

Scientia

ciência; informação; habilidade; conhecimento

01 - AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR AS TRILOGIAS SEMIÓTICAS E O BPM PARA POTENCIALIZAREM O ENADE: UM ESTUDO SOBRE ESTAS APLICAÇÕES NA UNEB
EVALUATION OF HIGHER EDUCATION - THE SEMIOTIC TRILOGIES AND THE BPM TO POTENTIATE THE ENADE: A STUDY ON THESE APPLICATIONS AT UNEB
Antônio Carlos S. Cardoso; Marcus Túlio de F. Pinheiro; Kathia Marise B. Sales

02 - O CONTROLE SOCIAL E AS POLÍTICAS PÚBLICAS NO MUNICÍPIO DE PIRITIBA (BA): REALIDADE OU DESAFIO?
THE SOCIAL CONTROL AND PUBLIC POLICIES IN THE CITY OF PIRITIBA (BA): REALITY OR CHALLENGE?
Jorge Freitas dos Santos; José Célio Santiago Calixto; Kariny Canto Costa Pamponet

03 - O DIREITO AUTORAL APLICADO ÀS CRIAÇÕES DA INDÚSTRIA DA MODA NO BRASIL
THE AUTHORAL LAW APPLIED TO THE CREATIONS OF THE FASHION INDUSTRY IN BRAZIL
Catiuscia Cordeiro Sampaio

04 - DOR EM DOCENTES: REVISÃO NARRATIVA DA LITERATURA
PAIN IN TEACHERS: NARRATIVE LITERATURE REVIEW
Darcton Souza Aguiar

05 - GESTÃO DE CONFLITOS NUMA ORGANIZAÇÃO: ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE SAÚDE E BEM-ESTAR
MANAGEMENT OF CONFLICTS IN AN ORGANIZATION: CASE STUDY OF A HEALTH AND WELLNESS SEGMENT COMPANY
Felipe Alves Cerqueira; Carla Oliveira Brito

06 - OUVIDORIA PÚBLICA: UM ELO DE COMUNICAÇÃO - O CASO DETRAN DA BAHIA
PUBLIC HEARING: A LINK OF COMMUNICATION - THE CASE BAHIA DETRAN
Georgia dos Santos Sobral; Janaina Emanuelle da Silva Santos Ribeiro; Catarina Ferreira Silveira

07 - MARCAS DE ORALIDADE EM "PAPOS" DE LUIS FERNANDO VERISSIMO
ORALITY BRANDS IN "CHATS" BY LUIS FERNANDO VERISSIMO
Clériston Jesus da Cruz; Denise Silva Bitencourt

08 - O RETRATO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA NA CIDADE DE GUANAMBI-BA
THE PORTRAIT OF THE FAMILY WELFARE PROGRAM IN THE CITY OF GUANAMBI-BA
Ana Pereira Silva; Juscélia Santos Xavier; Kelly Leilane Mendes Teixeira

2017

OR

Temática Interdisciplinar:
Gestão e Educação

ISSN:
2525-4553



UNEB
UNIVERSIDADE DO
ESTADO DA BAHIA



INSTITUTO FEDERAL
BAHIA
Campus Camaçari





SOBRE A REVISTA

A Revista Scientia é fruto do convênio de 4 (quatro) Instituição de Ensino Superior: o Instituto Salvador de Ensino e Cultura (ASSOBES - FACSAL / ISEC), o Instituto Baiano de Ensino Superior (ASSUPERO IBES), Universidade do Estado da Bahia - UNEB (Departamento de Ciências Humanas (DCH-I) Salvador), Instituto Federal da Bahia - IFBA-Campus Camaçari.

PUBLICAÇÃO: Quadrimestral

PÚBLICO ALVO: Autores, leitores e pesquisadores das áreas de ciências humanas e sociais aplicada.

Versão online: <http://ibesfacsal.com.br/scientia/index.php>

MISSÃO

Publicar na área de humanas, saúde e ciências sociais aplicadas de forma a promover a inter, a multi e a transdisciplinaridade articulada a realidade das organizações e a compreensão da sociedade.

OBJETIVOS

Geral: contribuir para o avanço do conhecimento na área de humanas, saúde e ciência social aplicada.

Específicos:

- Contribuir para a institucionalização das comunidades científicas na área de humanas, saúde e ciência social aplicada, por meio da divulgação do conhecimento produzido nessas áreas.
- Promover o intercâmbio, o debate teórico e empírico entre autores e leitores desse conhecimento divulgado.
- Contribuir para o aumento da produção de conhecimento na área de humanas, saúde e ciência social aplicada.

DECLARAÇÃO DE DIREITOS AUTORAIS

A partir da submissão entende-se como automática a cessão dos direitos autorais para a Revista, uma vez tendo sido aprovado e aceito para publicação.

PROCESSO DE AVALIAÇÃO PELOS PARES

O artigo passará por pelo menos 2 (dois) avaliadores ad hoc (double blind review), mantendo-se o sigilo da autoria aos avaliadores. Os resultados podem ser:

- aprovação para publicação conforme apresentado o original;
- aprovação mediante diligencia para publicação após procedidas as alterações;
- recusa. O resultado da avaliação é sempre comunicado ao autor, com transcrição dos comentários feitos pelos avaliadores. Caso o autor aceite proceder as alterações sugeridas pelos avaliadores, o texto alterado será reencaminhado aos mesmos avaliadores.

POLÍTICA DE ACESSO LIVRE

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona maior democratização mundial do conhecimento.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Os nomes e endereços informados nesta revista serão usados exclusivamente para os serviços prestados por esta publicação, não sendo disponibilizados para outras finalidades ou à terceiros.

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona maior democratização mundial do conhecimento.

POLÍTICA DE PUBLICAÇÃO

O texto deve:

- Ser uma contribuição original e inédita, não tendo sido publicado em outros periódicos e livros.
- Não estar em processo de avaliação em outra publicação nacional ou internacional.
- Estar dentro do escopo da revista.
- Ser assinado por no máximo quatro autores.
- Enviar duas versões uma contendo a informação dos autores e outra sem conter qualquer informação sobre os autores, comentários de revisão ou outra forma de identificação de autoria na submissão e rodadas de revisões.
- Ser redigido utilizando os editores de texto de maior difusão, com espaço 1,5 entre linhas, fonte Times New Roman tamanho 12, não exceder a 25 páginas (incluindo todos os elementos como figuras, quadros, tabelas e referências). As citações e referências do texto devem obedecer às normas da ABNT.
- Estar livre de plágio ou autoplágio.

Responsabilidade dos Autores: As opiniões emitidas nos textos assinados são de total responsabilidade dos respectivos autores.

Envio de manuscritos

As submissões de trabalhos devem ser feitas apenas via sistema no site no e-mail: revistascientia2016@gmail.com, seguindo as orientações contidas em Tutorial para Autores.

INSTRUÇÃO AOS AUTORES

MANUAL DA REVISTA:

http://www.ibes.edu.br/instituto/arquivos/manual_revista_academica_SCIENTIA.pdf

CORTPO EDITORIAL

EDITORES

Editor Responsável e Presidente: Aliger dos Santos Pereira - Brasil

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/9514806025242255>

E-mail: revistascientia2016@gmail.com

COMISSÃO EDITORIAL

Conselheira Editorial: Ana Paula Miranda Guimarães - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia - Brasil

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/9819711308051849>

Conselheiro Editorial: André Izidoro Ferreira da Costa - Université de Bordeaux - França

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/1102565908977150>

Conselheiro Editorial: Carlos Alberto da Costa Gomes - Universidade Salvador - Laureate International Universities - Brasil

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/8714842360803219>

Conselheiro Editorial: Jarbas Cordeiro Sampaio - Instituto Federal da Bahia - Brasil

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/0607563880296149>

Conselheiro Editorial: Jean Paulo dos Santos Carvalho - Universidade Federal do Recôncavo da Bahia - Brasil

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/1104942016215240>

Conselheiro Editorial: Joselito Viana de Souza - Universidade Estadual de Feira de Santana - Brasil

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/2700748490184738>

Conselheiro Editorial: Luís Américo Silva Bonfim - Universidade Federal de Sergipe - Brasil

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/3977133344349420>

Conselheira Editorial: Natalia Silva Coimbra de Sá - Universidade do Estado da Bahia - Brasil

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/2799298547208954>

PRODUÇÃO EDITORIAL

Revista Scientia: Versão Eletrônica, Logomarca Scientia e Projeto Gráfico: Prof^o. Daniel Jorge dos Santos Branco Borges - Brasil

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/4937426810104197>

Revista Scientia: Versão Eletrônica, Logomarca Scientia e Projeto Gráfico: Prof^a. Paloma Martinez Veiga Branco - Brasil

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/1515911024148118>

Secretário Administrativo: Fabiano Viana Oliveira - Brasil

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/3325770563552878>

Normatização: Juliana Vieira Santos Pereira - Brasil

CNPQ: <http://lattes.cnpq.br/9826355704642265>

Todos os direitos reservados. O projeto Scientia é mantido pelas Faculdades Ibes, Facsal, IFBA e UNEB.
Contato: revistascientia2016@gmail.com.

INDEXAÇÃO E REPOSITÓRIO

É pelo Pergamum que é um Sistema Integrado de Bibliotecas, tendo por finalidade melhorar a qualidade global dos serviços dos usuários, promover a cooperação no tratamento da informação e o compartilhamento de recursos de informação.

Suporte na área de Tecnologia e Informação: Prof^a. Rosângela de Araújo Santos (Instituto Federal da Bahia)

Bibliotecário: Fábio Amorim Galeão (Instituto Federal da Bahia)

Campus Camaçari - Loteamento Espaço Alpha, s/n^o, Limoeiro, Camaçari-BA. CEP: 42.802-590

Tel. (71) 3649-8626

E-mail: bibliocamacari@gmail.com

Bibliotecária: Raidalva Caldas de Santana (Instituto Salvador de Ensino e Cultura (ASSOBES - FACSAL / ISEC), e Instituto Baiano de Ensino Superior (ASSUPERO IBES)

Tel.: (71) 3496-4050

E-mail: bibliotecaibesfacsal@gmail.com

SUMÁRIO

AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR AS TRILOGIAS SEMIÓTICAS E O BPM PARA POTENCIALIZAREM O ENADE: UM ESTUDO SOBRE ESTAS APLICAÇÕES NA UNEB EVALUATION OF HIGHER EDUCATION - THE SEMIOTIC TRILOGIES AND THE BPM TO POTENTIATE THE ENADE: A STUDY ON THESE APPLICATIONS AT UNEB <i>Antônio Carlos Sanches Cardoso</i> <i>Marcus Túlio de Freitas Pinheiro</i> <i>Kathia Marise Borges Sales</i>	06-20
O CONTROLE SOCIAL E AS POLÍTICAS PÚBLICAS NO MUNICÍPIO DE PIRITIBA (BA): REALIDADE OU DESAFIO? THE SOCIAL CONTROL AND PUBLIC POLICIES IN THE CITY OF PIRITIBA (BA): REALITY OR CHALLENGE? <i>Jorge Freitas dos Santos</i> <i>José Célio Santiago Calixto</i> <i>Kariny Canto Costa Pamponet</i>	21-47
O DIREITO AUTORAL APLICADO ÀS CRIAÇÕES DA INDÚSTRIA DA MODA NO BRASIL THE AUTHORAL LAW APPLIED TO THE CREATIONS OF THE FASHION INDUSTRY IN BRAZIL <i>Catiuscia Cordeiro Sampaio</i>	48-67
DOR EM DOCENTES: REVISÃO NARRATIVA DA LITERATURA PAIN IN TEACHERS: NARRATIVE LITERATURE REVIEW <i>Darcton Souza Aguiar</i>	68-83
GESTÃO DE CONFLITOS NUMA ORGANIZAÇÃO: ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE SAÚDE E BEM-ESTAR MANAGEMENT OF CONFLICTS IN AN ORGANIZATION: CASE STUDY OF A HEALTH AND WELLNESS SEGMENT COMPANY <i>Felipe Alves Cerqueira</i> <i>Carla Oliveira Brito</i>	84-98
OUVIDORIA PÚBLICA: UM ELO DE COMUNICAÇÃO - O CASO DETRAN DA BAHIA PUBLIC HEARING: A LINK OF COMMUNICATION - THE CASE BAHIA DETRAN <i>Georgia dos Santos Sobral</i> <i>Janaína Emanuelle da Silva Santos Ribeiro</i> <i>Catarina Ferreira Silveira</i>	99-112

MARCAS DE ORALIDADE EM “PAPOS” DE LUIS FERNANDO VERISSIMO
ORALITY BRANDS IN "CHATS" BY LUIS FERNANDO VERISSIMO

Clériston Jesus da Cruz
Denise Silva Bitencourt

113-124

O RETRATO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA NA CIDADE DE GUANAMBI-BA

THE PORTRAIT OF THE FAMILY WELLFARE PROGRAM IN THE CITY OF GUANAMBI-BA

Ana Pereira Silva
Juscélia Santos Xavier
Kelly Leilane Mendes Teixeira

125-152

AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR AS TRILOGIAS SEMIÓTICAS E O BPM PARA POTENCIALIZAREM O ENADE: UM ESTUDO SOBRE ESTAS APLICAÇÕES NA UNEB

Antônio Carlos Sanches Cardoso

Doutor em Educação Y Pedagogia pelo Instituto Patriarcal San Cipriano de Cartago, Uruguai;
Aluno Regular do Mestrado Profissional Gestão e Tecnologia Aplicada à Educação -
GESTEC/UNEB; Graduado em Letras Vernáculas pela UCSAL e em Administração pela
Universidade de Uberaba; Servidor Público na UNEB; Professor (NASSAU e IBES).
E-mail: profadmantoniocarlos@gmail.com

Marcus Túlio de Freitas Pinheiro

Doutor em Educação pela UFBA; Mestre em Engenharia de Produção pela UFSC; Servidor
Público; Professor Adjunto da UNEB; Professor no GESTEC e Coordenador Adjunto
UAB/UNEB; Coordenador do grupo de pesquisa DCETM - Educação, Tecnologias, Difusão do
Conhecimento e Modelagens de Sistemas Sociais.
E-mail: mtuliop@gmail.com

Kathia Marise Borges Sales

Doutora em Educação pela UFBA. Mestra em Mídia e Conhecimento pela UFSC; Servidora
Pública; Professora Adjunta e Pró-Reitora de Ensino de Graduação na UNEB; Professora no
GESTEC/UNEB; Coordenadora do grupo de pesquisa DCETM - Educação, Tecnologias, Difusão
do Conhecimento e Modelagens de Sistemas Sociais.
E-mail: kmarise@uneb.br

RESUMO

O presente artigo apresentado no XII Congresso Nacional de Educação – EDUCERE obedecendo ao tema Políticas Públicas, Avaliação e Gestão do Ensino Superior, articulando a Avaliação da Educação Superior (através de seus processos históricos para o entendimento e posicionamento no cenário atual), as Trilogias Semióticas (processos de aprendizagem para exercitar o signo, significado e o significante) e o BPM (Business Process Management, promovendo o processamento de processos), para que juntos possam proporcionar uma plataforma que propicie e introduza o entendimento dos processos históricos destas avaliações, e possa com isso se apropriar do entendimento das etapas e conceitos, propiciando uma descoberta, o desenho, o detalhamento de processos de negócio, assim como executar, administrar e supervisionar os mesmos, de modo que estejam sempre alinhados com os objetivos, que neste caso exploraremos o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes – ENADE (hoje responsável por 70% do CPC – Conceito Preliminar de Curso que faz parte do SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior), onde, este, por sua vez funciona como uma das diversas maneiras que o Ministério da Educação – MEC, através do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP tem para avaliar a Educação Superior – ES.

O cenário escolhido para esta pesquisa foi a Universidade do Estado da Bahia – UNEB e os cursos observados foram dois de graduação superior, bacharelado, sendo um na modalidade EAD e outro da graduação regular presencial, respectivamente: Administração Pública e Administração, os sujeitos envolvidos foram: coordenadores de colegiado de curso; secretários acadêmicos; alunos e técnicos universitários responsáveis pelos registros. Esperamos com este estudo abordar os temas resumidos e articulados para proporcionar um melhor desempenho no ENADE.

Palavras-Chave: Ensino Superior. BPM. Semiótica. ENADE.

ABSTRACT

This paper presented at the XII Congresso Nacional de Educação – EDUCERE obeying the subject Public Policy , Evaluation and Higher Education Management, articulating the Higher Education Assessment (through its historical processes for understanding and positioning in the current scenario), the Trilogies Semiotics (learning processes for the exercise of the signal, signified and the signifier) and Management so that together they can provide a platform that fosters and enter the understanding of historical processes of these assessments, and can thus take ownership of the understanding of the steps and concepts, providing a discovery, the design, the details of business processes, as well as perform, manage and supervise the same, so that they are always aligned with the goals, which in this case will explore the Exame Nacional de Desempenho de Estudantes – ENADE (Currently responsible for 70% of CPC - Preliminary Course concept that is part of SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior), where this in turn serves as one of several ways that Ministério da Educação – MEC through Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP has to evaluate higher education – ES.

The scenario chosen for this research was the Universidade do Estado da Bahia – UNEB and the observed courses were two top graduation, bachelor's degree, one in distance education mode and other face regular graduation, respectively: Public Administration and Management, the subjects involved were: course collegiate coordinators; academic secretaries; university students and technicians responsible for the records. We expect this study to address the issues summarized and articulated to provide better performance in ENADE.

Keywords: Higher Education. BPM. Semiotics. ENADE.

1 INTRODUÇÃO

A avaliação das Instituições de Ensino Superior no Brasil tem evoluído em busca de indicadores que reconstruam a caminhada, não apenas impulsionado por uma exigência legal, mas pela crescente compreensão da comunidade acadêmica que se conscientiza em torno da necessidade de planejar, sondar, avaliar, replanejar, refazer percursos metodológicos e institucionais, de forma permanente, criando sistemáticas de avaliação, na intenção de que as IES cumpram integralmente seu papel e a sua interação com o social.

Em termos legais e mesmo que ainda com a concepção de Estado Avaliador a Constituição de 1988, Art. 209: “o ensino é livre à iniciativa privada” mediante “**avaliação**¹ de qualidade pelo poder público”.

Com o objetivo de darmos maior sentido ao estudo destacaremos abaixo as trilogias encontradas durante o processo de manuseio da bibliografia, onde para Peirce² tudo que aparece à consciência, aparece numa gradação de três categorias universais, onde mais à diante as descreveremos.

Para isso, o uso do BPM (Business Process Management), a formação de um sistema de gestão de processos de negócio, proporciona uma plataforma tecnológica, introduzindo o conceito de “processamento de processos”, promovendo a descoberta, o desenho, o detalhamento de processos de negócio, assim como executar, administrar e supervisionar os mesmos, de modo que estejam sempre alinhados com os objetivos do negócio.

No decorrer deste artigo busca-se expor os seguintes questionamentos: qual a importância das trilogias semióticas e do mapeamento dos processos para a realização do ENADE? Como se dará a associação entre as Trilogias o BPM e o ENADE? Será que são compatíveis?

Na primeira seção, apresenta-se a introdução, que contextualiza sobre as avaliações no Ensino Superior, as Trilogias Semióticas o BPM e o ENADE, bem como seus objetivos e os questionamentos norteadores. A segunda o método de pesquisa. A terceira o desenvolvimento da pesquisa e as trilogias. A quarta seção destaca as considerações finais, avaliando e fazendo inferências acerca deste.

¹ Grifo nosso.

² **Charles Sanders PEIRCE** (1839-1914), cientista, matemático, historiador, filósofo e lógico norte-americano, é considerado o fundador da moderna Semiótica. Graduou-se com louvor pela Universidade de Harvard em química, fez contribuições importantes no campo da Geodésia, Biologia, Psicologia, Matemática, Filosofia.

2 MÉTODO DE PESQUISA

A metodologia trata de um estudo descritivo com abordagem exploratória. Acredita-se, assim, que a exploração do objeto exigirá técnicas inerentes a esse tipo de pesquisa por entender que poderão surgir variáveis imprecisas, partindo do princípio de que se tem como sujeito o ser humano e sua subjetividade.

Avaliamos um curso na modalidade EAD e outro presencial: Administração Pública e Administração, seus respectivos Coordenadores, com um quantitativo de 30 alunos em cada curso, entre ingressantes e concluintes. Buscando favorecer a aprendizagem e garantir os resultados, aplicamos diferentes métodos e instrumentos, como: questionários (sempre nos eventos do calendário ENADE e nas videoconferências promovidas).

Na primeira etapa da pesquisa, foi analisada a forma de trabalho dos assuntos em separado, procurando o entendimento do processo histórico da avaliação do ensino superior e o ENADE, logo após, o entendimento das Trilogias Semióticas e o BPM para tentarmos promover sua funcionalidade em conjunto.

A segunda etapa foi elaborar uma estratégia de atendimento às demandas do ENADE onde podemos usar os fundamentos das trilogias e do BPM para a qualificação de processos, dentro da UNEB, de forma que melhore as definições de ações a serem tomadas, de forma eficaz e que não atrapalhe o modo de uso do plano e juntamente aperfeiçoe processos a serem verificados na parte da organização, auxiliando a gestão nos processos de entendimento para tomada de decisões.

A terceira etapa é analisar a funcionalidade na UNEB diferenciando e que proporcione boas melhorias na organização, em nível de competitividade de mercado, de forma que complemente o projeto apresentado sem citar nomes de organizações ou marcas de produtos.

A quarta etapa consistiu em deixar uma análise da aplicabilidade no ENADE de forma diferenciada, podendo ser aproveitada em outras oportunidades e ferramentas que auxilie na melhoria da gestão da informação no calendário do exame.

3 DESENVOLVIMENTO

Hoje, o ensino superior é marcado por rígido controle do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP. Com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) - Lei nº 9.394/96 - foi criada a cultura e obrigatoriedade da avaliação das instituições e dos cursos. O Exame Nacional de Desempenho de Estudantes, intitulado de ENADE, a obrigatoriedade de visita “*in loco*” de comissões de especialistas do MEC/INEP para

credenciamento, autorização e reconhecimento de cursos, a validade máxima de cinco anos do reconhecimento de cada curso, onde a UNEB está inserida neste processo, mas, vem sendo avaliada diretamente pelo Conselho Estadual de Educação, e, ainda, necessita para o âmbito nacional os manuais sobre as condições de ensino, os padrões de qualidade e as diretrizes curriculares nacionais para os cursos pois são instrumentos para se atingir um padrão brasileiro de educação superior.

Nesse sentido, a avaliação institucional ocupa hoje um espaço de relevância no âmbito das políticas universitárias, dos governos e das agências internacionais de fomento, esferas em que o interesse não se coloca em nível apenas do potencial de transformação qualitativa, de aprimoramento pedagógico e de eficácia gerencial, mas principalmente das exigências de regulamentação e controle da educação superior por parte do MEC/INEP, em coerência com a lógica de avaliação descrita em suas Portarias³, Decretos⁴, Leis⁵, Resoluções⁶ e Pareceres⁷.

A Lei nº 9.131/95, dentre suas disposições, previu a criação de um conjunto de avaliações periódicas das instituições e dos cursos superiores, culminando com o propósito de aplicação anual de exames nacionais, com base em conteúdos mínimos estabelecidos e previamente divulgados para cada curso. Tais exames estariam a aferir conhecimentos e competências adquiridos pelos alunos em fase de conclusão dos cursos de graduação, cujos resultados deveriam ser divulgados anualmente pelo MEC. A avaliação institucional fundamentou-se posteriormente no Inciso IX, do Artigo 9º da Lei n. 9.394/96, de Diretrizes e Bases da Educação, que arrola como atribuições da União: “IX - autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e **avaliar**⁸, respectivamente, os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do seu sistema de ensino”.

No Artigo 1.º e incisos 1 e 2, da Lei n. 10.861/2004 (seu Art. 16º revogou os arts. 3º e 4º da Lei nº 9.131/95), que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, com o objetivo de assegurar o processo nacional de avaliação das instituições de

³ Portaria - Documento oficial e administrativo proveniente de ministérios ou secretarias de Estado, destinado a uma repartição ou a um indivíduo com a assinatura de ministro ou secretário em nome do chefe de Estado. (MICHAELIS - Moderno Dicionário da Língua Portuguesa).

⁴ Decreto - Determinação escrita, emanada de uma autoridade superior, ou do poder executivo representado pelo chefe do Estado e seus ministros, sobre um determinado objeto. (MICHAELIS - Moderno Dicionário da Língua Portuguesa).

⁵ Lei - Prescrição do poder legislativo. (MICHAELIS - Moderno Dicionário da Língua Portuguesa).

⁶ Resolução - Determinação, de caráter pessoal e transitório, emanada de um ministro ou secretário de Estado. (MICHAELIS - Moderno Dicionário da Língua Portuguesa).

⁷ Parecer - Opinião, conselho ou esclarecimento que o advogado, o jurista ou outra pessoa que exerce função pública emite sobre determinada questão de direito ou de fato. (MICHAELIS - Moderno Dicionário da Língua Portuguesa).

⁸ Grifo nosso.

educação superior, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico dos estudantes, afirma-se que:

Art. 1.º Fica instituído o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior SINAES, com o objetivo de assegurar processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico de seus estudantes, nos termos do art. 9.º, VI, VIII e IX, da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.

§ 1.º O SINAES tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

§ 2.º O SINAES será desenvolvido em cooperação com os sistemas de ensino dos Estados e do Distrito Federal.

Além das regulamentações apresentadas anteriormente, ainda são estabelecidos os seguintes parâmetros legais: a Portaria 2.051 de 09 de julho de 2004, que regulamenta os procedimentos do SINAES e integram três modalidades de instrumentos de avaliação, aplicados em momentos diferenciados: Avaliação das Instituições de Educação Superior (Avalies); Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG) e o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE); a Resolução 01/05 do CONAES que estabelece prazos para os procedimentos da avaliação institucional e a Portaria 2.205 de 22 de junho de 2005, que descreve os cursos que serão avaliados pelo ENADE e estabelece a avaliação de ingressantes (estudantes no final do primeiro ano) e concluintes (estudantes do último ano do curso).

Para a viabilização desse artigo, desenhamos o processo, mapeamos, envolvemos coordenadores dos cursos de graduação e acadêmicos que estão ingressando e concluindo os cursos, estes definidos conforme o disposto no Manual do ENADE 2015:

I) estudantes ingressantes: aqueles que iniciaram seu curso no ano de 2015, devidamente matriculados, e que tenham de 0 (zero) a 25% (vinte e cinco) por cento da carga horária mínima do currículo do curso cumprida até o término do período de inscrição, em 31 de agosto de 2015.

II) estudantes concluintes dos cursos de bacharelado: aqueles que tenham expectativa de conclusão do curso até julho de 2015, assim como aqueles que tiverem concluído mais de 80% (oitenta por cento) da carga horária mínima do currículo do curso da IES até o término do período de inscrição, em 31 de agosto de 2015.

Numa perspectiva mais ampla da política nacional de avaliação das IES o SINAES define como princípios fundamentais:

- Responsabilidade social com a qualidade da educação superior;
- Reconhecimento da diversidade do sistema;
- Respeito à identidade, à missão e à história das instituições;

- Globalidade, isto é, compreensão de que a instituição deve ser avaliada a partir de um conjunto significativo de indicadores de qualidade, vistos em sua relação orgânica e não de forma isolada;
- Continuidade do processo avaliativo.

O Decreto nº 5.773/2006, que revogou o Decreto nº 3.860/2001, dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino, homologando os novos instrumentos de avaliação. E por fim a Portaria Normativa nº 40 de 12 de dezembro de 2007 que instituiu um novo sistema em substituição ao SAPIENS que ficou denominado de e-MEC, sistema eletrônico de fluxo de trabalho e gerenciamento de informações relativas aos processos de regulação da educação superior no sistema federal de educação.

No conjunto dessa discussão, é importante considerar que a avaliação de uma IES é um processo que envolve todos os profissionais que nela atuam e que deverão contribuir para que a mesma ocorra de forma satisfatória. Sobre essa questão Dias Sobrinho⁹ em seu artigo: *Avaliação como instrumento da formação cidadã e do desenvolvimento da sociedade democrática: por uma postura ético-epistemológica da avaliação*, ampliou ainda mais esse horizonte, afirmando que:

Toda avaliação corresponde e quer servir a uma certa concepção de educação, que, por sua vez, está integrada a uma ideia de sociedade. Desse modo, a avaliação é um fenômeno ético-político. Direta ou indiretamente, afeta todas as pessoas, na medida em que diz respeito a toda uma sociedade. E também tem um caráter prospectivo; é um processo de construção do futuro. Ao construir as ideias gerais sobre as ações políticas e as relações que existem entre elas, nesse mesmo processo de conhecimento do sujeito também está construindo a sua própria identidade e suas formas de participação na vida social.

Sendo assim, o nosso estudo buscará, através das representações construídas pelos processos de pesquisas da avaliação, identificar as formas e caminhos que são trilhados pela Instituição em estudo e compará-los com a atual exigência da Legislação.

⁹ Dias Sobrinho - Professor aposentado, professor titular, colaborador voluntário da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), professor do mestrado em Educação da Universidade de Sorocaba (Uniso), editor da revista *Avaliação*.

3.1 AS TRILOGIAS SEMIÓTICAS

Para darmos maior sentido ao estudo destacaremos abaixo as trilogias encontradas durante o processo de manuseio da bibliografia: para Peirce¹⁰ tudo que aparece à consciência, aparece numa gradação de três categorias universais: a qualidade, relação e representação que correspondem respectivamente a primeridade, secundidade e terceiridade, abaixo descritas.

A primeiridade (qualidade) é a qualidade da consciência imediata. Tudo que está imediatamente presente à consciência de alguém. É presente e imediato, ele é inicialmente original, espontâneo e livre, ele precede toda síntese e toda diferenciação.

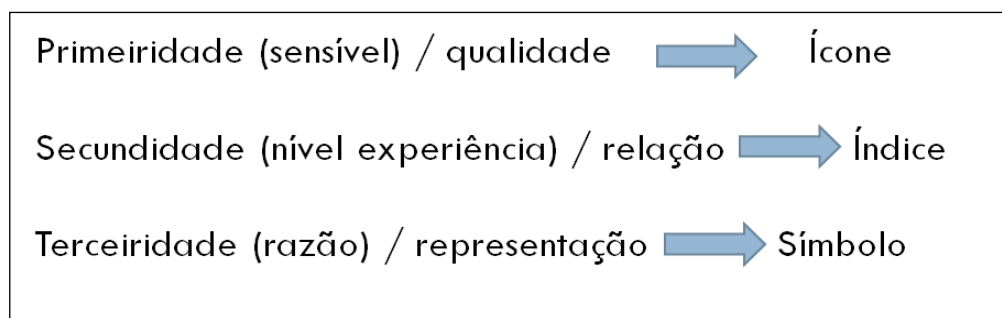
A secundidade (relação), onde quer que haja um fenômeno, há uma qualidade, isto é, sua primeiridade. Mas a qualidade é apenas uma parte do fenômeno, visto que, para existir, a qualidade tem que estar encarnada numa matéria. O fato de existir, que é a secundidade está nessa corporificação material. É quando o sujeito lê com compreensão e profundidade de seu conteúdo.

A Terceiridade (representação) à camada de inteligibilidade, ou pensamento em signos, através da qual representamos e interpretamos o mundo. É quando conectamos a frase a nossa experiência de vida, fornecemos à oração um contexto pessoal. Diz respeito à generalidade, continuidade, crescimento, inteligência.

Ainda sobre as trilogias, apresentamos também: ícone, que mantém uma relação de proximidade sensorial ou emotiva entre o signo, representação do objeto e o objeto dinâmico em si; índice, parte representada de um todo anteriormente adquirido pela experiência subjetiva ou pela herança cultural e símbolo é um signo que se refere ao objeto que denota em virtude de uma lei, normalmente uma associação de ideias gerais que opera no sentido de fazer com que o símbolo seja interpretado como se referindo aquele objeto. Na Figura 1 representamos as trilogias:

¹⁰ **Charles Sanders PEIRCE** (1839-1914), cientista, matemático, historiador, filósofo e lógico norte-americano, é considerado o fundador da moderna Semiótica. Graduou-se com louvor pela Universidade de Harvard em química, fez contribuições importantes no campo da Geodésia, Biologia, Psicologia, Matemática, Filosofia.

Figura 1 - Representação das trilogias



Fonte: Elaboração própria, 2015.

Resumindo-as, diante destes estudos verificamos a necessidade de desenvolver os processos de aprendizagens para entendimento das avaliações e suas dinâmicas junto ao MEC através de sistemas semióticos sempre dando sentido e relacionando das trilogias para potencializar os resultados positivos.

Vinculamos o assunto em tela ao que Enoki (2006), diz: o termo Business Process Management tem sido trabalhado no mais variado contexto, desde o tecnológico até a perspectiva de gerenciamento de mudanças. O BPM surgiu logo após a fase de implantação de sistemas integrados de gestão (ERPs¹¹) nas grandes empresas privadas, no final da década passada (SAP, Oracle e TOTVS). Os ERPs contêm uma infinidade de regras, cuja alteração é de alto custo e demorada, requerendo pessoal especializado em TI – Tecnologias da Informação.

Já o BPM é capaz de extrair de ERPs a administração dessas regras e possibilita aos analistas de processo fazerem alterações sem alterar a programação do mesmo. O objetivo do BPM é acompanhar sistematicamente como os recursos (físicos, financeiros, humanos, tecnológicos etc.) de uma organização são alocados e convertidos em ações operacionais na busca das metas organizacionais, a partir da definição de prioridades.

O BPM está totalmente interligado à gestão de processos, que proporciona o melhor desempenho da organização, que gera clientes satisfeitos e produtos ou serviços de alta qualidade (Significado de Gestão de Processos). A definição de processo é um conjunto de atividades que representam os métodos de execução de um trabalho necessário para alcançar um objetivo.

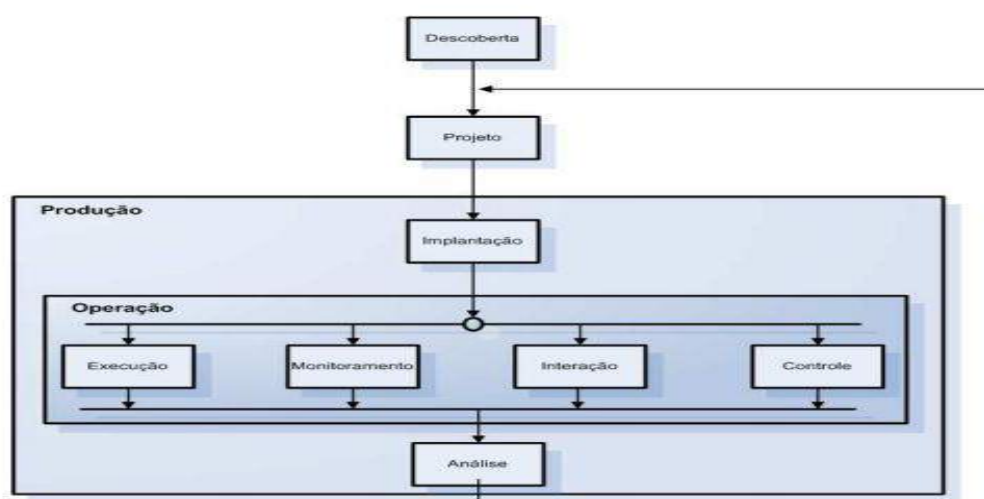
Apenas definir processos não é suficiente para que as IES consigam os benefícios da metodologia BPM. Todo o ciclo de vida de um processo necessita ser gerenciado para ter uma

¹¹ ERPs - *Enterprise Resource Planning* - é um sistema de informação que integra todos os dados e processos de uma organização em um único sistema.

melhora de resultados continua e constante. O BPM está relacionado ao gerenciamento de oito atividades ou capacidades inerentes ao ciclo de vida dos processos, sendo eles: descoberta, projeto, implantação, execução, interação, controle, otimização e análise dos processos (VERAS, 2011).

Estas atividades também podem ser compreendidas como uma metodologia de gestão BPM. A Figura 2 representa as atividades constantes do ciclo de vida dos processos gerenciados pelo BPM e seus relacionamentos. É importante ressaltar que essa figura em si representa um processo (VERAS, 2011).

Figura 2 - Atividades dos ciclos de vida dos processos gerenciados pelo BPM



Fonte: Smith; Fingar, 2002.

Há dois motivadores que impulsionam atualmente o BPM nas Instituições de Ensino Superior, um fator externo que vem das demandas exigidas pelo novo contexto em que as IES estão inseridas e outro fator interno, que vem da evolução das ações de processos realizadas pelas organizações ao longo dos anos. Ambos os impulsionadores exigem um escopo de atuação mais abrangente e a inserção do BPM como um mecanismo cotidiano de gestão das IES.

Essa passagem de BPM para uma ferramenta de gestão cotidiana das organizações não é trivial e além da ausência de governança, outros problemas são encontrados nesse sentido como: a falta de padronização nas ações de processos, a falta de métodos e o não alinhamento das iniciativas de processo entre si e com os objetivos estratégicos da IES, o que faz com que a governança de BPM ganhasse destaque e importância. Segundo Harmon (2006) o ponto central da governança BPM é organizar a gestão de processos para permitir que os processos atendam às expectativas da organização em relação a eles, e apresenta um conjunto de publicações que

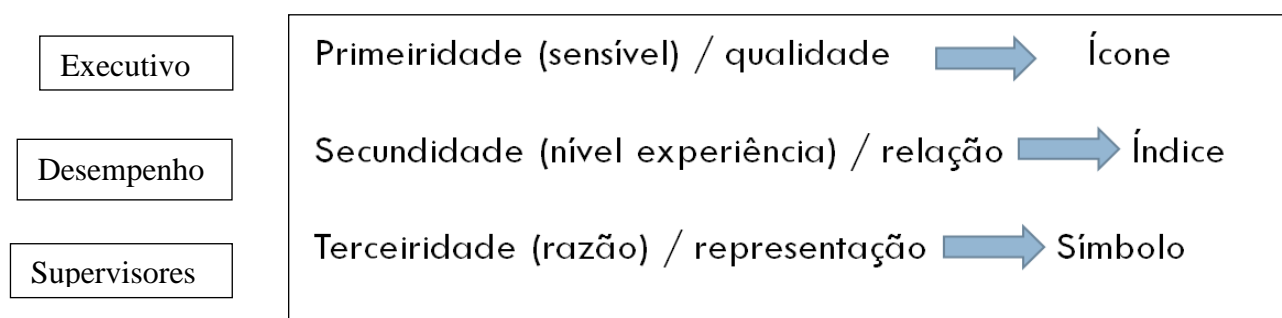
permite uma abordagem aprofundada sobre o assunto.

Harmon (2006), define a governança de BPM como a organização de BPM através da definição dos objetivos, dos princípios e da estrutura funcional responsável por atribuir responsabilidades pela tomada de decisão. Além de também definir as políticas e regras que dispõe o que os gestores podem fazer em relação à gestão de processos.

Harmon (2006), aponta a existência de três níveis de governança BPM: um primeiro sendo o nível executivo associado a desempenho organizacional, um segundo nível dos gestores de processos associados à performance dos macroprocessos e a priorização de ações de melhoria e um terceiro nível dos supervisores de processo associado à eficiência e eficácia de cada atividade dos processos.

Diante desta realidade de governança agregamos as trilogias e a representação passa a ser visualizada conforme a Figura 3:

Figura 3 - Representação das trilogias



Fonte: Elaboração Própria, 2015.

Com relação à estrutura funcional de governança, a necessidade da definição de gestores para os processos, nos diferentes níveis (estratégico, tático e operacional), deve ser nomeada para um controle e gerenciamento dos processos.

Nesse sentido, Verhine, Dantas e Soares (2009), afirma que se pode perceber a separação nítida entre avaliação institucional e avaliação de curso e, nesse momento, a avaliação de desempenho de estudantes (ENADE) foi instituída como a terceira parte do sistema, com igual peso, que de acordo com Polidori, Marinho-Araújo e Barreyro (2009), compreendem uma das participações mais importantes no ambiente do SINAES. Essa proposta é evidenciada no art. 2º da Portaria 2.051/2004: “O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) promoverá a avaliação das instituições da educação superior, de cursos de graduação e de desempenho acadêmico de seus estudantes sob a coordenação e supervisão da

Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES)”.
Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES)”.
Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES)”.

Tais informações são relevantes no sentido de introduzir e desenvolver na educação a multiplicação dos objetivos da avaliação conjunta e assim, expandir a qualidade dos resultados obtidos.

Os resultados do exame são encaminhados pelo INEP individualmente aos estudantes participantes, sem divulgação pública do seu desempenho, diante do estabelecido no § 9º, art. 5º da Lei 10.861/2004. No entanto, a divulgação do relatório dos conceitos de cursos é disponibilizada na página do INEP na internet.

Isso facilitará também no atendimento ao calendário do ENADE e ajudará ao gestor visualizar quais estão sendo as dificuldades porque as ações estão vinculadas e integradas.

O BPM pode ser interpretado como a reengenharia da reengenharia. Sterling Commerce, (2009), afirma que o BPM oferece a oportunidade de mudar a forma como os negócios são feitos utilizando uma solução ampla que pode integrar os processos internos e externos. A gestão de processos, seguido do BPM, esta sendo analisado de maneira mais ampla e de importância nos dias de hoje, devido à necessidade de organização e eficácia, resultando no poder de competitividade no negócio da empresa.

O art. 27 da Portaria 2.051/2004 descreve que, será de responsabilidade do dirigente da instituição de educação superior a inscrição, junto ao INEP, de todos os estudantes habilitados a participarem do ENADE. Portanto, cabe exclusivamente às IES o cadastramento dos estudantes no prazo estabelecido pelo INEP. A IES que descumprir essa regulamentação estará sujeita as sanções como prevê a Lei 10.861/2004 no art. 5º, § 7º: a não inscrição de alunos habilitados para a participação no ENADE, nos prazos estipulados pelo INEP, sujeitará a instituição à aplicação das sanções previstas no § 2º do art. 10, sem prejuízo do disposto no art. 12 desta Lei, estabelecendo que responderá civil, penal e administrativamente por essa conduta.

É constituído também obrigação das IES, a ampla divulgação da lista dos estudantes habilitados ao exame, antes do envio do cadastro dos estudantes ao INEP e, a lista dos estudantes selecionados para o ENADE, disponibilizada pelo INEP, junto ao corpo discente, tanto dos irregulares, aqueles que foram selecionados, mas não compareceu às provas nos anos anteriores, quanto dos ingressantes e concluintes.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para oferecer melhor qualidade educacional é relevante entender como funciona a Educação Superior, nos seus diversos setores: IES, comunidade, cursos e estudantes.

Proporcionando desenvolvimento profissional e pessoal, a fim de que alcancem seus objetivos, suprimindo, assim, desejos e necessidades.

É preciso, primeiramente, ter domínio sobre o assunto, em seguida, deve-se organizar de maneira minuciosa cada etapa proposta, articular-se de modo a permitir a integração dos envolvidos na Avaliação Institucional ajudando a nortear a IES acerca da importância de sempre estar atendendo às atualizações necessárias para a formação de uma constante atualização com base nas constantes mudanças na legislação para a revisão da estratégia e do planejamento a ser seguido.

Nesse contexto, deve-se incentivar e explorar a prática da avaliação institucional através de vínculos estabelecidos com as Trilogias Semióticas e o BPM para construir uma nova realidade, permitindo revê as práticas dos processos, a visualização de todas as etapas bem como o real entendimento indispensáveis ao desenvolvimento de um planejamento mais estruturado para se tornar mais participativo.

Ficou comprovado durante a aplicação desta pesquisa que após trabalharmos com a associação entre os processos avaliativos, as Trilogias Semióticas e o BPM, houve uma significativa evolução no entendimento e apropriação dos conceitos/etapas.

Segundo Bonamino e Franco (1999), a avaliação da educação é - deve ser - mais do que um projeto particular de um grupo político ou de um governo. Ela atende demandas muito variadas, de gestores educacionais e, em sentido amplo, de diversos setores da sociedade, por isso ela veio para ficar.

Este estudo talvez não comporte afirmações conclusivas, mas esperamos que estas possam ao menos servir de partida para outros estudos que pretendam aprofundar a relação entre a avaliação institucional da educação superior, as Trilogias Semióticas e o BPM.

REFERÊNCIAS

BONAMINO, A.; FRANCO, C. **Avaliação e política educacional**: o processo de institucionalização do SAEB. São Paulo: Cadernos de Pesquisa, n. 108, nov. 1999.

BRASIL. Constituição. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

_____. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior. Portaria nº 2.051, de 9 de julho de 2004. Regulamenta os procedimentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído na Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. **Conaes**, Brasília, DF, 2004. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria2051.pdf>>. Acesso em: 03 de ago. 2015.

_____. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior. Portaria 2.205, de 22 de junho de 2005. Descreve os cursos que serão avaliados pelo ENADE e estabelece a avaliação de ingressantes e concluintes. Disponível em: <www.ufpb.br/avalies/nova%20portaria290605%20ENADE%202005.pdf>. Acesso em: 03 de ago. 2015.

_____. Decreto nº Lei 9.131, de 24 de novembro de 1995. Altera dispositivos da Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961, e dá outras providências. Brasília, DF, 25 nov. 1995. **Diário Oficial da União**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9131.htm>. Acesso em: 02 de ago. 2015.

_____. Decreto nº 5.773, de 09 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. Brasília, DF, 10 maio 2006. **Diário Oficial da União**. Disponível em: <<http://www2.mec.gov.br/sapiens/portarias/dec5773.htm>>. Acesso em: 02 de ago. 2015.

_____. Decreto nº 3.860, de 9 de julho de 2001. Dispõe sobre a organização do Curso Superior, a avaliação de Cursos e Instituições; e dá outras providências [REVOGADO]. Brasília, DF, 10 jul. 2001. **Diário Oficial da União**. Disponível em: <<http://legis.senado.leg.br/sicon/#/pesquisa/lista/documentos>>. Acesso em: : 02 de ago. 2015

_____. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 14 abr. 2004. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/leisinaes.pdf>>. Acesso em: 01 de ago. 2015.

_____. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional - LDBEN. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>>. Acesso em: 02 de ago. 2015.

_____. Portaria Normativa nº 40, de 12 de dezembro de 2007. Institui o e-MEC, sistema eletrônico de fluxo de trabalho e gerenciamento de informações relativas aos processos de regulação da educação superior no sistema federal de educação. Disponível em: <<http://www2.mec.gov.br/sapiens/portarias/port40.pdf>>. Acesso em: 05 de ago. 2015.

BRASIL/MEC. Comissão Especial de Avaliação, SINAES - Bases para uma nova proposta de avaliação da Educação Superior, Brasília, 2003.

BRASIL. Manual do ENADE 2015, de 22 de maio de 2015. Diretoria de Avaliação da Educação Superior, Brasília, DF, 22 maio 2015. Disponível em: <www.uneb.br/enade>. Acesso em: 5 junho 2015.

DIAS SOBRINHO, José. **Universidade e Avaliação**: entre a ética e o mercado. Florianópolis: Insular, 2002.

_____. **Avaliação**: políticas educacionais e reformas da Educação Superior. São Paulo: Cortez, 2003.

ENADE Perguntas Frequentes. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/superior/enade/perguntas_frequentes.htm>. Acesso em: 05 de ago.

2015.

ENOKI, CESAR. **Gestão De Processos de Negócio**: Uma contribuição para a avaliação de soluções Business Process Management (BPM) sob a ótica estratégica das operações. 2006. 213 f. Dissertação (Mestrado) - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível no Departamento de engenharia de Produção da USP.

HARMON, PAUL. BPM Methodologies and Process Maturity. **BPTrends: Business Process Trends**. v. 4, n. 9, 2006.

MICHAELIS - Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/>>. Acesso em: 05 de ago. 2015.

POLIDORI, Marlis Morosini; MARINHO-ARAUJO, Claisy M.; BARREYRO, Gladys Beatriz. SINAES: perspectivas e desafios na avaliação da educação superior brasileira. Ensaio: *aval.pol públ.Educ.*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 53, oct./dec. 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-40362006000400002&script=sci_arttext&tlng=e!n. Acesso em: 5 jun. 2015.

SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR - SINAES: da concepção à regulamentação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. 2. ed., ampl. Brasília: INEP, 2004.

SMITH, H & FINGAR, P. Business Process Management (BPM): The Third Wave, Maghan-Kiffer Press; 1 st edition, 2007.

STERLING COMMERCE. Disponível em: <http://www.sterlingcommerce.com/resourcecenter> Acesso em: 01 ago. 2015.

VERAS, MANOEL E MEDEIROS, VITOR. Afinal o que é Business Process Management (BPM)? Um novo conceito para um novo contexto. Artigo submetido em 08/11/2008. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 7, n. 2, artigo 9.

VERAS, MANOEL. **Gestão da Tecnologia da Informação**. 1. ed. Natal: EDUFRN, 2011.

VERHINE, Robert Evan; DANTAS, Lys Maria Vinhaes; SOARES, José Francisco. Do Provão ao ENADE: uma análise comparativa dos exames nacionais utilizados no Ensino Superior Brasileiro. **Ensaio: aval.pol públ.Educ.**, v. 14, n. 52, p. 291-310, set. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362006000300002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 10 de jul. de 2015.

O CONTROLE SOCIAL E AS POLÍTICAS PÚBLICAS NO MUNICÍPIO DE PIRITIBA (BA): REALIDADE OU DESAFIO?

Jorge Freitas dos Santos

Pós-graduado em Gestão Pública na Universidade Estadual da Bahia - UNEB e em Educação Matemática na ESAB; Graduado em Matemática no IFPI-PI.

E-mail: jorge.freitas@hotmail.com

José Célio Santiago Calixto

Pós-graduado em Gestão Pública Municipal na Universidade Federal Vale do São Francisco - UNIVASF; Pós-graduado em Gestão Pública na Universidade Estadual da Bahia - UNEB, Pós-graduado em Gestão de Pessoas na Universidade Federal da Bahia – UFBA; Graduado em Administração.

E-mail: josecelio_adm@hotmail.com

Kariny Canto Costa Pamponet

Pós-graduada em Gestão Pública na Universidade Estadual da Bahia - UNEB e em Gestão em Saúde pela ENSP/FIOCRUZ; Graduada em Serviço Social pela Universidade Católica do Salvador.

E-mail: karinycosta@yahoo.com.br

RESUMO

Este estudo tem o objetivo de analisar as instâncias de controle social a partir das Políticas Públicas de saúde, educação e assistência social no município de Piritiba - Bahia, no período de 2013 a 2016. Trata-se de um estudo exploratório, com a metodologia de natureza qualitativa e descritiva, utilizando como instrumentos de coleta de dados, questionário, pesquisa bibliográfica e documental. Os dados analisados trazem como proposta, caracterizar e fundamentar a reflexão acerca de como os espaços de controle social estão sendo ocupados, quais dificuldades encontradas. No intuito de colaborar com estas reflexões, foram utilizadas contribuições de vários autores, apontando algumas tendências que demonstram a dimensão da questão, como Raichelis (2008) e Correia (2004), entre outros, ampliando o debate e fundamentando a análise dos resultados. Dentre as diversas considerações, o presente artigo busca analisar de maneira introdutória, a realidade das instâncias de controle social em um município de pequeno porte, a luz das três políticas públicas além de chamar a atenção da sociedade para a importância deste debate tão necessário e atual.

Palavras-chave: Controle social. Políticas Públicas. Piritiba (BA).

ABSTRACT

This study aims to analyze the instances of social control from the Public Policies of health, education and social assistance in the municipality of Piritiba - Bahia, from 2013 to 2016. It is an exploratory study, with the methodology of Qualitative and descriptive nature, using as instruments of data collection, questionnaire, bibliographical and documentary research. The data analyzed propose, characterize and ground the reflection about how the social control spaces are being occupied, what difficulties are encountered. In order to collaborate with these reflections, contributions of several authors were used, pointing out some trends that demonstrate the dimension of the issue, such as Raichelis (2008) and Correia (2004), among others, broadening the debate and grounding the analysis of the results. Among the several considerations, the present article seeks to analyze in an introductory way, the reality of the instances of social control in a small municipality, in light of three public policies. But, in addition, it seeks to awaken to the importance of this much needed and current debate.

Keywords: Social control. Public policy. Piritiba (BA).

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo traça como proposta, analisar como estão estruturados os legítimos espaços de controle social¹ no município de Piritiba-BA, a partir de uma análise, das Políticas de saúde, educação e assistência social, tendo como norte o período de 2013 até 2016.

O desafio de analisar o controle social, a partir das Políticas Públicas, valida-se como um debate necessário e urgente, devido ao cenário atual, marcado por uma enxurrada de denúncias, que indicam índices alarmantes de corrupções em diversos formatos e esferas que vão muito além da abrangência do poder executivo, o que vem ratificar a importância de tal análise, avaliando os meios utilizados e as formas como estão organizados.

Sabe-se que na estrutura administrativa brasileira foram estabelecidos e constituídos espaços legítimos de controles interno, externo e o social. Estes, juntamente com a imprensa, tem possibilitado maior visibilidade das fragilidades do controle da gestão pública e no questionamento de grupos diversos da sociedade no que se refere à eficácia dos meios existentes, além disso, é notório, que de alguma forma também contribuíram para o que hoje se denomina de controle social. Para tanto, foram examinados autores como Santos (2008), que apresenta propostas de analisar estas instâncias, enquanto espaços “que materializam a integração da sociedade com a administração pública, com a finalidade de solucionar problemas e as deficiências sociais com mais eficiência”.

Compreender a importância da participação social nos espaços de gestão pública através dos meios de controle social é inerente à proposta de um país democrático que tem entre seus princípios fundamentais, a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, onde, é apresentado na Constituição Federal em seu artigo 1º, parágrafo único, que: “Todo poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente nos termos desta constituição e que tem no interesse público a soberania dos seus veredictos”.

Existe uma inquietação acadêmica e em parte da sociedade, e esta, justifica-se, pela razão, de que, por um lado, há uma ampliação dos direitos sociais e com isso maior estruturação das políticas públicas, e, do outro, uma diversidade de escândalos, denúncias, roubos, que acabam desencadeando questionamentos tanto no que diz respeito à própria organização e estruturação do Estado, como também no papel do controle social. Diante desta realidade, parte da sociedade, não mais sente-se protegida nem ao menos representada, o que ocasiona frequentemente conflitos, contradições e lutas, conduzidas por cidadãos organizados e

¹ O controle social trata da disponibilização de condições para que os cidadãos possam avaliar os serviços de atendimento que lhes são oferecidos e cobrar do Estado a melhoria desses serviços.

partícipes desse processo histórico, onde, urge a necessidade de problematizar, entre outras questões: Como os espaços de controle social vem sendo ocupados? Ou melhor, será que os espaços de controle social estão sendo ocupados para o fim ao qual foi proposto?

Objetiva-se, de maneira geral avaliar como os espaços de controle estão sendo ocupados e quais os seus desafios ~~destes~~ no Município de Piritiba (BA), a partir das Políticas Públicas de saúde, educação e assistência social, no período de 2013 até 2016. É válido ressaltar a existência de um paradoxo que polariza o debate conjunturalmente, como bem disse (CORREIA, 2004) “o controle social é contraditório e está balizado pela referida correlação de forças”. O discurso de Raichelis, no seminário nacional realizado pelo Conselho Federal de Assistência Social (2008) cita duas tendências: a primeira, que põe ênfase na possibilidade de construção democrática, mas buscando identificar os limites e desafios a serem enfrentados para avançar. E a segunda, a tendência de analisar os obstáculos, pondo ênfase no desmanche neoliberal.

A pesquisa desenvolvida no município de Piritiba (BA), brotou da iniciativa de buscar compreensão e entendimento sobre os mecanismos que determinam a ordem social, regulamentando a sociedade e submetendo os indivíduos a determinados padrões sociais e princípios morais.

A metodologia utilizada é exploratória e descritiva com coleta de dados por pesquisa bibliográfica e de campo. O instrumento ou técnica utilizado para a coleta de dados foi o questionário, classificado por Zanella (2012), como preferencial, tendo em vista que busca avaliar a opinião de alguma condição ou circunstância que tem relação com a problemática da pesquisa.

Foram aplicados dois questionários, a saber: Questionário 1: Controle Social - aos gestores da política de saúde, educação e assistência social do município de Piritiba (BA) e Questionário 2: Controle Social aos membros de conselhos vinculados as políticas da saúde, educação e assistência social.

Portanto, partindo dos pressupostos legais que garantem a universalidade e a descentralização político-administrativa, busca-se identificar os espaços existentes no município de Piritiba (BA), como, estes vêm sendo ocupados, os instrumentos utilizados para efetivar o controle social, e as dificuldades encontradas.

Além desta introdução, este artigo se divide em mais três seções. A segunda seção apresenta a ideia teórica de autores renomados em Controles, com as distinções entre Controle Interno, Externo e Social e as abordagens concernentes às Políticas Públicas em Saúde, Educação e Assistência Social. A terceira seção explicita as Políticas Públicas e Controle Social, especificamente, no município de Piritiba (BA), com demonstração de dados numéricos.

Por fim, a quarta seção menciona uma análise dos resultados encontrados a partir dos dados coletados mediante aplicação de questionários aos gestores e membros dos Conselhos e as conclusões obtidas.

2 CONTROLE SOCIAL E POLÍTICAS PÚBLICAS

2.1 CONTROLES

As receitas públicas são os ingressos de recursos nas contas dos órgãos públicos sem caráter devolutivo e tem se mostrado insuficientes diante das inúmeras necessidades existentes, sendo, que, os recursos disponíveis em cada órgão são exclusivamente para satisfazer às necessidades das comunidades em obediência aos princípios Constitucionais, a saber: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência, e para que aconteça é de suma importância que haja controles, conforme menciona Meireles (1990).

É necessário apresentar a definição de controle, à medida que, este, é um instrumento importante e muito presente no campo da fiscalização e aplicações dos recursos públicos, sendo, que, este, significa ato de poder controlar, domínio, governo. Fiscalização exercida sobre as atividades das pessoas, órgãos, departamentos, ou sobre produtos, etc., para que tais atividades, ou produtos, de acordo com os ensinamentos de Meireles (1990), não se desviem das normas preestabelecidas.

A administração pública em conformidade com a Constituição Federal de 1988 está submetida a três tipos de Controles: 1. Interno; 2. Externo e 3. Social. De forma esclarecedora e resumida, seguem abaixo as principais características:

No entendimento de Silva e Filho (2008), o Controle Interno visa proteger e salvaguardar os bens e outros ativos contra fraudes, perdas ou erros não intencionais, além de assegurar o grau de confiabilidade das informações contábeis e financeiras.

Vale enfatizar que o Controle Interno, como o próprio nome indica, faz parte diretamente da entidade controlada e é realizado pela entidade ou órgão responsável. Pode se dizer que tem a função de exercer um controle prévio e concomitante à execução orçamentária e financeira do ente.

Sobre o Controle Externo, este é realizado pelo Congresso Nacional, com o auxílio do Tribunal de Contas da União, no caso da União. Segundo Silva e Filho (2008), no caso dos Estados, o Controle Externo será exercido pelas Assembleias Legislativas com o auxílio do

Tribunal de Contas do Estado e nos Municípios pelas Câmaras de Vereadores com o auxílio do Tribunal de Contas do Município ou Municípios.

Uma das características do Controle Externo é que seu controle é exercido posterior à execução orçamentária e financeira de cada ente, após a realização da prestação de contas.

Além dos controles mencionados anteriormente, Ramos e Conceição (2006) mencionam outra ferramenta que se adiciona aos demais, o denominado Controle Social.

Controle social refere-se ao Controle exercido pela sociedade e é de fundamental importância, tendo em vista que a mesma está envolvida diretamente na execução, ou não, das políticas públicas através das ações dos agentes/gestores públicos, o que possibilita seu monitoramento e avaliação, podendo assim se diferenciar do controle externo, por exemplo.

Não são poucos os casos em que os gestores públicos, afirmam, com documentos, que foram aplicados os recursos públicos, disponibilizados para o cumprimento de índices constitucionais, satisfazendo as exigências dos controles internos e externos, no entanto, os mesmos, foram aplicados de forma parcial e em outros casos não aplicados, deixando a sociedade carente de ações a elas anteriormente propostas.

De forma a clarear o entendimento, é de vital importância mencionar que:

O controle social trata da disponibilização de condições para que os cidadãos possam avaliar os serviços de atendimento que lhes são oferecidos e cobrar do Estado a melhoria desses serviços. Além disso, pressupõe desenhar mecanismos de prestação social de contas e avaliação de desempenho da atuação dos órgãos públicos. Dessa forma, a Administração Pública reconhece que a participação do cidadão é imprescindível para o aprimoramento dos serviços públicos, bem como para a vigilância do bom emprego dos recursos disponíveis. Ou seja, sem o controle social, a responsabilização dos gestores tende a ficar comprometida (RAMOS; CONCEIÇÃO, 2006, p. 84).

Ainda no tocante ao assunto, Bravo e Correia (2012), fazem uma abordagem dos desafios do controle social na atualidade, analisando a sua formulação no processo de redemocratização da sociedade brasileira.

Para os autores, no Brasil a expressão controle social e controle da sociedade civil têm sido usados como sinônimos, desde a redemocratização dos anos de 1980, principalmente no campo das políticas sociais.

Bravo e Correia (2012) trazem uma ligação histórica quando mencionam o período denominado de Ditadura Militar, em que havia um rígido controle do Estado sobre a sociedade, evitando todo e qualquer direito a manifestação, questionamento sobre as ações do Estado que agia de forma unilateral.

Findo o período da Ditadura e início da redemocratização, a sociedade manifesta participação ativa exercendo o controle sobre as ações do Estado, daí a expressão controle social.

Partindo para uma análise mais específica, a Política de Saúde foi regulamentada pela Lei Federal 8.080, de 19 de setembro de 1990. Mas é através da Lei 8.112 de 28 de dezembro de 1990, que os mecanismos de participação e controle social são institucionalizados, através dos Conselhos e Conferências. Assim ratificam Bravo e Correia (2012).

Importante mencionar no processo de descentralização da saúde pelo SUS que:

[...] a descentralização representa a redistribuição das responsabilidades pelas ações e serviços de saúde entre os vários níveis de governo, chegando até o nível municipal; a participação dos cidadãos ou controle social, que implica a garantia constitucional de que a população, através de entidades representativas, deverá participar do processo de formulação das políticas de saúde e do controle de sua execução, em todos os níveis desde o federal até o local (OLIVEIRA et al., 2008, p. 198).

Quanto a Educação, a Lei nº 9.394/96, anexo B, define a participação do cidadão com a garantia da existência de um Conselho Nacional de Educação e participação das comunidades escolar e local em conselhos escolares ou equivalentes.

Já a Política de Assistência Social, tem na Lei nº 8.742/93, anexo C, legitima as instâncias deliberativas, organizada sob a forma de um sistema descentralizado e participativo.

2.2 POLÍTICAS PÚBLICAS

Analisar a definição de Políticas Públicas constitui-se um mecanismo importante na compreensão do presente estudo. De acordo com Souza (2006), não existe uma única, nem melhor, definição sobre o que seja política pública.

Assim, Souza (2006) na realização de sua revisão da literária, menciona algumas definições com seus respectivos autores, sendo importante mencionar, a saber:

Quadro 1 - Definição de Políticas Públicas

Continua

AUTOR	DEFINIÇÃO
Mead (1995)	Um campo dentro do estudo da política que analisa o governo à luz de grandes questões públicas.
Lynn (1980)	Um conjunto de ações do governo que irão produzir efeitos específicos.

Quadro 1 - Definição de Políticas Públicas

Conclusão

AUTOR	DEFINIÇÃO
Peters (1986)	É a soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos.
Dye (1984)	O que o governo escolhe fazer ou não fazer.

Fonte: Elaboração própria a partir de SOUZA (2006).

Outro aspecto na seara de políticas públicas digno de nota e também mencionado por Souza (2006) está relacionado aos chamados “pais” fundadores da área de políticas públicas, são quatro, quais sejam: Laswell (1936), Simon (1957), Lindblom (1959, 1979) e Easton (1965).

Ainda segundo Souza (2006), as definições de políticas públicas assumem, em geral, uma visão holística do tema, uma perspectiva de que o todo é mais importante do que a soma das partes, e que indivíduos, instituições, interações, ideologia e interesses contam, mesmo que existam diferenças sobre a importância relativa destes fatores.

Para facilitar o entendimento, Rua (2012), menciona que política consiste no conjunto de procedimentos formais e informais que expressam relações de poder e que se destinam à resolução pacífica dos conflitos quanto a bens públicos. Isso porque as sociedades recorrem à política, seja para construir os consensos, seja para controlar o conflito.

Em síntese, Rua (2012), afirma que políticas públicas são uma das resultantes da atividade política e enfatiza: Por mais óbvio que possa parecer, as políticas públicas são públicas.

Para elucidar melhor a inquietação que direciona esta análise, cabe conceituar políticas públicas, como “respostas do Estado frente as demandas que emergem da sociedade, caracterizando-se como um direito coletivo”, (Cunha; Cunha, 2002).

Diante dos conceitos apresentados, pode se dizer que política pública trata-se de tudo aquilo que o governo (municipal, estadual, federal) faz no que se refere, às leis, medidas reguladoras, decisões e ações, conceito este que se difere do pensamento popular no que diz respeito à política. Tendo em vista, que muitas pessoas pensam e associam o tema ao período eleitoral em que inúmeros candidatos disputam um cargo no governo e para atingir seus objetivos, fazem promessas alegando – resolver problemas, levando às camadas menos favorecidas economicamente à aceitação, assim, Rua (2012), referindo se a temática explícita

que “atores públicos são aqueles que se distinguem por exercer funções públicas e por mobilizar os recursos associados a estas funções”.

Pode-se dizer numa visão generalizada, que existe dentre os atores públicos duas categorias, a saber: Os políticos, cuja posição resulta de mandatos eletivos (governadores, prefeitos e membros do executivo federal) e os burocráticos, que devem a sua posição à ocupação de postos de trabalho que requerem conhecimento especializado e que se situam em um sistema de cargos públicos, são os servidores federais, estaduais e municipais.

Na elaboração das políticas públicas é evidente a ação dos atores públicos, os quais formam a chamada Agenda de políticas públicas, que, para Rua (2012), resulta de um processo pouco sistemático, extremamente competitivo, pelo qual se extrai do conjunto de temas que poderiam ocupar as atenções do governo, aquelas questões que serão efetivamente tratadas.

Cita-se, por fim, que a Saúde, a Educação e Assistência Social materializam e exemplificam bem algumas das definições apresentadas anteriormente.

2.2.1 Política Públicas em Saúde

Pode-se, mencionar alguns exemplos de Políticas Públicas de acordo com Rua (2012), na área de Saúde tem-se o Sistema Único de Saúde - SUS.

Menciona Oliveira et al. (2008), que a Constituição Federal de 1988 definiu a criação do SUS, tendo o acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação da atenção à saúde como o seu princípio básico. Enfatiza ainda a descentralização, deslocando o poder do centro para periferia e dando ao Município, ente da federação, autonomia para execução da política pública no que diz respeito à Saúde. Após 12 anos da Constituição Federal, isto é, em 1990, que o SUS foi plenamente regulamentado com aprovação das Leis nº 8.080 e nº 8.142.

Conforme a Emenda Constitucional nº 29, a partir do exercício financeiro de 2004, fica obrigatório a aplicação mínima de 15% (quinze por cento) pelos Municípios nas ações e serviços públicos em saúde das receitas proveniente de impostos das transferências constitucionais previstas no § 5º do art. 153 e nos arts. 158 e 159 da Constituição Federal, efetivamente arrecadadas no decorrer do exercício.

Cohen, S. C. et al.(2004), menciona o Programa Saúde da Família (PSF) como política pública na área de Saúde, implantado nos municípios e é formado por uma equipe, constando de médico, enfermeiro, técnicos e os Agentes Comunitários de Saúde – ACS, que acompanham

as famílias de forma mais próximas e promovendo melhorias constantes no que diz respeito à saúde.

Dentre as despesas mais constantes para o ente da federação, o município, é possível afirmar: pagamento aos profissionais da área, e aqui é importante mencionar que médico é um profissional que eleva as despesas públicas. Segundo Campos e Malik (2008), um dos fatores críticos do Programa de Saúde da Família é a falta de permanência dos profissionais médicos.

Ainda segundo os pesquisadores, o que tem contribuído é a flexibilização das relações trabalhistas na área pública apresentando formas de contratação muito variadas.

Conforme mencionado por Campos e Malik (2008), o salário dos profissionais do Programa de Saúde da Família tem sido superior à remuneração das demais especialidades médicas nos mercados público e privado. Inquérito nacional realizado em 2001 verificou que os salários pagos aos profissionais estavam, em média, 76% acima do mercado de trabalho,

Além do profissional médico, as despesas concentram-se também em técnicos e enfermeiros, aquisição de medicamentos e material penso, combustíveis, lubrificantes, aquisição e manutenção de ambulâncias, construção, conservação e manutenção de unidades de saúde, material de expediente, recursos tecnológicos.

Torna-se obrigatório por parte do administrador municipal lançar mão de outras receitas, sacrificando outras áreas de seu município a fim de custear as políticas públicas na área de saúde, para satisfazer as necessidades da população.

Citam que a Emenda Constitucional nº29/00 garante apenas percentuais mínimos de vinculação e que cabe aos gestores públicos desenvolverem leis orçamentárias que priorizem a saúde, haja vista que a necessidade de mais recursos financeiros para esse setor já está comprovada atualmente (CAMPELLI e CALVO, 2007, p. 1621).

A situação dos municípios no que diz respeito à saúde é preocupante, principalmente quando analisado sob uma comparação das responsabilidades da União, detentora dos recursos arrecadados. Campelli e Calvo (2007, p. 1.617), “afirma que União vem reduzindo sua participação relativa no financiamento da saúde após a Emenda Constitucional nº 29. Em 2000 sua participação era de 59,8%; em 2001 de 56,2%, em 2002 de 53,1% e em 2003 de 48%”.

Constata-se, portanto, que, se de um lado há uma diminuição da participação da União, por outro, há o conseqüente aumento relativo dos gastos em saúde para os Estados e municípios. A participação relativa da União, na composição dos gastos públicos em saúde, vem reduzindo gradativamente. Em 2003, esse percentual ficou abaixo de 50%, invertendo toda a composição

do financiamento. Mais responsabilidades e aportes financeiros ficaram sob a égide dos Estados e municípios.

Do ponto de vista da saúde pública ressalta se, que há excelentes programas, e que, estes, têm produzido bons resultados nas comunidades atendidas, no entanto, não são programas autossustentáveis, já que necessitam de contrapartida por parte dos municípios. No entendimento de Marques e Mendes (2003), os valores repassados pelo governo federal não cobrem o custo real dos serviços, os municípios acabam financiando, em parte, as políticas federais mesmo quando estas não constituem sua prioridade, comprometendo ainda mais qualquer ação voltada às necessidades de sua população.

Analisando um caso específico, o Programa de Saúde da Família (PSF), as receitas do Governo Federal, somando-se aos incentivos financeiros do Governo Estadual são insuficientes para lastrear as despesas totais do Programa. Para Marques e Mendes (2003), o município ainda é responsável por 70% dos recursos despendidos nesse programa.

O administrador municipal fica sem alternativas válidas e legais, no que diz respeito à saúde de seu município, sendo obrigado a todo custo, cobrir as despesas dos programas. As receitas são consideradas vinculadas aos programas incentivados pelo Ministério da Saúde, como é o caso do Programa de Saúde da Família (PSF), não podendo ser redirecionados para outros fins na área da saúde. Marques e Mendes (2002) enfatizam que muitas vezes os municípios enfrentam situações onde falta o necessário até mesmo para manter sua rede de unidades básicas, quanto mais para os demais serviços de atenção à saúde.

2.2.2 Políticas Públicas em Educação

É de conhecimento da grande maioria da população brasileira, de organismos nacionais e internacionais que a educação deve sempre ocupar lugar de destaque nas estratégias de desenvolvimento, seja em função do impacto tecnológico e científico sobre a organização e gerenciamento do trabalho, seja em função das novas formas de exercício da cidadania, contudo, os sistemas municipais e estaduais de ensino no Brasil, segundo MELLO (1991, p. 9), toleram de um enorme centralismo e verticalização que debilitam as escolas. Mais grave ainda é o fato de que o aparato burocrático educacional não presta contas, senão para si mesmo, dos resultados produzidos.

Nessa linha de raciocínio, concatena-se a participação social no controle das políticas públicas educacionais. Estender a preocupação educativa à comunidade local, é,

importante fator para colocar a sociedade como parte do processo de controle, participação e corresponsabilidade.

Não se muda a educação apenas pelo lado da oferta. É preciso, também, que a sociedade seja instrumentalizada para demandar ensino de qualidade. Um sistema de informação ao público, que faça transparecer os resultados obtidos pelas "escolas, de forma simples, possível de ser verificada e cobrada, é fundamental nesse sentido (MELLO, 1991, p. 45).

A transparência na execução das políticas públicas educacionais deve passar pelo crivo popular, essencialmente para se constituir como espaço de controle democrático. Diegues (2013 p. 91) defende que, para tanto, é necessário "vencer a resistência do aparato governamental em dividir o poder com a sociedade e que o mesmo possa reconhecer os conselhos como instância legítima de exercício do controle social." Nesse sentido, reside a significância de controle das políticas públicas de modo geral, que funciona:

[...] como espaço fundamentalmente político, institucionalizado, funcionando de forma colegiada, autônomo, integrante do poder público, de caráter deliberativo, compostos por membros do governo e da sociedade civil, com as finalidades de elaboração, deliberação e controle da execução das políticas públicas (MORONI, 2009, p. 114).

O controle social na educação, segundo a CGU (2012) demonstra avanços no empoderamento da sociedade por meio dos conselhos. Contudo, Crantschaninov (2011), questiona qual é a contribuição do controle de políticas públicas para uma sociedade mais igualitária quanto ao acesso a mecanismos de poder, tendo em vista o recente processo de ampliação democrática brasileira, o que torna essa questão ainda mais relevante. Portanto, repensar e reavaliar como estão sendo construídas as novas instâncias deve fazer parte das estratégias da política de controle e participação no âmbito da educação.

2.2.3 Políticas Públicas em Assistência Social

A Assistência Social enquanto política pública tem seu marco histórico com a Constituição de 1988, compondo o tripé da seguridade social juntamente com a saúde e educação. No entanto é através da Lei Orgânica da Assistência Social, Lei 8.792/93 que os artigos 203 e 204 da Constituição são regulamentados e os objetivos da então política da Assistência Social são traçados.

Criada para atender “a quem dela necessitar”, ela tem em seu bojo um grande desafio: superar a matriz assistencialista, eleitoreira e de caráter eventual. Apesar dos grandes avanços da implantação de um Sistema Único de Assistência Social, com normas, protocolos de gestão e sistemas de monitoramento, o caráter protetivo e emancipatório às famílias e indivíduos ainda se deparam com a contraditória estruturação do sistema capitalista.

Verifica-se, por exemplo, o maior programa vinculado a política de Assistência Social, o Bolsa Família, ele se fundamenta em um diagnóstico assustador, no que se refere ao município de Piritiba (BA):

Das 6.224 famílias inscritas no Cadastro Único do Governo Federal, 4.795 apresentam renda per capita familiar de até R\$77,00. Em julho deste ano, 4.449 famílias foram beneficiadas pelo programa, com benefício no valor médio de R\$223,11. Em relação às condicionalidades, o acompanhamento da frequência escolar, com base no bimestre de março de 2016, atingiu o percentual de 92,2%, para crianças e adolescentes entre 6 e 15 anos, o que equivale a 2.803 alunos acompanhados em relação ao público no perfil equivalente a 3.039. Para os jovens entre 16 e 17 anos, o percentual atingido foi de 82,9%, resultando em 533 jovens acompanhados de um total de 643 (Relatório de Informações Sociais - MDSA, julho/2016).

O programa é majoritariamente mantido com cofinanciamento federal, onde, em julho de 2016, movimentou-se R\$ 992.613,00 entre os beneficiários.

Um dos grandes obstáculos encontrados na gestão desta política está na visualização da porta de saída, ou seja, na emancipação destas famílias em situação de vulnerabilidade e/ou risco social. Sem falar na falta de determinação de percentuais vinculatórios de gastos com a assistência social, impactando não só na manutenção como no alcance dos serviços e da rede de proteção, a qual segundo a lei deve estar apta a atender todo conjunto das questões sociais geradas pelo ciclo de vida, nas relações sociais ou adversidades. Diante dos desafios da construção de uma rede de proteção que atenda a todos que dela necessitar, encontra-se o controle social.

O Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, em Piritiba (BA), é a porta de entrada da Proteção Social Básica no município, atualmente conta com 03 técnicos de nível superior, sendo 2/3, Assistentes Sociais (CENSO SUAS, 2015).

O Conselho Municipal de Assistência Social, as Conferências Municipais, as Audiências Públicas são os principais instrumentos que materializam o artigo 5º da LOAS, dando possibilidade à sociedade civil de ser protagonista da gestão pública e corresponsável pelos resultados obtidos.

Tabela 1 - Balanço Programa Saúde da Família, ano 2015 - Piritiba (BA)

Planejado R\$	Arrecadado R\$	Aplicado R\$
946.000,00	321.934,90	549.282,11

Fonte: Elaboração Própria, 2016.

Tabela 2 - Balanço FUNDEB, ano 2015 - Piritiba (BA)

Planejado R\$	Arrecadado R\$	Aplicado R\$
11.802.000,00	10.210.508,42	9.843.856,39

Fonte: Elaboração Própria, 2016.

Tabela 3 - Balanço FNAS, ano 2015 - Piritiba (BA)

Planejado R\$	Arrecadado R\$	Aplicado R\$
772.000,00	612.482,70	462.795,80

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Diante desta breve contextualização, dos debates e contribuições acerca deste espaço é que os conselhos se estruturam e materializam umas das principais instâncias de controle social. Assim, reconhecendo a complexidade e amplitude do universo da gestão pública, buscou-se identificar, a partir das Políticas de Saúde, Educação e Assistência Social, os instrumentos de controle social e a partir destes, uma reflexão desta realidade.

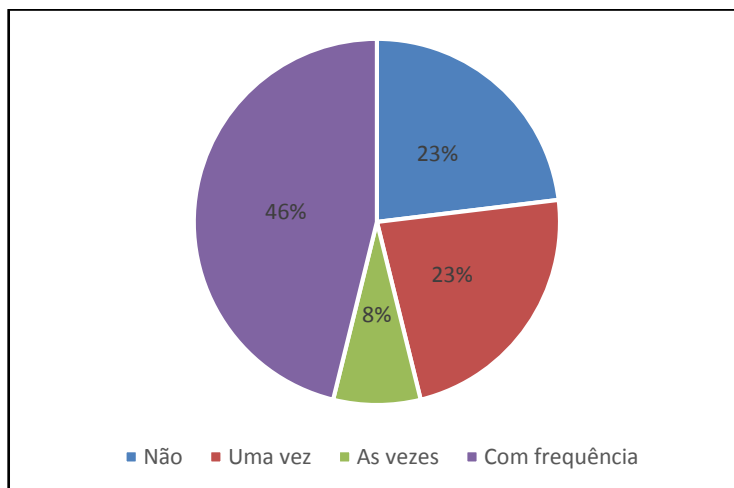
Segundo pesquisas, “in loco”, através dos registros e documentos disponíveis, entre as instâncias de controle legalmente constituídas, foram identificadas em Piritiba (BA), 06 Conselhos Municipais vinculados as políticas em estudo: Conselho Municipal de Alimentação Escolar - CAE; Conselho de Acompanhamento e Controle do FUNDEB, Conselho Municipal de Educação; Conselho Municipal de Saúde; Conselho Municipal de Assistência Social e Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, sendo composto por 08 membros, em média, por conselho.

As audiências públicas realizadas no período de 2013 a 2015, totalizam 18, sendo 09 para construção do Plano Plurianual, em 2013 e 09 para avaliação do cumprimento das Metas Fiscais. Foram realizadas também as Conferências Municipais voltadas para as 03 políticas em análise, ficando as deliberações a serem incluídas nos planos governamentais e monitoradas pelos respectivos conselhos.

A definição da amostragem tinha como meta, alcançar 50% dos conselheiros titulares. No entanto, dos 24 questionários encaminhados para os membros dos Conselhos: Saúde, Educação e Assistência Social, apenas 13 foram devolvidos. Destes, 38,4% dos membros declaram que participam de pelo menos 02 conselhos. Esse mesmo percentual se confirma quanto ao tempo de participação, 38,4% afirmaram participar entre 02 a 04 anos, e 61,6% declararam participar há menos de 02 anos.

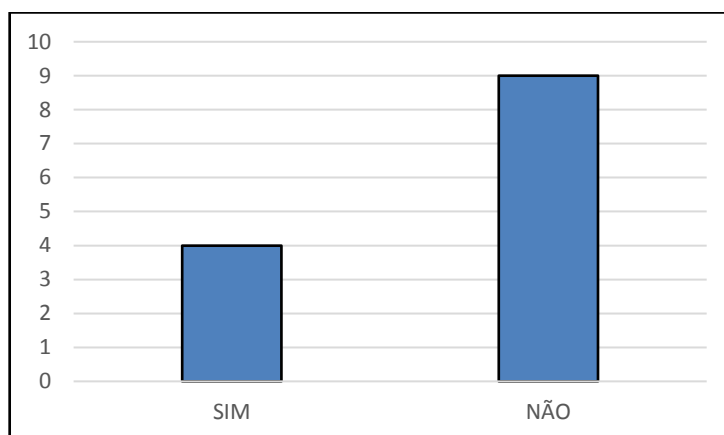
Quando questionados sobre a importância do controle social não houveram negativas, 100% reconhecem que o conselheiro é uma ferramenta importante para o controle social. Mas quando indagados sobre a participação em audiências públicas ou participação em reuniões para discutir orçamento, a grande maioria não afirma participação ativa nestes espaços.

Gráfico 1 - Participação dos conselheiros em audiências públicas - Piritiba (BA) - 2016



Fonte: Elaboração Própria, 2016.

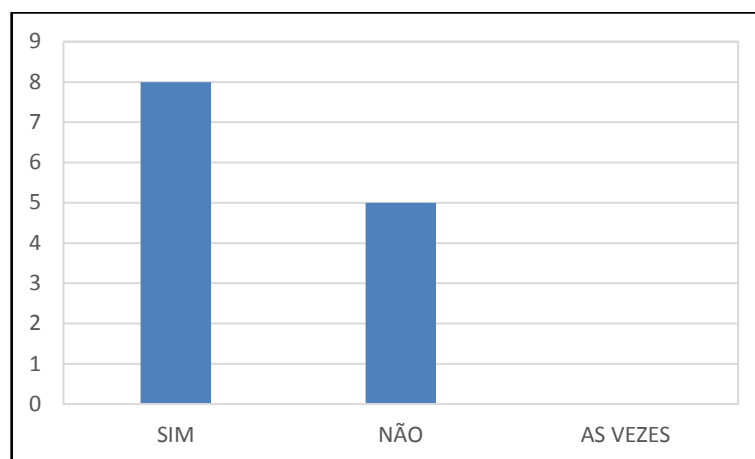
Gráfico 2 - Participação dos conselheiros em reuniões para discutir orçamento - Piritiba (BA) - 2016



Fonte: Elaboração própria, 2016.

Nos itens referentes à organização do conselho, 31% declaram que as reuniões são divulgadas, 15% afirmam que não e 64% optaram pela opção às vezes. Mas, 61% já conseguem levar as discussões e deliberações realizadas no conselho para o espaço da entidade que representa. E a maioria, 62%, já participou de alguma reunião para monitoramento e avaliação da gestão.

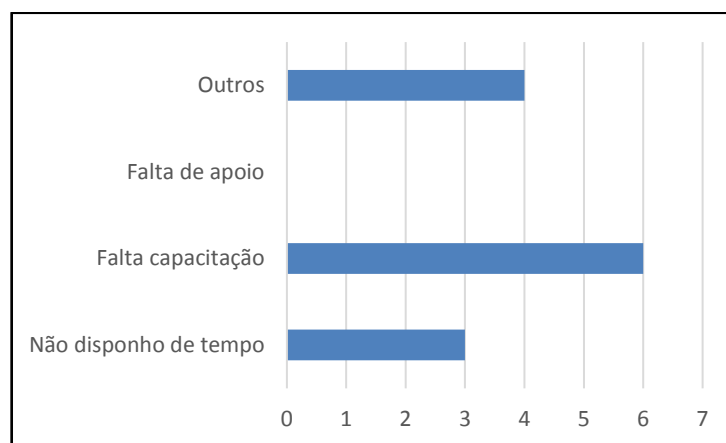
Gráfico 3 - Participação em reunião de monitoramento e/ou avaliação - Piritiba (BA) - 2016



Fonte: Elaboração própria, 2016.

Entre as dificuldades apontadas pelos conselheiros destacam-se: falta de capacitação, falta de participação/maior envolvimento dos conselheiros e falta de tempo para se dedicar. Somado a estes dados, e acessando ao Quadro de Detalhamento de Despesa (QDD) do município em 2016, foi constatado que só consta previsão orçamentária para o Conselho Municipal de Assistência Social, o que reforça os resultados apontados no Gráfico 4.

Gráfico 4 - Dificuldades observadas pelo Conselheiro - Piritiba (BA) - 2016



Fonte: Elaboração Própria, 2016.

De acordo com as contribuições de Silva, pode se identificar cinco objetivos do controle social, sendo:

Proteger os ativos da organização dos erros intencionais ou não e das irregularidades que se possam produzir; a obtenção de informações corretas e seguras que permitam a tomada de decisões acertadas; conseguir adesão as políticas gerais da organização; atingir as metas e programas das organizações e promover a eficiência e eficácia nas operações da organização, por meio de uma utilização racional dos recursos (SILVA, 2002, p. 119).

Se contextualizado estes objetivos ao cenário político, econômico, somado a trajetória histórica brasileira e sinalizado nos dados obtidos através das informações dos membros dos conselhos é possível ratificar o que Raichelis (2011), chama de uma conquista da sociedade civil para imprimir crescentes níveis de democratização às políticas públicas. No entanto, os obstáculos ao efetivo cumprimento destes objetivos são bem nítidos, somados aos pontos internos, como desqualificação destas instâncias, falta de autonomia e maior consciência política por grande parte dos membros. Sem esquecer, da própria conjuntura, marcada pela influência do cenário econômico, desarticulação e fragmentação das políticas públicas e a forte marca do controle de mercado, reafirmando a soberania do poder econômico.

O empoderamento destes espaços requer a articulação entre as políticas e os respectivos controles, requer capacitação, investimento. Ampliar os espaços de participação, estimular o envolvimento da sociedade são fundamentais para o desenvolvimento da consciência política e a autonomia destas instâncias. Enfim, é necessário ocupar estes espaços para além da exigência legal, como protagonista e corresponsável pelos resultados obtidos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

São muitas as conquistas já alcançadas por meio da execução de políticas públicas de Saúde, Educação e Assistência Social, conforme pode ser visto no decorrer deste trabalho e especificamente demonstrado nas Tabelas nº 1, 2 e 3.

Dos recursos planejados por ocasião da elaboração da Lei Orçamentária Anual - LOA, para o exercício financeiro de 2015, foi disponibilizado para área de Saúde no Programa de Saúde da Família o montante de R\$ 321.934,90, equivalente a 34,03% do valor orçado que foi de R\$ 946.000,00 e sendo aplicados o montante de R\$ 549.282,11, ou seja, o município desprende recursos próprios para manutenção do programa.

Na área de Educação, tabela nº 2, na aplicação dos recursos do FUNDEB foi planejado o montante de R\$11.802.000,00, sendo arrecado o percentual de 86,51%, equivalente a R\$ 10.210.508,42 e aplicado o percentual de 96,40% equivalente a R\$ 9.843.856,39, nas áreas de pessoal e serviços de manutenção da Educação do Município.

No campo de atuação da Assistência Social, tabela nº 3, percebe-se o planejamento para FNAS, a quantia de R\$ 772.000,00, sendo arrecadado o percentual de 79,33% equivalente a R\$ 612.482,70, e aplicado para satisfazer as necessidades dos munícipes atendidos pela área a quantia de R\$ 462.795,80, equivalente a 75,56% do valor arrecadado.

Vale destacar, que muitos são, os desafios a serem vencidos, sobretudo, no que se refere à abrangência dos usuários destas políticas, assim como a responsabilidade dos gestores públicos sobre o uso dos recursos e a transparência em suas ações.

Assim, com base nas informações apresentadas, é possível afirmar que as políticas públicas nas áreas citadas se constituem uma realidade e um desafio para o município de Piritiba (BA). Outrossim, a proposta deste artigo é analisar como os espaços de controle social estão sendo ocupados dentro da proposta de gestão participativa e democrática? E como estes representantes da sociedade civil estão contribuindo para a uma gestão eficiente e efetiva?

Fundamentando nas contribuições de Ramos e Conceição (2006), nas próprias tendências já apontadas por Raichelis (2008) e os resultados inferidos pela pesquisa, denotam que a ocupação dos espaços de controle remete muito a um cumprimento da exigência legal, requisito para cofinanciamento das três políticas em análise, sendo de importância reconhecida entre os seus membros, mas com grandes desafios na conquista desta efetividade.

O município por ocasião do estudo, em conformidade com o Gráfico de nº 1 – apenas 46% dos conselheiros, que responderam questionário, participam de audiências públicas com frequência, sendo que 23% até então, não participam.

Reforçando ainda o entendimento, da não ocupação dos espaços de Controle Social, o Gráfico nº 2 demonstra que apenas 31% dos conselheiros participaram de reuniões para discutir a Lei Orçamentária Anual - LOA, sendo que 69% não participam. O Gráfico nº 3 aponta que 38% não participaram de nenhuma reunião de monitoramento e avaliação. Somado a isso, conforme dados do Gráfico 4, 46% sinalizaram como dificuldades encontradas, a falta de capacitação e 23%, apontam a falta de tempo.

A par dos desafios que *a priori* foram identificados na efetivação do controle social, somados ao reconhecido fato que os recursos públicos, sobretudo, aqueles direcionados às prefeituras, são insuficientes para atender as demandas reais de sua população e, fundamentados

no paradoxo trazido por Correia (2004) que afirma que o “controle social está balizado pela correlação de forças”, que o presente tema se valida, reforçando a importância deste debate.

Os dados apontam que os espaços de controle social não estão sendo ocupados com efetividade, mesmo havendo um reconhecimento da importância deste espaço na construção de uma Gestão Democrática. Outro desafio importante a ser superado é quanto à participação qualificada das pessoas nos espaços de controle social, apontadas não só pela necessidade de capacitação, como na falta de participação de etapas fundamentais, como planejamento, orçamento e gestão.

O Brasil traz em sua história relatos e consequências de anos de repressão à participação popular, apesar da tentativa de mudança desta realidade, tanto por parte do estado quanto de uma parcela significativa da sociedade que continua se mobilizando e lutando em favor da igualdade de direitos. Assim, um dos itens fundamentais neste avanço democrático estão as instâncias de controle social, as quais necessitam também serem publicizadas e alcançadas pela população representada.

É preciso que os desafios para sua real efetivação sejam percebidos, visibilizados e enfrentados a partir do comprometimento cada vez maior da sociedade e dos gestores, fundamentais para com este processo. No entanto, também é notório que os membros tomem conhecimento do seu papel, identificando inclusive, quais os desafios internos e os externos.

A participação nos conselhos, conferências, fóruns, e outros espaços, que assim como estes, são importantes para a construção e execução de políticas públicas efetivas e democráticas, têm nestas instâncias um grande potencial para que de se construa uma gestão participativa e de fato representativa. Mas é preciso utiliza-las como instrumento da sociedade civil nesta correlação de forças.

REFERÊNCIAS

BOVO, José Murari. Gastos sociais dos municípios e desequilíbrio financeiro. **Revista de Administração Pública**, v. 35, n. 1, p. 93-117, 2001.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da Republica Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 17 set. 2014.

BRAVO, Maria Inês Souza; CORREIA, Maria Valéria Costa. **Desafios do controle social na atualidade**. Serv Soc Soc, v. 109, p. 126-50, 2012.

BREDEK, Jane Carvalho. **Controle Social - um modelo em construção**: contribuições do Tribunal de Contas da União. Disponível em: <http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2054156.PDF>. Acesso em: 12 mar. 2015.

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. Cidadania e res publica: a emergência dos direitos republicanos. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, ano 34, n. 136, out-dez/1997.

CALVO, Maria Cristina M. O cumprimento da Emenda Constitucional no. 29 no Brasil Compliance with Constitutional Amendment 29 in Brazil. **Cad. Saúde Pública**, v. 23, n. 7, p. 1613-1623, 2007.

CAMPELLI, Magali Geovana Ramlow; CALVO, Maria Cristina M. O cumprimento da Emenda Constitucional no. 29 no Brasil. Compliance with Constitutional Amendment 29 in Brazil. **Cad. Saúde Pública**, v. 23, n. 7, p. 1613-1623, 2007.

CAMPOS, Claudia Valentina; MALIK, Ana Maria. Satisfação no trabalho e rotatividade dos médicos do Programa de Saúde da Família. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 2, p. 347-368, 2008.

CAMPOS, Edval Bernadino. **Assistência Social**: do descontrole ao controle social. Serviço Social & Sociedade. São Paulo: Cortez, n. 88, 2006.

CORREIA, Maria Valéria Costa. **Controle Social**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2009. Disponível em: <http://www.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/consoc.html>. Acesso em: 10 mar. 2015.

COELHO, Ricardo Corrêa. **Estado, Governo e Mercado**. 2. ed. Reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2012.

DIEGUES, Geraldo César. O controle social e participação nas políticas públicas: o caso dos conselhos gestores municipais. **Revista NAU Social**, v.4, n. 6, p. 82-93 Maio/Out 2013.

GOOGLE MAPS. Disponível em: <<https://www.google.com.br/maps/@-11.5759732,-40.7350205,10z>>. Acesso em: 01 ago. 2016.

MARQUES, Rosa Maria; MENDES, Áquilas. A política de incentivos do Ministério da Saúde para a atenção básica: uma ameaça à autonomia dos gestores municipais e ao princípio da integralidade. **Cad Saude Publica**, v. 18, n. Supl, 2002.

_____. Atenção Básica e Programa de Saúde da Família (PSF): novos rumos para a política de saúde e seu financiamento. **Ciênc Saúde Coletiva**, v. 8, n. 2, p. 403-15, 2003.

MEIRELLES, Helly Lopes Meirelles. **Direito Administrativo Brasileiro**. 23. ed. Malheiros. 1990.

MELLO, Guiomar N. de. **Social democracia e educação**: teses para discussão. São Paulo: Cortez; Autores Associados, 1990.

MÉSZÁROS, István. **A necessidade do controle social**. São Paulo: Ensaio, 1987 (Caderno Ensaio, Pequeno Formato).

MINISTERIO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E AGRÁRIO. **Relatório de Informações Sociais**. Brasília, 2016. Disponível em: www.mds.gov.br. Acesso em: 01 ago. 2016.

OLIVEIRA, Denize Cristina de et al. A política pública de saúde brasileira: representação e memória social de profissionais. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 24, n. 1, p. 197-206, 2008.

RAICHELIS, Raquel. **Esfera Pública e Conselhos de Assistência Social**: caminhos da construção democrática. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. **Articulação entre os conselhos de políticas públicas**: uma pauta a ser enfrentada pela sociedade civil. Serviço Social. São Paulo: ano 27, n. 85, 2006.

RAMOS, Erlaine Teodoro; CONCEIÇÃO, Francisca Lúcia. **Impactos da Lei de Responsabilidade Fiscal Sobre a Contabilidade Pública**. Tribunal de Contas da União - Instituto Serzedelo Correa.

RESENDE, Rodrigo Eugênio Matos. A regulamentação da Emenda Constitucional 29: esperança ou decepção para o financiamento da saúde pública?. **Revista de Direito PGE - GO**, v. 26, p. 59-81, 2012.

RUA, Maria das Graças. **Políticas públicas**. 2. ed. reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2012.

SANTOS, Sandra Regina Toledo dos; ALVES, Tiago Wickstrom. O impacto da Lei de Responsabilidade Fiscal no desempenho financeiro e na execução orçamentária dos municípios no Rio Grande do Sul de 1997 a 2004. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 45, n. 1, p. 181-208, jan./fev. 2011.

Seminário Nacional: **O Controle Social e a Consolidação do Estado Democrático de Direito**, 2008, Brasília: Conselho Federal de Serviço Social - CFESS, 2011.

SILVA, Fabrícia Pereira Cavalcanti. FILHO, José Francisco Ribeiro. Uma Análise das ressalvas do TCE-PE nas prestações de contas em prefeituras municipais no Estado de Pernambuco. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade - REPeC**, Brasília, v. 2, n. 2, art. 3, p. 38-53, maio/ago. 2008.

SILVA, Francisco Carlos da Cruz. **Controle social**: reformando a administração para a sociedade. Brasília, 2001.

SILVA, Maurício Corrêa da et al. Gastos com saúde: Uma análise do cumprimento da Emenda Constitucional nº 29/2000 pelos 100 Municípios Brasileiros mais populosos, no período de 2000 a 2008. REUNIR: **Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade**, v. 2, n. 1, p. 1-20, 2012.

SOUZA, Reivan Marinho de. **Controle social e reprodução capitalista**: polêmicas e estratégias contemporâneas. Brasília: Temporalis, 2010.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. 2. ed. reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2012.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO 1

1. Quantas audiências públicas foram realizadas no município de janeiro de 2013 a janeiro 2016?

2. Quantas pessoas participaram destas audiências?

ANOS	1º/PUBLICO	2º/PUBLICO	3º/ PUBLICO
2013			
2014			
2015			

Obs: Tem lista de presença disponível?

3. Quais instrumentos são utilizados para mobilização da população a participar das audiências públicas (ex.: carro de som, radio, etc)?

4. É possível consultar o plano plurianual? Onde encontrar?

5. Foram realizadas reuniões descentralizadas na sede, distritos e povoados para construção do PPA? Em quais locais?

6. Atualmente, existem quantos conselho vinculados:

Política	Quantos	Quais são?	Nome do presidente
Educação			
Saúde			
Assistência			

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO 2

- 1- O Sr (a) faz parte de um ou mais conselhos?
- 2- Há, mais ou menos, quanto tempo faz parte do Conselho?
- 3- O Conselho (s) que faz parte se reúne quantas vezes no mês?
- 4- O Sr. (a) participa ou participou das audiências públicas no período de janeiro/2013 a janeiro/16?
- 5- Quais as dificuldades que observa enquanto conselheiro (a)?
- 6- Você acha que o conselheiro é uma ferramenta importante no controle social? Por que?
- 7- Você participou como conselheiro(a) de reunião (ões) para discutir orçamento? Sentiu alguma dificuldade?
- 8- O Sr (a) consegue levar as informações discutidas no conselho para a entidade que representa?
- 9- No Conselho, você já participou de alguma reunião de avaliação, monitoramento? O que achou?
- 10- Gostaria de deixar algum comentário.

ANEXOS A - Lei nº 8.112/1990

Art. 1º O Sistema Único de Saúde (SUS), de que trata a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, contará, em cada esfera de governo, sem prejuízo das funções do Poder Legislativo, com as seguintes instâncias colegiadas:

- I - a Conferência de Saúde; e
- II - o Conselho de Saúde.

§ 1º A Conferência de Saúde reunir-se-á a cada quatro anos com a representação dos vários segmentos sociais, para avaliar a situação de saúde e propor as diretrizes para a formulação da política de saúde nos níveis correspondentes, convocada pelo Poder Executivo ou, extraordinariamente, por esta ou pelo Conselho de Saúde.

§ 2º O Conselho de Saúde, em caráter permanente e deliberativo, órgão colegiado composto por representantes do governo, prestadores de serviço, profissionais de saúde e usuários, atua na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde na instância correspondente, inclusive nos aspectos econômicos e financeiros, cujas decisões serão homologadas pelo chefe do poder legalmente constituído em cada esfera do governo.

ANEXO B - LEI Nº 9.394/1996

Art. 14. Os sistemas de ensino definirão as normas da gestão democrática do ensino público na educação básica, de acordo com as suas peculiaridades e conforme os seguintes princípios:

I - participação dos profissionais da educação na elaboração do projeto pedagógico da escola;

II - participação das comunidades escolar e local em conselhos escolares ou equivalentes.

ANEXO C - LEI Nº 8.742/1993

Art. 5º A organização da assistência social tem como base as seguintes diretrizes:

- I - descentralização político-administrativa para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, e comando único das ações em cada esfera de governo;
- II - participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis;

O DIREITO AUTORAL APLICADO ÀS CRIAÇÕES DA INDÚSTRIA DA MODA NO BRASIL

Catiuscia Cordeiro Sampaio

Pós-graduanda em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho pela
Faculdade Baiana de Direito

E-mail: catiusciacsampaio@gmail.com

RESUMO

O presente artigo tem como tema discutir a aplicação do direito autoral às criações da indústria da moda no Brasil e objetiva demonstrar a disciplina jurídica em face da aplicação do direito autoral à proteção das criações da indústria da moda. Com a crescente identificação de cópias não autorizadas na indústria da moda, estilistas e *designers* têm buscado, cada vez mais, proteger suas criações por meio do direito autoral, enquadrando as criações de moda como obra artística, em diversos casos. A partir desse contexto, começa a se delinear um dos principais problemas enfrentados no mundo da moda atualmente e a problemática a ser discutida nesse artigo: a possibilidade de proteção das criações da indústria da moda no Brasil pelo direito autoral. Como resultado do trabalho, chega-se à conclusão de que devido à reunião do caráter estético e artístico nas criações de moda, a proteção é viável por meio da comprovação do processo criativo a fim de comportar o direito autoral. Pode ser reclamada, portanto, a proteção por direito de autor para as criações de moda, isoladamente ou cumulativamente, estando sujeito à prova de autoria já que independente de registro prévio, devendo o estilista criar uma identidade artística a fim de facilitar a demonstração do processo criativo e o seu reconhecimento como tal.

Palavras-chave: Direito autoral. Moda. Cópia. Indústria da moda.

ABSTRACT

This article discusses the application of copyright to the creations of the fashion industry in Brazil and aims to demonstrate legal discipline in the face of the application of copyright to the protection of the creations of the fashion industry. With the increasing identification of unauthorized copies in the fashion industry, stylists and designers have increasingly sought to protect their creations through copyright, framing fashion creations as artistic work in a number of cases. From this context, it begins to outline one of the main problems faced in the world of fashion today and the problem to be discussed in this article: the possibility of protection of the creations of the fashion industry in Brazil by copyright. As a result of the work, it is concluded that due to the meeting of the aesthetic and artistic character in the fashion creations, the protection is viable through the verification of the creative process in order to behave the copyright. Therefore, copyright protection may be claimed for fashion creations, individually or cumulatively, being subject to proof of authorship since it is independent of prior registration, and the designer must create an artistic identity in order to facilitate the demonstration of the process their recognition as such.

Keywords: Copyright. Fashion. Copy. Fashion industry.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como tema discutir a aplicação do direito autoral às criações da indústria da moda no Brasil e objetiva demonstrar a disciplina jurídica em face da aplicação do direito autoral à proteção das criações da indústria da moda. Especificamente, o artigo objetiva explicar a moda como um fenômeno sociocultural e artístico, delimitar a compreensão contemporânea na indústria da moda e analisar a tutela jurídica do direito autoral no Brasil. Foi utilizada metodologia de pesquisa qualitativa com enfoque teórico-bibliográfico.

A indústria da moda movimenta cifras milionárias e dinamiza o mercado de trabalho em diversos níveis e profissões. Ademais, é importante destacar que a moda sempre teve forte influência na organização das sociedades. Nesse sentido, tem-se a diferenciação de classe social exposta por meio das vestimentas, presente com mais força na Idade Antiga e Idade Média, mas que se manifesta em todos os períodos de que se tem conhecimento da existência de sociedade.

Em um mercado especialmente voltado para o consumo em que é presente a dicotomia entre a busca incessante pelo lucro com as produções em massa e a necessidade de proteção às criações intelectuais dos estilistas e *designers*, faz-se mister a preocupação do Direito com as questões relacionadas à eficácia do direito de propriedade intelectual.

A indústria da moda tem particularidades relevantes quando se trata de compará-la com o mundo industrial de uma forma geral. O processo de criação dos produtos pode ser tanto autoral e confeccionado em pequena escala quanto um trabalho de reprodução de tendências e produzido em grande escala para comercialização em massa. Quando se fala em uma produção autoral e em pequena escala, pode se tratar de uma produção sob medida, como também pode-se falar em uma criação com foco em determinar tendências e referências no mundo da moda e que, inevitavelmente, será copiado. Além disso, a indústria da moda tem outra particularidade importante que é a vida útil dessas criações, pois o consumo de moda está pautado em uma sazonalidade estanque em períodos que não se renovam (primavera-verão, outono-inverno).

Dessa forma, e a partir desse contexto, começa a se delinear um dos principais problemas enfrentados no mundo da moda atualmente e a problemática a ser discutida nesse artigo: a possibilidade de proteção das criações da indústria da moda no Brasil pelo direito autoral.

Nesse sentido, o artigo tratará da composição do direito autoral e as obras protegidas por esse instituto. Em seguida, abordará a compreensão da indústria da moda destacando conceitos importantes para o alcance dos objetivos desse artigo: tendência, inspiração, cópia e releitura. Encaminhará para o alcance da demonstração do reconhecimento das criações de

moda como obras de arte e, por fim, arrematará com a explicação do direito autoral aplicado às criações da indústria da moda.

2 COMPOSIÇÃO DO DIREITO AUTURAL E AS OBRAS PROTEGIDAS

Na acepção de Abrão (2002, p. 15), os direitos autorais são espécies do gênero propriedade imaterial. Silva (2010, p. 275) atribui ao direito autoral definição de “propriedade autoral” como sendo uma das propriedades especiais elencadas no art. 5º, Constituição Federal de 1988.

Para Wald (2009, p. 229), “direito autoral, direito de autor ou propriedade literária, artística e científica é aquele que cabe ao autor de um trabalho de vincular seu nome à sua produção, reproduzindo-o ou transmitindo-o com exclusividade.”

A doutrina¹ discute a natureza jurídica do direito autoral, se um direito moral² e, portanto, aspecto de direito da personalidade, ou se propriedade imaterial, em seu aspecto econômico. Entretanto, a discussão não persiste pelo que são aspectos complementares, em que o denominado direito moral do autor “é o direito de ter a obra como sua [...] protegido civil e penalmente”. Já o aspecto econômico ou propriedade imaterial “é o direito de explorar comercialmente a obra, de representá-la, de reproduzi-la, de cedê-la, de imprimi-la” (WALD, 2009, p. 231).

O art. 22 da Lei 9.610/98 é categórico em afirmar que pertencem ao autor os direitos morais e patrimoniais sobre a obra que criou. Para Abrão (2002), o direito patrimonial de autor mais importante é o direito de reprodução, entendendo-se por reprodução “cópias idênticas de qualquer obra fixada em suporte tal que se lhe permita a extração de exemplares” (WALD, 2009, p. 16).

Pelo art. 41 da Lei 9.610/98, o direito autoral dura o mesmo tempo de vida do autor da obra intelectual, sendo transmitido o direito de reprodução aos seus herdeiros e sucessores após seu falecimento, por setenta anos. Nesse ponto cabe a ressalva feita por Wald (2009, p. 233) quando diz que “o direito autoral, como direito moral, é exercido exclusivamente pelo autor; como direito econômico, pode ser exercido pelo autor ou pelo cessionário dos seus direitos.”

¹ Nesse sentido, WALD, 2009, p. 230-231.

² O art. 6º bis da Convenção de Berna diz a respeito do aspecto moral do direito de autor: “Independentemente dos direitos patrimoniais do autor, e mesmo após a cessão desses direitos, o autor conserva o direito de reivindicar a paternidade da obra, e de se opor a qualquer deformação, mutilação ou outra modificação dessa obra ou a qualquer atentado à mesma obra, que possam prejudicar a sua honra ou sua reputação.”

As obras protegidas pelo direito autoral estão exemplificadas no art. 6º da Lei 9.610/98, sendo algumas os textos de obras literárias, artísticas ou científicas, conferências, músicas, desenhos e obras de pintura. Segundo Abrão (2002, p. 17), por conta de se tratar de rol exemplificativo, outras obras, fruto do intelecto, serão consideradas passíveis da mesma proteção.

De acordo com a previsão legal, conclui-se que as obras protegidas como direito autoral são criações do espírito, mas nem toda criação do espírito terá proteção pela lei autoral. Segundo Abrão (2002, p. 97), para que uma criação do espírito seja considerada obra protegida pelo direito autoral deve constar do rol do art. 7º da Lei 9.610/98, ser considerada obra intelectual por imposição legal, e, ainda, pode ser considerada criação do espírito por reconhecimento judicial.³

A respeito da criação intelectual sendo enquadrada como obra protegida pelo direito autoral, Moro (2009, p. 179-180) menciona que “a produção intelectual que interessa ao direito autoral exige uma criação intelectual e não reside em mera ideia, devendo ser exteriorizada ou manifestar-se de forma a ser captável pelos sentidos.” Esse entendimento é reforçado pela redação do art. 8º, I, da Lei 9.610/98, o qual refuta a proteção de ideias.⁴

O legislador constitucional confere ao autor direitos exclusivos de utilização de suas obras, de acordo com a previsão do art. 5º, XXVII, CF/88, sendo a expressão da garantia individual de tutela, conforme explica Abrão:

O que quer o legislador garantir ao autor é o direito e a exclusividade na exploração daquela determinada obra que criou, produziu e fixou em suporte, tangível ou intangível, e em relação à qual só ele pode autorizar reproduções. Qualquer outra obra que não seja cópia extraída de exemplar de sua obra, ou obra derivada da sua, trata-se de outra obra criada por outro autor, a quem o legislador confere os mesmos direitos de exclusividade na reprodução e comercialização (ABRÃO, 2002, p. 65).

Dessa forma, ainda que o legislador constitucional confira direito exclusivo sobre a obra, também impõe limites a esse direito.

³ Também Moro: “Ora, não há na lei autoral qualquer limite que seja imposto pelo cunho ou valor artístico da obra. Trata-se, aqui, de um critério extremamente subjetivo, que pode gerar injustiças se aplicado invariavelmente. A dificuldade de traçar uma linha divisória do que teria ou não valor artístico e as incertezas geradas são suficientes para preferir a não-aplicação desse critério. Corre-se um risco ao não segregar alguns objetos da tutela autoral, mas se prefere desconsiderar o valor artístico como critério doutrinário e deixar que, havendo contendas judiciais pela imposição de um direito autoral a terceiros sobre obra “discutível”, os juízes avaliem o caso concreto. Estes serão capazes de aferir se houve ou não criação e originalidade quando da concepção da obra.” MORO, 2009, p. 207.

⁴ Art. 8º Não são objeto de proteção como direitos autorais de que trata esta Lei: I - as idéias, (sic) procedimentos normativos, sistemas, métodos, projetos ou conceitos matemáticos como tais [...].

Do ponto de vista do autor, a função do direito autoral “é estético-cultural, na medida em que visa proteger o autor e recompensá-lo por sua contribuição cultural”. Do ponto de vista social, “as leis autorais são tratadas como promotoras da cultura e do avanço do conhecimento.” Esse entendimento é defendido por Moro (2009, p. 181) no intuito de defender a importância da defesa das criações intelectuais artísticas a qual proporciona um incremento à cultura.

É de suma importância para este trabalho analisar o mérito da obra autoral para fins de proteção. Nesse sentido, Moro (2009, p. 184) deixa claro que “não se pode negar proteção a uma obra sob o pretexto de que ela não agrada ou de que não se trata de uma obra-prima.” Depreende-se, portanto, que o julgamento valorativo a respeito da criação intelectual é descabido no direito autoral. Além disso, Moro (2009, p. 184) conclui que “não se deve realizar um julgamento valorativo, em nenhuma hipótese, para fins de proteção jurídica, do mérito da obra autoral” e muito menos “a destinação ou finalidade da obra também não pode ser considerada para efeitos de proteção pelo direito autoral”.

Se o mérito ou a destinação não são requisitos para a adequação de uma criação intelectual na proteção de direito autoral, basta que a obra seja de fato considerada uma criação do espírito e que possa ser atribuída a um sujeito, de acordo com os requisitos legais, para que possa ser abarcada pela proteção do direito autoral.

3 COMPREENSÃO DA INDÚSTRIA DA MODA

Moda⁵ é fenômeno sociocultural e, portanto, sinônimo de mudança. Pezzolo (2009, p. 9) define moda como um “fenômeno sociocultural que traduz a expressão dos povos por meio de mudanças periódicas de estilo, estilo esse que particulariza cada momento histórico.” Baldini (2006, p. 34) define moda como um instrumento de autoafirmação do indivíduo “fruto do amadurecimento da afirmação do eu, da valorização social do indivíduo, da sua personalidade.” Em tom poético, complementa que “a moda é a apoteose da renovação lúdica e a santificação do prazer de mudar” (PEZZOLO, 2006, p. 41).

A moda sempre desempenhou importante papel na indicação social da identidade das pessoas, sendo, para Crane (2006), “uma das mais evidentes marcas de status social e de gênero”, quando discorre sobre a importância do vestuário nas sociedades:

A escolha do vestuário propicia um excelente campo para estudar como as pessoas interpretam determinada forma de cultura para seu próprio uso, forma essa que inclui normas

⁵ O termo moda, originalmente do latim *modus* (maneira, medida), passa a designar modo (*façon*, pelo inglês *fashion*), maneira, a partir do século XIV (LIMA, 2008. p. 50).

rigorosas sobre a aparência que se considera apropriada num determinado período [...]. [...] o vestuário constitui uma indicação de como as pessoas, em diferentes épocas, veem sua posição nas estruturas sociais e negociam as fronteiras de status (CRANE, 2006, p. 21).

Após duas grandes guerras, a moda passou a espelhar as transformações na sociedade, sendo uma consequência natural ao que Pezzolo (2009, p. 17) afirma ser a moda um fiel documento de períodos históricos e, “dessa forma, é compreensível que seja influenciada por acontecimentos das esferas política, social, cultural, artística, industrial, esportiva e afins.”

A produção industrial obteve grandes avanços tecnológicos na indústria de confecções imprimindo grande velocidade à produção. Segundo Rybalowski (2008, p. 99-101), “os gigantescos volumes de produção inundam o mercado de produtos massificados, sem muitas características que os diferenciem.” Exatamente em contraponto a essa massificação, são criados produtos diferenciados em que o *design* é determinante para agregar valor à criação de moda⁶, privilegiando a estética.

3.1 CONCEITOS IMPORTANTES: TENDÊNCIA, INSPIRAÇÃO, CÓPIA, RELEITURA

A discussão acerca da criatividade na indústria da moda é recorrente e polêmica, especialmente no que se refere à existência de criações nessa indústria ou se os objetos produzidos seriam meras cópias ou “(re)criações”.

Segundo Crane (2006, p. 283), dois fatores foram imprescindíveis para as principais mudanças da indústria da moda, no que se refere à migração das produções pequenas e estáveis para as produções em grande escala e *prêt-à-porter*:⁷ “o controle de organizações culturais por parte de conglomerados [...] e a globalização dos mercados para seus produtos.”

Expondo o processo de democratização da moda por meio do *prêt-à-porter*, Baldini ensina:

O efeito mais gritante do *prêt-à-porter* é o de ter estetizado a moda industrial e de ter feito oscilar o pêndulo da moda de elite para a moda de massa. [...] O *prêt-à-porter* favoreceu a democratização da *grife*, a multiplicação das marcas, mas também o fetichismo e a sua banalização e, por conseguinte, o nascimento da contrafação, isto

⁶ De acordo com Moura, criações de moda são as criações que visam suprir as necessidades do ser humano ligadas ao vestuário, em sua maior parte, mas extrapolam o básico já que levam em sua própria concepção aspectos ligados ao estético e ornamental.

⁷ O termo *prêt-à-porter* foi criado pelo estilista francês J. C. Weill em 1949, não sendo nada mais que a tradução do *ready-to-wear* inglês, ou seja, pronto para vestir (PEZZOLO, op. cit. p. 26). Palomino descreve o *prêt-à-porter* como a produção em série e em tamanhos pré-definidos e esse fenômeno foi responsável pela real difusão da moda e pela adequação a novos tempos para consumidores e varejo (PALOMINO, 2013. p. 7).

é, o aparecimento da estética dos ‘vendedores de rua’, versão populista da democracia da moda (BALDINI, 2006, p. 20).

Dessa forma, fica evidente que a produção de moda, após o advento do *prêt-à-porter*, passa a conviver tanto com as grandes produções de estilistas lançadores de tendência no mercado de luxo, quanto com as reproduções dessas tendências no esquema do pronto para vestir.

Pezzolo (2009, p. 90) explica que uma coleção de moda passa por cinco estágios: inspiração, criação, imitação, uso e declínio. A inspiração se baseia em várias fontes: cultura, contexto político e social, artes, dentre outras. A criação é a exteriorização e a materialização da ideia. A imitação ocorre pela reprodução de peças semelhantes pela concorrência, de qualidade inferior, com a finalidade de atingir um público maior, especialmente por meio das marcas *fast-fashion*. O uso se dá em massa e é quando a moda se populariza, e o declínio é quando cai o consumo porque o consumidor já está buscando novidades.

Não há uma padronização de inspiração para as criações entre os estilistas. Cada um se inspira de forma diferente, ora copiando alguns itens das próprias coleções, ora inspirando-se em momentos históricos.⁸ Para Palomino (2013, p. 11), “ao tentar incluir uma tendência em seu desfile, o estilista procura tornar seu trabalho mais comercial, mais compreensível”, mas os criadores mais importantes e assim reconhecidos “são aqueles que *determinam* as tendências – os que as iniciam e não os que as seguem.”

A lógica na indústria de criação de moda é a de que enquanto alguns estilistas criam, outros os seguem. Erner (2005, p. 138) explica que, “as marcas mais importantes são obrigadas a ser originais: suas roupas nem podem se situar adiante em relação às tendências. Elas devem estar em outro lugar.” Cada estilista desenvolve seu método de trabalho de acordo com as suas próprias inspirações. Dessa forma, não é possível estabelecer um padrão para o processo criativo.⁹

Para Crane (2006, p. 324-325), tendência é o que indica “mudanças sutis que exercerão uma influência discreta no público, em lugar de produzir uma poderosa onda de efeitos.” Para ela, detectar tendências requer muita prática e experiência de quem o faz já que as coleções sazonais são bastante variadas.

⁸ CRANE, op. cit. p. 312-313. No começo do século XX, Dior “em vez de produzir uma cópia, ele usou elementos do estilo antigo para criar o que é provavelmente o estilo mais famoso do século XX, o *new look*. O pós-modernista John Galliano, ao contrário, duplica estilos de diversos períodos, frequentemente justapondo-os na mesma coleção, ou mistura elementos de estilos passados e presentes no mesmo traje”.

⁹ De acordo com Erner, (2005, p. 138-139), por exemplo, Jeanne Lanvin não sabe desenhar. O trabalho de Miuccia Prada consiste em dirigir uma equipe. John Galliano adota a cada estação, para Dior, uma abordagem muito elaborada e, a cada coleção, percorre o mundo para encontrar suas ideias.

Além do estudo das tendências, a releitura¹⁰ em contraponto com a cópia é outro conceito que desperta dúvida e polêmica no mundo da moda. Há anos, os estilistas se inspiram em suas próprias coleções ou em contextos de sociedades do passado. Assim, é inevitável verificar traços de coleções anteriores em criações novas. Entretanto, Lima defende que essa inspiração trata-se de releitura e não de cópia:

É com esse material já trabalhado, extraído de seu mergulho no fundo do tempo, que o artista da moda faz a diferença, manifesta a sua singularidade e expõe *sua verdade*, ao constituir uma *releitura* das características de um passado que se atualiza. Não se trata aqui, de maneira alguma, de uma mera cópia, mas de um processo de renascimento e expansão do passado em direção ao futuro (LIMA, 2008, p. 48-49).

Atualmente, essa ideia de ciclo de evolução de criações de moda impulsionada pela cópia com a finalidade de diferenciação ou estratificação dos grupos não é mais aceita. De acordo com Treptow (2015), “a cópia de modelos atuais, em moda, raramente possui o objetivo de aprimorar um produto, mas sim de torna-lo disponível a uma nova clientela que não possuía acesso ao *design* original ou simplesmente gerar concorrência”.

É muito tênue a linha que separa uma criação de uma cópia na indústria da moda, por conta da engrenagem que movimenta o processo criativo.

Apesar da sazonalidade e necessidade de produção do novo na indústria da moda, existem criações que ultrapassam o ciclo característico de uma coleção, tornando-se atemporais e ícones de estilo. Essas peças depois de criadas não caem em declínio. Pezzolo (2009, p. 92-93) cita o exemplo do escarpim bicolor da Chanel, o *trench-coat* da Burberry, a bolsa Kelly de Hermés e a caneta Montblanc.

4 RECONHECIMENTO DAS CRIAÇÕES DE MODA COMO OBRAS DE ARTE

Desde o último século, os *designers* de moda têm buscado novas fontes de inspiração que valorizem e enriqueçam suas criações de novos parâmetros estéticos. A relação entre arte e moda é expressa no entendimento de Nóbriga:

Guiada por um crescente processo de abstração e racionalização, podemos afirmar que a moda nasce no campo da arte e se desloca conforme encontra espaço na esfera da produtividade e da massificação, que ocorre paralelamente com a crise de

¹⁰ Releitura significa “criação realizada a partir de uma ‘nova’ leitura. Parte de um pressuposto já existente, com características de reelaboração ou mudança significativa em relação ao original, porém sem a intenção de ‘disfarçar’ a referência inicial. É sinônimo de ‘novas’ interpretações para vestuário, obras de arte, filmes, músicas, *designers*, estilos, etc” (MESQUITA, 2010, p. 55).

paradigma da arte durante o projeto modernista permeado pela lógica capitalista que exige a separação entre o trabalho manual e o intelectual, colaborando para a divisão entre arte e técnica ou intimismo e tecnicismo (NÓBRIGA, 2011, p. 98).

Arte e Moda são formas de expressão que, na lição de Albani (2015), apesar de terem objetivos diferentes, a primeira “existindo por si só e a outra com um fim estético, mas mercadológico, as duas linguagens são formadas pelos elementos da imagem e constituem a representação visual do gosto estético de uma época.”

Ao longo da história, a arte aliou-se à moda atribuindo “alma à indústria”. Albani explica que:

O vestuário torna-se suporte da criação artística e muitas produções de arte vão tratar de questões ligadas ao corpo e sua cobertura, ao consumo, à identidade pela roupa e às modificações que a indumentária produz no corpo. Os artistas se apropriam do vestuário, aproveitando seu poder provocador e o abordam numa reflexão teórica e técnica, em busca da roupa que expresse um ideal de vida. Portanto, a moda se apropria da arte produzindo um vestuário elaborado e a arte se utiliza da moda como reflexão de seus conceitos (ALBANI, 2015, p. 2).

Dessa forma, evidencia-se uma relação importante entre arte e moda em que a arte aplicada à moda traduz-se em identidade às criações dos estilistas.

A criação de moda considerada obra de arte tem a característica de ser única e exclusiva. Nesse sentido, Moura (2008, p. 64) explica que “cada peça tem o valor estético em si mesma e destina-se ao uso e à contemplação. A roupa transforma-se, então, em veículo de expressão de quem a criou e de quem a veste.”

No passado, duas categorias de criação era usadas pelos estilistas: as criações de “moda como ofício” e as criações de “moda como arte”. No que se refere ao ofício, os artesãos estão preocupados com a utilidade da criação, enquanto os artistas estão preocupados com a qualificação estética da criação.

Crane (2006, p. 271) define a maioria dos estilistas de luxo como artistas-artesãos, destacando que seu objetivo é produzir criações únicas, diferentes de outros objetos. Entretanto, Crane (2006, p. 271) pondera que, na realidade, nenhum estilista consegue se especializar apenas em criar objetos de moda únicos.

De acordo com Baldini (2006, p. 18), com a criação da *Haute Couture*¹¹ a partir de 1857, em Paris, passa a ocorrer uma transformação do mero alfaiate num artista, sob a perspectiva de que esse artista é o “verdadeiro senhor da Moda” e não o cliente que diz o que quer vestir.

Criações de moda são reconhecidas como criações artísticas desde a França do período entre guerras. Desde então, os estilistas têm sido analisados sob a perspectiva das suas inspirações estéticas e o resultado disso nas suas criações.

Medeiros defende uma identificação do “objeto de moda” como “objeto de arte”¹² considerando que ambos são criações abertas que estão sujeitas às mesmas expressões por meio de recriação, releitura e interpretação. A partir dessa premissa, Medeiros (2015) conclui que “costureiros, *designers* se apropriam das referências artísticas para imprimir expressões da arte recriando e estilizando formas, inovando materiais, promovendo interferências e técnicas” com a finalidade de personificar sua marca criativa.

As marcas mais fortes, em geral, são identificadas pelo seu *design*, caracterizando as criações sob um aspecto autoral,¹³ como acontece, no Brasil, com a estilista Glória Coelho. De acordo com Pezzolo (2009, p. 90), “nas peças assinadas por Glória Coelho, uma mescla de austeridade e sofisticação mostram sua paixão pelas artes e história, fontes de inspiração [...]”. Suas peças mostram um rigor no design e sofisticação, sendo considerada uma aula de pesquisa, inspiração e criação.

Palomino (2013, p. 7) defende que uma criação de alta costura é uma obra de arte considerando a forma autoral, única e com técnicas complexas e específicas de construção e modelagem. Ela explica que “estima-se que o número de compradoras de alta-costura no mundo hoje não ultrapasse 500” e que, além disso, reforçando a peculiaridade artística e de valor agregado que “muitas mulheres nem chegam a usar seus vestidos de milhares de dólares.”

Um estilista pode ser considerado um artista. Os fatores determinantes para isso serão sua postura, intenção quanto à sua criação e, especialmente, suas obras. Entretanto, essa avaliação da sua criação como arte é algo muito mais subjetivo do que exatamente técnico pois dependente de quem analisa sob a ótica do fazer estético.

¹¹ Do francês *Haute Couture* que significa Alta-Costura. Forma de funcionamento caracterizada também pela exclusividade das peças, matéria-prima luxuosa e técnicas artesanais. Eventualmente exerce o papel de laboratório de ideias para marcas que também produzam linhas de *prêt-à-porter* (MESQUITA, 2010, p. 28).

¹² Nesse sentido, “O objeto, seja ele de moda, de arte, seja de design, pode ser entendido como o reflexo de seu tempo e de sua sociedade. Para construir seu objeto, estes três campos de conhecimento – moda, arte e design – trabalham com semelhantes elementos básicos da composição visual: formas, cores, linhas, volumes e texturas” (MOURA, 2008, p. 39).

¹³ Nóbriga (2011, p. 98) esclarece que “em todas as manifestações em que a arte se faz presente na moda, a ‘assinatura’ é elemento intrínseco. Este item manipula o valor econômico, no qual o preço de mercado não possui qualquer relação com o valor de produção.”

5 O DIREITO AUTORAL APLICADO À PROTEÇÃO DAS CRIAÇÕES DA INDÚSTRIA DA MODA

Considerando que para ser protegida por direito de autor, a obra deva ser considerada uma obra intelectual de cunho artístico, faz-se necessário analisar o enquadramento das criações de moda nesse conceito e nas exigências legais pertinentes¹⁴.

As criações de moda, sendo consideradas obras protegidas devem receber a proteção do instituto do direito autoral. Isso é possível com base na previsão do art. 5º, item 2 da Convenção de Berna¹⁵, do qual o Brasil é país signatário, a qual adota o princípio da ausência de formalidade obrigatória para a proteção da obra, não sendo, portanto, necessário que haja registro da obra para que possa receber tal proteção.

As criações de moda são de cunho intelectual, pois são criações humanas que despertam sentimento estético. É importante ressaltar, portanto, que para que seja reconhecida dessa forma, a criação deve ser externalizada para o mundo físico, já que a ideia, por si só não pode receber a proteção pelo direito autoral. Exemplificando essa hipótese nas criações de moda, esse momento ocorre quando um estilista transfere sua ideia para o *croqui* ou confecciona um protótipo diretamente em tecido.

Por esse motivo, as tendências¹⁶ não podem receber proteção pelos institutos da propriedade intelectual, muito menos pelo direito de autor, pois são configuradas no campo da ideia. Sendo assim, é possível que uma mesma tendência seja adotada e transformada em criação por vários estilistas diferentes sem que isso possa ser considerada cópia.

No que se refere às criações da indústria da moda, as quais têm finalidade industrial e comercial, o requisito de caráter artístico, presente no direito autoral, poderia ser um obstáculo

¹⁴ O caso Hermès versus a marca brasileira 284, processo do TJ/SP nº 583.00.2010.187707-5, é um exemplo de reconhecimento de uma criação de moda, no caso uma bolsa, como obra protegida pelo direito autoral. Na decisão, houve o entendimento de que houve violação da proteção garantida aos direitos autorais para a obra da Hermès, denominada “Birkin Bag”. Além disso, a comercialização das bolsas criadas pela 284 semelhantes à Birkin, constituem prática comercial desleal pelo aproveitamento parasitário, mediante uso de cópia servil, causando danos em decorrência da diluição das características distintivas dos produtos da ré (LOUREIRO, 2015).

¹⁵ 2) O gozo e o exercício desses direitos não estão subordinados a qualquer formalidade; esse gozo e esse exercício independentes da existência da proteção no país de origem das obras. Por conseguinte, afora as estipulações da presente Convenção, a extensão da proteção e os meios processuais garantidos ao autor para salvaguardar os seus direitos regulam-se exclusivamente pela legislação do País onde a proteção é reclamada.

¹⁶ Maia explica que a tendência é um sentimento mais amplo que a criação propriamente dita, e “traduz a direção criativa de uma sociedade em determinada época. Trata-se de um movimento coletivo, que dita as preferências dos consumidores para as produções na indústria do vestuário.” Maia faz essa inferência para ressaltar que as tendências teriam um aspecto bastante íntimo na influência das criações protegidas por direito autoral “por pertencerem à sociedade e retratarem uma determinada época, não podendo ser reclamados por ninguém.” (MAIA, op. cit. p. 31).

ao reconhecimento de tais criações.¹⁷ Entretanto, a atribuição de características estéticas aos produtos da indústria da moda é algo inerente a essa indústria. Silveira (2012) assevera que a questão utilitária ou funcional, característica das peças de vestuário, não exclui o caráter artístico. Essa exclusão do artístico pelo funcional só pode ocorrer quando o objeto é exclusivamente utilitário.

No mesmo sentido, Barreira (2015) explica que

A função das roupas na sociedade é mais do que simplesmente proteger o corpo humano, a das bolsas vai além de apenas guardar e transportar objetos, e assim por diante – esses artigos, em geral, também apresentam um apelo ao belo e visam à comunicação com as pessoas. [...] Enquadram-se, portanto, na categoria [...] de arte aplicada, por conjugar caráter estético com conotações utilitárias, podendo ser aproveitada com fins industriais e comerciais (BARREIRA, 2015, p. 30).

De fato, a previsão do art. 8º, VII, da LDA, exclui da sua proteção os objetos, em parte ou no todo, que tenham aproveitamento comercial e industrial. Contudo, sendo viável a separação entre o que é estético e o que é meramente funcional, portanto, de aplicação apenas industrial, o aspecto estético terá sua proteção por meio do direito de autor.

Como já mencionado, para que uma criação seja admitida como obra protegida pelo direito de autor necessita ser considerada uma criação do espírito de caráter artístico. Na indústria da moda, as peças de alta-costura em decorrência da complexidade em que são elaboradas, exprimem a capacidade criativa dos estilistas, podendo ser consideradas no todo ou em parte como obra de arte. A produção dessas peças é artesanal e às vezes sob medida.

Isto posto, verifica-se que as criações de moda são bastante peculiares quanto à identificação do seu caráter artístico, pois raramente essas criações serão consideradas puramente artísticas, mas ainda assim, passíveis de proteção por direito autoral. Maia (2015) explica essa aparente contradição:

Em uma análise mais cuidadosa vemos inclusive que as criações da moda apresentam características únicas, pois apesar de se afinar com o conceito de obra de arte, não pode deixar de se restringir às necessidades do mercado, onde a forma deve ser concebida para atender às expectativas estéticas do consumidor de forma viável para ser reproduzida rapidamente e em grande escala (MAIA, 2015, p. 29).

¹⁷ Nesse sentido, Barreira ressalta que “os acessórios, em geral, são mais aceitos como objetos tuteláveis, visto que são considerados como meramente decorativos, mas há aqueles que também apresentam aspecto funcional, como as bolsas e sapatos. Os produtos mais problemáticos, contudo, são as roupas, uma vez que visam suprir uma necessidade básica do ser humano, que é a de se vestir.” Outra forma de aplicação da proteção do direito autoral às criações de moda se dá sobre as estampas de tecidos que são utilizados na confecção de peças de vestuários e acessórios (BARREIRA, op. cit.).

Além do requisito artístico exigido pela Lei de Direito Autoral, a obra intelectual deve ser original. O caráter estético presente na criação de moda deve ser original.¹⁸ Explicando como isso ocorre na indústria da moda, para Barreira (2015, p. 32) “pode-se dizer que, no caso das criações de moda, o Direito de Autor não protege determinada obra apenas por ela ser uma expressão da beleza, mas por ser uma expressão original e criativa da beleza.”

Partindo do pressuposto de que as criações de moda são obras protegidas pelo direito de autor, Maia (2015, p. 29) assinala que:

Especificamente em relação às criações da moda, a originalidade exigida pelo direito de autor, é encarada de modo subjetivo, no qual para ser original basta que na obra haja um novo olhar, este sim original, mesmo que inspirado por obras já existentes. A originalidade, neste caso é a impressão da personalidade do autor na criação artística (MAIA, 2015, p. 29).

Esse aspecto de originalidade, para aplicação do direito de autor, deve consistir na expressão de individualidade do autor sendo uma questão de avaliação bastante subjetiva. Assim, as criações de moda que se utilizam de formas comuns como base, podem ter a proteção do direito de autor, pois podem aplicar detalhes a essas formas comuns atribuindo caráter de diferenciação em relação a outras criações.¹⁹

Ramos (2015, p. 168) entende que além da questão estética e da originalidade, é importante que a obra apresente um traço objetivo,²⁰ o que ela denomina de contributo mínimo.

Para saber se havia criatividade era necessário considerar o ano da coleção, pois o que era criativo em 1970 não era mais em 1980, mas poderia voltar a ser em 2000; tudo isso dependendo do resultado final refletido pela criação criativa. O óbvio não era criativo, mas a sutileza da criatividade genial não era muito distante dele. Devemos considerar também a combinação de cortes, tecidos, cores, sobreposições, acessórios, etc. Mas, acima de tudo, devemos considerar o formato necessário de cada peça, aquela parte sobre a qual o *contributo mínimo* não recai, a arte funcional. Se Yves Saint Laurent criou uma saia, por exemplo, sua parte funcional é cobrir o corpo com formato de saia. ‘Cobrir o corpo’ e ‘formato de saia’ são ‘partes’ sobre as quais não há análise de *contributo mínimo*, sobre todo o resto – tais como combinação de materiais, formatos, cores etc. – sim. O mesmo poderíamos dizer para uma calça, um

¹⁸ Existe uma grande dificuldade de impor originalidade às criações de moda, por conta das criações estéticas e peculiares a cada estilista ou *designer* serem aplicadas sobre peças comuns como vestidos, por exemplo.

¹⁹ Um caso exemplificativo é o das sandálias havaianas recobertas por ouro em suas tiras, do qual Newton Silveira foi perito. Outros criadores podem utilizar sandálias de tiras de borracha e também podem usar ouro em suas criações, mas a aplicação de uma malha em ouro elaborada de acordo com a particularidade do seu criador, apenas as havaianas o podem (BARREIRA, 2015, p. 32).

²⁰ No mesmo sentido, Gama Cerqueira, ao defender que os critérios objetivos para essa diferenciação estão na lei e que “não se trata, ainda aqui, de resolver questões de estética, nem de indagar em que consiste a beleza ou de traçar-lhe limites. [...] Não é esse, certamente, o papel do juiz em tais questões, [...] os quais devem guiar-se, não por critérios abstratos, fundados na filosofia da arte ou nos princípios da estética, mas por critérios positivos, fornecidos pela própria lei ou indicados pela doutrina [...]” (CERQUEIRA, 2010, p. 205).

vestido, uma blusa: afasta-se primeiro a forma necessária e sobre todo o resto recai a análise do *contributo mínimo* (RAMOS, 2015, p. 168)²¹ (grifos no original).

Como a proteção por direito autoral não exige registro da criação, especialmente na indústria da moda, é imprescindível que o criador de moda tenha evidências de todo o seu processo de criação a fim de provar em juízo que aquela obra provém do seu espírito. Para obter a proteção por direito autoral, o criador não necessita de prévio registro para a garantia da respectiva proteção.²² O objeto criado de acordo com os requisitos de reconhecimento como direito autoral já tem sua proteção garantida desde a sua criação.

Sendo as criações de moda protegidas pelo direito autoral,²³ cabe análise dos efeitos pertinentes a tal proteção.

A aplicação do instituto do direito autoral implica reconhecimento do aspecto moral ao autor ao contribuir para a inovação artística à sociedade e também reconhecimento do seu aspecto econômico ao autorizar o autor a se valer de benefícios patrimoniais na exploração da sua criação.

Na indústria da moda, a finalidade mais importante da proteção pelo direito de autor é a repressão à cópia, não obstante ter também a finalidade de fomentar a criatividade e a inovação, como já visto. A imitação não autorizada faz com o que autor não usufrua dos seus direitos morais e econômicos assegurados por lei. Pelas características da indústria da moda, a cópia é muito presente, especialmente após o advento das redes *fast fashion*.

Considerando todas as particularidades da indústria da moda, especialmente, a utilização das tendências como referência de criação e *marketing*, uma interessante saída tanto para os criadores de moda quanto para as redes *fast fashion* que desejam vender itens cobiçados sem incorrer em imitação não autorizada, é o instituto do licenciamento,²⁴ opção que, segundo

²¹ Barbosa trata o *contributo mínimo* como um princípio, “segundo o qual não se dará uma exclusiva sem atender um mínimo de aporte do criador à sociedade” (BARBOSA, 2010, p. 307).

²² De acordo com o art. 18, da Lei 9.610/98, “a proteção aos direitos de que trata esta Lei independe de registro.” No Brasil, esse registro é facultativo, sendo apenas declaratório e não constitutivo de direito. Segundo Maia, “o registro de obra intelectual é facultativo, voluntário, mas pode servir como prova de anterioridade em relação à obra idêntica publicada por terceiros sem autorização” (MAIA, 2015, p. 49).

²³ A C&A foi condenada a pagar R\$ 15 mil de indenização por danos morais e materiais, pela violação dos direitos autorais do designer Gilson Martins por conta de cópia de bolsas com design criado por ele. Cf. processo 0072174-63.2004.8.19.0001, TJ/RJ.

²⁴ Maia explica que “o contrato de licenciamento diz respeito à cessão de direitos patrimoniais sobre uma obra, em sua totalidade ou não, onde há a determinação do tempo de duração e alcance territorial, autorizando o licenciado a reproduzir e comercializar a obra, mediante o pagamento de uma remuneração.” No mesmo sentido, quando trata da titularidade de direito de autor nas criações de moda: “A titularidade também pode ser abordada no que diz respeito à exploração da obra, critério que abarca os contratos de cessão de direitos e licenciamento, por exemplo” (MAIA, 2015, p. 35-38).

Barreira (2015, p. 40), “resguarda o estilista e permite que ele receba o devido pagamento pelo uso de sua criação”.

Como as criações de moda reúnem tanto o caráter artístico quanto o comercial, é importante ressaltar a ressalva do art. 77, da LDA,²⁵ que estabelece que, salvo disposição em contrário, a simples alienação e um objeto que materializa uma obra de arte plástica, não dá ao adquirente o direito de reproduzi-la. Sendo assim, o fato de comprar uma criação de moda não dá direito àquele consumidor de reproduzi-la sem autorização.

Para que se aplique a lei de direitos autorais é preciso que uma criação de moda seja considerada uma obra de arte. Entretanto, a definição de arte pode ser muito subjetiva, de forma que o reconhecimento do que seja arte para uma pessoa não o seja para outra. É importante destacar que, sob essa ótica, o critério de se considerar arte como algo que não é produzido em escala industrial já é contestado²⁶.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A propriedade intelectual é de suma importância para a indústria da moda no que se refere à necessidade, cada vez mais frequente, que estilistas e *designers* possuem de proteger suas criações. As cópias, nessa indústria, ocorrem com frequência e de maneira muito rápida. Essas demandas têm surgido com mais força na Europa e Estados Unidos, mas, especialmente no Brasil, têm evoluído muito, inclusive pelo fato do Brasil ter ganhado notoriedade nesse cenário de produção de moda, cada vez mais lançando estilistas e marcas com identidade brasileira. O mundo da moda possui suas particularidades, a considerar como uma delas, o processo criativo dos produtos em que ora pode ser extremamente autoral e em baixa escala de produção, ora em grande escala pela reprodução de tendências.

Nesse contexto de criações intelectuais, no que se referem às criações na indústria da moda, é importante destacar a moda como fenômeno sociocultural e sinônimo de mudanças. Especialmente quando se trata do vestuário, as suas variações constituem indicadores de comportamento e posicionamento social das pessoas numa sociedade. O vestuário é utilizado, dessa forma, para indicar aspectos culturais, sociais e individuais. Além disso, as influências sobre a moda passam de uma moda de classes para uma moda de consumo marcada pela

²⁵ Art. 77. Salvo convenção em contrário, o autor de obra de arte plástica, ao alienar o objeto em que ela se materializa, transmite o direito de expô-la, mas não transmite ao adquirente o direito de reproduzi-la.

²⁶ Haja vista o exemplo das obras do artista plástico Romero Brito que tem suas obras produzidas atualmente quase em escala industrial.

influência de vários grupos sociais, deixando de existir uma orientação padronizada quanto ao que deve ser usado. Assim, surge uma das grandes questões quanto ao processo criativo na indústria da moda que é a possibilidade de criações genuínas e quanto essas criações estariam sofrendo influências por tendências e releituras.

Entretanto, sem dúvida, o maior desafio quanto às criações de moda é o seu reconhecimento como obra protegida pelo direito de autor. A relação entre arte e moda é evidenciada pela identificação de identidade às criações dos estilistas, quando a roupa se transforma em expressão de quem a criou. Um estilista pode ser considerado um artista, o que será determinado por sua postura, intenção quanto à sua criação e, especialmente, suas obras. Essa avaliação da sua criação como arte é algo muito mais subjetivo do que exatamente técnico pois dependente de quem analisa sob a ótica do fazer estético. De acordo com a Lei de Direitos Autorais, são obras intelectuais protegidas, as criações do espírito. Nesse sentido, as criações de moda são de cunho intelectual, pois são criações humanas que despertam sentimento estético. Na indústria da moda, a finalidade mais importante da proteção pelo direito de autor é a repressão à cópia, já que a imitação não autorizada faz com o que autor não usufrua dos seus direitos morais e econômicos assegurados por lei.

Considerando todas as particularidades da indústria da moda, poderá ser reclamada a proteção por direito de autor para as criações de moda, isoladamente ou cumulativamente, estando sujeito à prova de autoria já que independente de registro prévio, devendo o estilista criar uma identidade artística a fim de facilitar a demonstração do processo criativo e o seu reconhecimento como tal. Por essa perspectiva, resta demonstrada a proteção das criações da indústria no Brasil pelo direito autoral.

REFERÊNCIAS

ABRÃO, Eliane Y. **Direitos de Autor e Direitos Conexos**. 1. ed. São Paulo: Editora do Brasil, 2002.

BALDINI, Massimo. **A Invenção da Moda: as teorias, os estilistas, a história**. Lisboa: Edições 70, 2006.

BARBOSA, Denis Borges. **Tratado da Propriedade Intelectual**. Tomo I. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

BARREIRA, Rebeca Ellen Cândido. **O direito autoral e a proteção das criações de moda: um estudo do caso *Village 284 vs. Hermès***. 2014. Monografia - Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, Brasília, 2014. Disponível em: <<http://www.repositorio.unb.br>>. Acesso em: 15 out. 2015.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 14 jun. 2015.

_____. **Código Civil de 2002**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 14 jun. 2015.

_____. Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 fev. 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9610.htm>. Acesso em: 02 nov. 2015.

_____. Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996. Regula direitos e obrigações relativos à propriedade industrial. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 15 maio 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9279.htm>. Acesso em: 02 nov. 2015.

_____. Decreto nº 75.699, de 6 de maio de 1975. Promulga a Convenção de Berna para a Proteção das Obras Literárias e Artísticas, de 9 de setembro de 1886, revista em Paris, a 24 de julho de 1971. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 9 maio 1975. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1970-1979/D75699.htm>. Acesso em: 02 nov. 2015.

CERQUEIRA, João da Gama. **Tratado da Propriedade Industrial: Da propriedade Industrial e do Objeto dos Direitos**. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010. v. 1.

_____. **Tratado da Propriedade Industrial: Das marcas de Fábrica e de Comércio, do Nome Comercial, das Insígnias, das Frases de propaganda e das Recompensas Industriais, da Concorrência Desleal**. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010. v. II. Tomo II.

CRANE, Diana. **A Moda e seu papel social: Classe, gênero e identidade de roupas**. 2. ed. São Paulo: Senac, 2006.

ERNER, Guillaume. **Vítimas da Moda? Como a criamos, por que a seguimos**. 1. ed. São Paulo: Senac, 2005.

INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INTELECTUAL. Disponível em: <<http://www.inpi.gov.br/>>. Acesso em: 01 out. 2015.

LIMA, Vera. Há sempre uma releitura?. In: **O Ciclo da Moda**. FEGHALI, Marta Kasznar. SCHMID, Erika. 1. ed. Rio de Janeiro: Senac, 2008.

LOUREIRO, Livia Murad Neffa. **Direito autoral e propriedade industrial como espécies do gênero propriedade intelectual**. 12 set. 2015. Disponível em: <<http://www.jurisway.org.br>>. Acesso em: 15 out. 2015.

MAIA, Laís Helena Horta. A contrafação nas criações de moda: a possibilidade de proteção das criações de moda frente ao crime de contrafação. **Revista PIDCC - Direito Contemporâneo e Constituição**. Aracaju, n. 1, p. 1-73, out./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.pidcc.com.br>>. Acesso em: 15 out. 2015.

MEDEIROS, Maria de Jesus Farias. **Moda e arte:** releitura dos aspectos artísticos, bi e tridimensionais na criação do *design* de moda. Facultad de Diseño y Comunicación - Universidad de Palermo. Disponível em: <<http://www.fido.palermo.edu>>. Acesso em: 14 out. 2015.

MESQUITA, Cristiane. **Moda Contemporânea:** quatro ou cinco conexões possíveis. 1. ed. São Paulo: Anhembi Morumbi, 2010.

MORO, Maitê Cecília Fabbri. **Marcas Tridimensionais:** sua proteção e os aparentes conflitos com a proteção outorgada por outros institutos da propriedade intelectual. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

MOURA, Mônica. A moda entre a arte e o design. In: **Design de moda:** olhares diversos. PIRES, Dorotéia Baduy. 2ª reimpressão. São Paulo: Estação das Letras e Cores, 2008.

NÓBRIGA, Heloisa de Sá. **Moda vestida de Arte:** Um pouco além do efêmero. 2011. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Estética e História da Arte, USP, São Paulo, 2011.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA PROPRIEDADE INTELECTUAL - OMPI. Disponível em: <<http://www.wipo.int/about-ip/en/>>. Acesso em: 02 nov. 2015.

_____. Disponível em: <http://nacoesunidas.org/agencia/ompi/>. Acesso em: 02 nov. 2015.

PALOMINO, Erika. **A Moda.** 4. ed. São Paulo: Publifolha, 2013.

PEZZOLO, Dinah Bueno. **Por dentro da moda: definições e experiências.** São Paulo: Senac, 2009.

RAMOS, Carolina Tinoco. **Contributo mínimo em direito de autor:** o mínimo grau criativo necessário para que uma obra seja protegida; contornos e tratamento jurídico no direito internacional e no direito brasileiro. 2010. Dissertação (Mestrado) - Direito Internacional e Integração Econômica. Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <<http://www.btdt.uerj.br/tde-busca/arquivo.php?codArquivo=2005>>. Acesso em: 15 out. 2015.

RYBALOWSKI, Tatiana Messer. Detalhes tão pequenos: a importância dos aviamentos e acabamentos, na construção dos valores extrínseco e intrínseco do produto de moda. In: FEGHALI, Marta Kasznar. SCHMID, Erika. **O Ciclo da Moda.** 1. ed. Rio de Janeiro: Senac, 2008.

SANTILLO, Gabriela. **Cópia ou (re) criação? A grande discussão em torno do mundo da moda parece nunca acabar:** afinal, a criatividade já se esgotou? Estamos fadados ao eterno *Déjà vu*? Disponível em: <www.portais.ufg.br>. Acesso em: 14 out. 2015.

SANTOS, Manoel J. Pereira dos. Contrafação e plágio como violações do direito autoral. In: SANTOS, Manoel J. Pereira dos. JABUR, Wilson Pinheiro (Coord.). **Direito Autoral.** 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 34. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2010.

SILVEIRA, Newton. **Direito de Autor no Design**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

TREPTOW, Doris. **Moda: A indústria da Cópia**. 22 jun. 2013. Disponível em: <<http://www.textileindustry.ning.com>>. Acesso em: 15 out. 2015.

WALD, Arnaldo. **Direito Civil: Direito das Coisas**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. v. 4.

DOR EM DOCENTES: REVISÃO NARRATIVA DA LITERATURA

Darcton Souza Aguiar

Graduando em Fisioterapia pelo Instituto Baiano de Ensino Superior

E-mail: darckton.aguiar@gmail.com

RESUMO

Docentes de todos os níveis educacionais estão expostos e vulneráveis a diversos fatores nocivos, que implicam em dor e limitações funcionais e sociais. Este trabalho teve como objetivo revisar artigos científicos que se referem à caracterização da dor dos profissionais docentes. Trata-se de uma revisão narrativa da literatura com artigos científicos publicados no período de 2000 a 2015, encontrados nas bases de dados eletrônicos LILACS, BIREME, SCIELO, PUDMED, periódicos e endereços eletrônicos. Foram encontrados 888 artigos. Seleccionados 37 artigos e inclusos nesta revisão 18 artigos. Com os resultados presentes neste trabalho pode-se concluir que existe alta prevalência de dor em docentes independentemente do nível educacional, com maior predomínio do sintoma no sexo feminino e com alta frequência na região lombar. A sintomatologia dolorosa obteve relação com o ambiente de trabalho no qual este profissional está inserido, assim como a intensidade da dor associou-se a prática de atividade física. Contudo, não foi possível identificar uma caracterização específica da condição dolorosa, sugerindo assim, o desenvolvimento de pesquisas que envolvam este público e com uma abordagem mais específica das características da dor.

Palavras-chave: Dor. Docente. Dor Musculoesqueléticos.

ABSTRACT

Teachers of all educational levels are exposed and vulnerable to various harmful factors, which involve pain and functional and social limitations. This study aimed to review scientific articles that refer to the characterization of the pain of teachers professional. It is a scientific narrative literature review articles published from 2000 to 2015, found in electronic databases LILACS, BIREME, SCIELO, PUDMED, periodicals and electronic addresses. 888 articles were found. Selected 37 articles included in this review and 18 articles. With the results presented in this work can be concluded that there is a high prevalence of pain in teachers regardless of educational level, with higher prevalence of symptoms in women with high frequency in the lower back. The painful symptomatology obtained relationship with the work environment in which this professional is inserted, as well as the intensity of pain was associated with practice of physical activity. However, it was not possible to identify a specific characterization of the painful condition, thus suggesting the development of research involving this population and a more specific approach to clinical aspects.

Keywords: Pain. Teacher. Musculoskeletal pain.

1 INTRODUÇÃO

Professores de diversos níveis educacionais estão expostos a estresses físicos e psicossociais. Estes indivíduos estão vulneráveis a inúmeras condições lesivas ao bem-estar físico e mental devido à carga de trabalho elevadas, constantes cobranças, ambiente de trabalho inapropriado, além de longas horas em posição ortostática (CARLOTTO, 2002).

A exposição do indivíduo a estímulos nocivos proporciona uma reação desagradável, sinalizando perigo real ou potencial para a sua integridade (KLAUMANN, 2008). Docentes de diferentes níveis educacionais queixam-se de dores constantemente e, de acordo com Fernandes e colaboradores (2009), fatores associados à organização e as condições de trabalho podem proporcionar agravos à saúde, interferindo na qualidade de vida do profissional (MAENO, 2001). A sobrecarga de trabalho pode gerar o desenvolvimento ou piora dos quadros algícos dos trabalhadores, interferindo na produtividade e qualidade das atividades profissionais (PAIXÃO, 2009).

Define-se dor como experiência emocional, sensorial, relacionada ou associada à lesão potencial ou real dos tecidos (NASCIMENTO, 2011). Trata-se de um sintoma de caráter variável entre os indivíduos e de comportamento multifatorial (SILVA, 2011). Identificação dos componentes etiológicos e fatores multidimensionais da dor são fundamentais para compreensão do problema e melhor atuação preventiva e terapêutica, com a visão de minimizar maiores riscos e danos à saúde deste profissional. As relações entre os aspectos psicossociais do trabalho e a dores osteomioarticulares têm sido estudadas em diversas categorias profissionais, com intuito de fornecer informações essenciais para a saúde do trabalhador assim como, para maior entendimento do fenômeno doloroso (INSTITUTO DE MEDICINA MOLECULAR). Pesquisas referentes a sintomatologia dolorosa identificou estreita relação com o trabalho, além de condição dolorosa presente em diferentes fases da vida.

Estima-se que 7% a 40% da população mundial têm dor crônica. A Organização Mundial de Saúde apontou alta prevalência de dor crônica na América do Sul com o Brasil representando 31% dos casos (HARSTALL, 2003), (GUREJE; SIMON, 1998).

O presente estudo pode favorecer a compreensão da sintomatologia dolorosa dos docentes de todas as categorias e contribuir com informações que ampliam os conhecimentos sobre o tema, revisando os principais aspectos envolvidos na dor do docente. Diante da exposição deste profissional a diversas condições nocivas listadas acima, acredita-se observar alterações importantes e significativas e comprometedoras a sua saúde, interferindo assim no

equilíbrio biopsicossocial, como intensificação da condição dolorosa, alterações frequentes do sistema osteomioarticular e aspectos emocionais abalados pela presença da dor.

O objetivo deste estudo é revisar artigos científicos que se referem à presença e características da dor dos profissionais docentes. Está dividido em cinco partes: introdução, metodologia, resultados, discussão e conclusão.

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão narrativa da literatura com artigos científicos publicados no período de 2000 a 2015, incluíram-se periódicos publicados em jornais e revistas científicas além de trabalhos de conclusão de curso, encontrados nas bases de dados eletrônicos LILACS-BIREME (Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde), SCIELO (*Scientific Electronic Library Online*), MEDLINE (*Medical Literature Analysis and Retrieval System Online*). Os descritores utilizados em português foram dor, professor, intensidade, prevalência, perfil, síndrome dolorosa, escala de McGill, queixa dolorosa, distúrbios osteomioarticulares, distúrbios relacionados ao trabalho e trabalho, em língua inglesa *pain, teachers, painful syndrome, teachers, EVA, McGill*. Foram selecionados artigos cujas variáveis fossem: prevalência de dor, tipo e localização da dor, descrição da dor em docentes, associações entre dor e condições de trabalho e entre saúde do trabalhador docente.

Foram incluídos nesta revisão todos os artigos que abordaram indivíduos de ambos os sexos, com idade superior a 18 anos, que fossem docentes de qualquer nível educacional e que apresentassem queixa dolorosa. Foram excluídos artigos que incluíam amostras de sujeitos com história de trauma, acidente vascular encefálico, doença reumatológicas, neurodegenerativas, dor provocada e que não relataram características dolorosas.

Após a coleta de dados, os artigos selecionados foram lidos na íntegra e seus resultados foram categorizados e tabelados a partir das variáveis: desenho do estudo, números da amostra/nível de ensino, sexo, idade, prevalência e local da dor, impacto nas atividades de trabalho, qualidade da dor, intensidade e instrumentos utilizados.

3 RESULTADOS

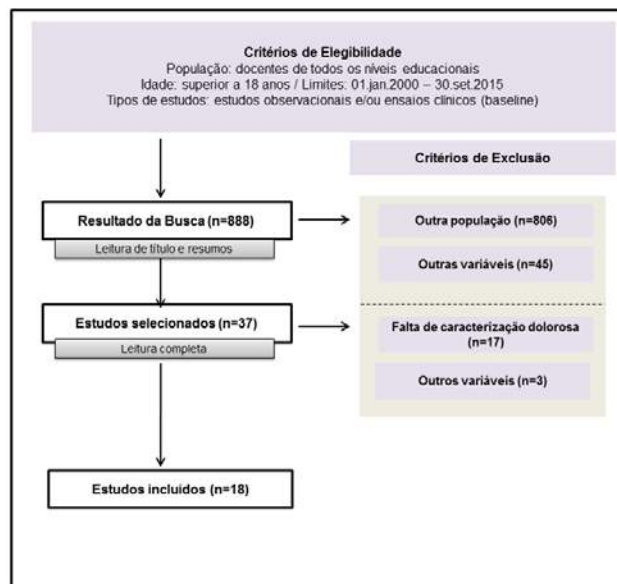
Nas bases de dados consultadas foram encontrados 888 artigos. Houve a exclusão de 851 artigos que não se enquadraram no perfil do estudo, pois não abordavam as variáveis de

interesse desta revisão. Foram pré-selecionados 37 artigos e após a leitura integral foram incluídos nesta pesquisa 18 artigos.

A prevalência de dor entre os docentes variou de 46,1% a 98,3%, sendo um dado relatado em todos os artigos incluídos. Todos os autores identificaram a localização da dor na amostra e a lombalgia foi a mais frequente entre os docentes (n=9), seguida de cervicalgia (n=4) e dor nos ombros (n=4). A idade das amostras variou entre 18 e 65 anos e o sexo mais acometido pelo sintoma foi o feminino.

Apenas seis artigos relataram a intensidade da dor e caracterizaram esta como: moderada a forte (n=1), frequente e muito frequente (n=1), dor severa (n=1), dor moderada (n=1), dor grave (n=1), dor frequente e raramente frequente (n=1).

Figura 1 - Fluxograma dos resultados da busca literária



Dois artigos identificaram o tipo de dor como tensional (n=1) e crônica (n=1). A qualidade da dor não foi abordada em nenhum artigo incluído. Os instrumentos utilizados para avaliação da dor foram EVA (Escala Visual Analógica) (n=3), mapa corporal (n=3), anamnese clínica e ocupacional (n=1), ficha de avaliação fisioterapêutica (n=1) e NQM (Questionário Nórdico de Sintomas Osteomusculares) (n=1) (Tabela 1).

Os desenhos de estudos mais frequentes foram os estudos de corte transversal quantitativos (n=18) correspondente a totalidade dos estudos. As condições e qualidade de trabalho foram relatadas em cinco artigos. Dois trabalhos associaram-se a carga psicológica ao sintoma doloroso (CARDOSO, 2011), um artigo identificou relação com o índice de massa corpórea dos docentes (YUE, 2014), quatro às atividades de trabalho (XAVIER, 2012;

JÚNIOR, 2014; MANGO, 2012; YUE, 2014), um relacionou o sintoma ao estado de humor (ALSIDDIKY, 2014), dois artigos associou a presença e intensidade da dor com a realização de atividade física (FERNANDES, 2009; XAVIER, 2012).

O tipo, local de publicação e o resumo dos artigos incluídos estão expostos na Tabela 2.

Tabela 1 - Caracterização da amostra dos artigos incluídos quanto ao perfil doloroso

Autor/ Ano	N (Nível de Ensino)	Idade (média/ variação/anos)	Sexo (F, M)	Prevalência de dor	Local da dor	Intensidade/ Frequência da dor	Tipo de dor	Instrumento
Dallipiane; Bigolin, 2004	24 (Universitário)	38 a 68	13, 11	95%	Coluna Vertebral	Moderada a Forte	Tensional	Anamnese Clínica e Ocupacional
Ribeiro et al., 2009	4.495 (Municipal)	18 a 69	92%, 8%	55%	MMII/ Coluna Vertebral	Frequente/ Muito Frequente	*	*
Cardoso et al., 2011	3.197 (Municipal)	29 a 40	2.833, 266	55%	MMII/Coluna Vertebral	*	*	*
Fernandes et.al., 2009	242 (Rede básica)	43,2	197, 44	93%	Coluna Vertebral	*	*	Mapa do Corpo humano
Leandro et al., 2012	39 (Universitário)	20 a 59	34, 5	94,8%	Cervical e Lombar	Dor Severa	*	EVA
Carvalho et al., 2006	157 (Rede Básica)	30 a 50	157	90,4%	Lombar e Torácica	*	*	*
Júnior et al., 2014	49 (Universitário)	25 a 63	71,4%, 28,6%	85,7%	Cervical e Lombar	Moderada	*	EVA
Mango et al., 2012	126 (Fundamental)	38,6	95,2%, 4,7%	91%	Ombros e Lombar	*	*	*
Melo et al., 2010	45 (Fundamental)	25 a 60	39, 6	96,3%	Dorsal e Cervical	*	*	Avaliação Fisioterapêutica
Dutra et al., 2005	68 (Municipal)	25 a 65	66, 2	76%	Ombros	*	*	*
Yue et al., 2014	1.050(*)	19 a 50	67%, 33%	98,3%	Ombros e Cervical	*	*	*
Patience et al., 2014	1.747(*)	39,34	72,2%, 27,3%	55,7%	Lombar	*	*	*
Claus et al., 2014	395(*)	45	86,8%, 13,2%	27,6%	Lombar	*	Crônica	IMC
Darwish et al., 2013	240 (Universitário)	22 a 54	240	79,2%	Coluna Vertebral	*	*	*
Alsiddiky et al., 2014	486(*)	30 a 39	452, 73	46,1%	Lombar	Grave	*	EVA
Ceballos; Santos., 2015	525(*)	40	6, 17	73,5%	Ombros	*	*	*
Silva et al., 2014	33 (Universitário)	30 a 59	33	56,5%	Joelhos	*	*	*
Sanchez et al., 2013	36 (Universitário)	20 a 60	*	74,19%	Cervical e Lombar	Frequente/ Raramente	*	NMQ

*Não apresentou resultados

Tabela 2 - Características metodológicas dos artigos incluídos

Continua

Autor/Ano	Revista	Tipo do Estudo	Resultado
Dallipiane; Bigolin, 2004	Contexto e Saúde	Transversal	A presença de dor foi referida por 96% dos pesquisados e foi encontrado aumento da carga psíquica em 50% dos sujeitos. A região mais acometida foi coluna vertebral.
Ribeiro et al., 2011	Revista Baiana de Saúde Pública	Transversal	A Prevalência de dor foi de 55%. As queixas musculoesqueléticas foram mais frequentes em membros inferiores e coluna vertebral (41,1%).
Cardoso et al., 2011	Caderno Saúde Pública RJ	Transversal	As prevalências de dor musculoesquelética (DME) foram 41,1% para membros inferiores, 41,1% no dorso e 23,7% para os membros superiores.
Fernandes et al., 2009	Revista Saúde Pública	Transversal	A prevalência de dor, considerando os últimos 12 meses, foi de 93 %. Encontrada associação entre atividade inadequada e a sintomatologia.
Leandro et al., 2012	Trabalho Conclusão de Curso	Transversal	Observou-se maior número do sexo feminino (87,2%), com dois ou três turnos de trabalho. 94,8% referiu dor sendo 34,1% cervical e 27,2% lombar. Observou-se relevância entre o nível de atividade física com a intensidade da dor.
Carvalho et al., 2006	Revista Brasileira de Fisioterapia	Transversal	90,4% apresentaram sintomas osteomusculares. As áreas mais atingidas foram coluna, ombros, punhos e mãos.
Júnior; Silva, 2014	Revista da Dor São Paulo	Transversal	A prevalência dos sintomas foi de 85,7%, sendo que 64,3% relatam que os sintomas pioram com o aumento do tempo de atividade. A região mais acometida foi coluna lombar (54,8%), coluna cervical (45,2%), ombros (23,8%) e punhos/mãos (23,8%).
Mango et al., 2012	Fisioterapia em Movimento	Transversal	A presença de dor relacionou-se apenas com o número de classes que lecionavam. As áreas mais atingidas foram lombar (51,5%), região dorsal (49,2%), ombro (49,2%) e pescoço (47,6%)
Melo et al., 2010	Revista Eletrônica Saúde CESUC	Transversal	A postura mais adotada foi a de pé, com presença de sintomas osteomusculares na maioria dos entrevistados com predomínio dos M.M.S.S., sendo o ombro (16%) a região mais acometida nos últimos 12 meses.
Dutra et al., 2005	Arquivo científico UNIPAR	Transversal	Dos entrevistados 52 (76%) apresentaram dor nos ombros.
Yue et al., 2014	BMC Health	Transversal	A prevalência de dor NSP (Pescoço e Ombro) LBP (Dor Lombar) no período de um ano foi 48,7% e 45,6%, respectivamente. (A faixa etária com maior prevalência de NSP e LBP foi 40-49). LBP estava intimamente associado com o IMC dos que eram obesos, e as horas de trabalho foi associada à NSP.

Tabela 2 - Características metodológicas dos artigos incluídos

				Conclusão
Autor/Ano	Revista	Tipo do Estudo	Resultado	
Patience; Smith, 2014	BMC Musculoskeletal	Transversal	A prevalência de dor lombar no período de 12 meses entre Professores Botswana foi de 55,7%.	
Claus et al., 2014	BMC Musculoskeletal	Longitudinal	Dentre os entrevistados, 153 (38,7%) sofrem de dor crônica nas costas nos últimos 12 meses. Em relação à profissão, os docentes que sofrem de dores nas costas foram de 43,8%, em comparação com 27,6% para os professores.	
Asiddiky et al., 2014	Parkj Med. Sci	Transversal	O nível de dor musculoesquelética relatada mostrou maior frequência em lombar entre os 185, seguido por 128 com dor no joelho, o menor relato foi de 27 com dor no cotovelo.	
Ceballos; Santos, 2015	Revista Brasileira de Epidemiologia	Transversal	A prevalência de dor foi de 73,5%. As dores mais frequentes: ombros (31,6%), tórax posterior (27,8%), pescoço (27,2%) e tornozelos e/ou pés (24,0%). Problemas circulatórios e respiratórios e Transtornos Mentais Comuns mostraram-se associados às dores.	
Silva et al., 2014	Revista Brasileira de Ciência da Saúde	Transversal	No último ano, as regiões mais dolorosas foram os joelhos (54,6%), pescoço (48,5%), coluna lombar (42,4%) e ombros (33,3%).	
Darwish; Zhuair, 2013	Pain Research and Treatment	Transversal	A prevalência de dor foi 79,17% e os locais mais acometidos foram ombros (45,4%), seguido de cervical (42,1%). Houve influência do ambiente de trabalho, idade, peso, carga horária e tempo de serviço.	
Sanchez et al., 2013	Ver. Bras. Med. Trabalho	Transversal	A prevalência de dor foi de 74,19%, regiões mais acometidas foram a lombar e cervical. Os docentes referiam dor raramente na lombar e com frequência na cervical.	

4 DISCUSSÃO

Este estudo revisou artigos científicos relacionados à prevalência de dor em docentes. Os resultados deste trabalho mostram que existe uma alta prevalência de dor nesta população. Acredita-se que esta alta prevalência pode estar associada à grande exposição do docente a estímulos nocivos e psicológicos que tendem a desencadear reações dolorosas e comprometer seu desenvolvimento profissional (CARLOTTO, 2002). Os distúrbios osteomioarticulares lideram a lista de doenças ocupacionais de acordo com o Centro de Estudos da Saúde do Trabalhador (CESAT).

O estímulo nocivo mais comum pelo qual os docentes estão expostos é a permanência prolongada em posição ortostática, sobrecarregando os músculos dos membros inferiores e tronco que comprometem sua saúde. O trabalho prolongado da musculatura, que se mantém em contração isométrica sustentada, implica em diminuição do retorno venoso, dor difusa em pernas e pés, bandas de tensão e pontos gatilhos, contraturas e fadiga muscular (DALLEPIANE E BIGOLIN, 2004), (FORTANA E RIBEIRO 2010), (YUE et al., 2012).

A alta demanda de trabalho também pode ser considerada um fator predisponente desta elevada prevalência (LEANDRO et al. 2012). Atualmente, o docente associa o trabalho em sala de aula com outros exigidos pela própria instituição, como medida de planejamento e reuniões, e tarefas inerentes à profissão como elaboração e correção de avaliações.

A carga horária de trabalho esteve relacionada com a intensidade da dor, como apontou os resultados deste estudo. Docentes com carga horária superior a 44 horas semanais sentem dor mais intensa (LEANDRO et al., 2012). A jornada de trabalho densa é frequente pela necessidade de se ampliar a remuneração salarial a partir de uma baixa valorização dos serviços prestados como docente.

A dor esteve presente em um período superior ou igual a doze meses nos estudos incluídos, com isso entende-se que esta tem característica crônica. De acordo com KLAUMAN 2008 e a IASP (*International Association for the Study of Pain*), considera-se dor crônica um sintoma com duração igual ou superior a três ou seis meses, respectivamente.

Quando se refere ao ensino, professores que lecionam em níveis básicos tendem a desenvolver maior sintoma doloroso (ALSIDDIKY ABDULONEM et al., 2014).

Em níveis básicos os docentes não dispõem de muitos recursos tecnológicos o que pode estar relacionado ao aumento da demanda de trabalho e do tempo de realização das tarefas básicas da profissão. Os recursos audiovisuais são facilitadores da transferência do conhecimento, contribuindo para a interação entre aluno e professor, melhorando a dinâmica

das aulas e diminuindo assim os estresses repetitivos de escrita e o tempo de explanação do assunto.

Com relação avaliação dos gêneros, identificou-se maior frequência de dor em indivíduos do sexo feminino. Este dado pode ser atribuído ao fato da profissão de docência ser mais almejada por mulheres. No Brasil, cerca de 85,1% dos professores são do sexo feminino sendo o gênero maioria nos níveis infantis e básico, que foram abordados em sete dos dezoito artigos incluídos neste trabalho. (HARNIK, 2011; BOHM; CAMPOS, 2013).

A predominância de mulheres no exercício da docência pode ser explicada historicamente. O ingresso de mulheres no campo educacional esteve associado à continuidade do trabalho doméstico, quando professoras avocavam o papel de “mãe educadora” (DELCOR et al., 2004). Além disso, o sexo feminino possui maior predisposição a apresentar sintomas dolorosos por variações hormonais, menor limiar e menor tolerância à dor e maior capacidade de discriminá-la (SÁ et al., 2009).

Diversos artigos relataram nos seus resultados dor na coluna lombar e com maior frequência entre os indivíduos avaliados nos trabalhos incluídos, seguida de dor em região dorsal. A alta prevalência de lombalgia encontrada nos resultados pode se justificar pela necessidade exigida pela profissão em permanecer horas prolongadas em ortostase (PEREIRA, 2004; MELO et al, 2010). Posição esta que sofre impacto constante, e sustenta em média 50% do peso corporal do indivíduo, além de poder interferir negativamente no eixo da coluna vertebral, e em aspectos multidimensionais como intensidade da dor nas atividades laborais, assim como no impacto na queda da produtividade, baixa autoestima e estresse ocupacional.

Dados de Knoplich (2003) afirmam que 60% a 80% da população adulta têm ou tiveram um período na vida com um episódio incapacitante de dor na coluna vertebral, principalmente na região lombar, relacionado ao trabalho, com interferência na produtividade das atividades laborais.

A dor lombar pode ser descrita como lombalgia mecânica ocasionada por levantamento de peso, ortostase e sedestração prolongadas, esforços físicos, atividades repetitivas, geralmente que sofre diminuição álgica em repouso. Existem fatores que influenciam e favorecem o desenvolvimento das lombalgias tais como falta de condicionamento físico, má postura, exposição a estímulos vibratórios, obesidade, altos impactos (IMAMURA, 2001).

Quando o trabalhador permanece muitas horas numa posição ergonomicamente errada, o disco inicialmente pode perder água, romper o ânulo fibroso que segura o núcleo, causando a extrusão deste núcleo, agressão do nervo e dor (CAVASSA, 1997; KNOPLICH, 2003;

TEIXEIRA et al., 2004). A lombalgia está associada à incapacitação, faltas ao trabalho, perda de produtividade na realização das atividades e diminuição das participações (ENGEL, 2003).

A prática de atividade física esteve relacionada à intensidade de dor e pode ser considerada protetora ao aparecimento de sintomas dolorosos. Fazer exercício físico regular ajuda no processo de endurece muscular, além de gerar estímulos à liberação de neurotransmissores, como a endorfina, que ajudam na diminuição dos níveis de estresse e fadiga muscular (FERNANDES et al., 2009; SILVA, 2010; LEANDRO et al., 2012).

Atividade física na maioria das vezes é utilizada como tratamento multidisciplinar para diversos objetivos, como ganhos de condicionamento cardiovascular, força, resistência, flexibilidade, mobilidade controle da dor (IASP, *International Association for the Study of Pain*). Os efeitos benéficos da pratica de exercício têm sido estudados por muitos pesquisadores há anos e, na última década, deram origem a um novo panorama de prevenção, controle e tratamento da dor crônica (CIOLAC; GUIMARÃES 2004).

Através do presente estudo foi possível compreender melhor as características da dor em docentes. A realização de novas pesquisas que envolvam estes trabalhadores é necessária para estudar aspectos qualitativos e quantitativos não abordados pelos estudos incluídos nesta revisão. A caracterização da dor e suas diversas dimensões precisam ser mais investigadas e discutidas na literatura envolvendo esta população de trabalhadores. Pesquisas clínicas permitem estudar condutas terapêuticas analgésicas e preventivas sendo direcionadas aos docentes de todos os níveis educacionais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com os resultados presentes neste trabalho pode-se concluir que existe alta prevalência de dor em docentes independentemente do nível educacional, com maior predomínio do sintoma no sexo feminino e com alta frequência na região lombar. Observou-se relação da sintomatologia dolorosa com o ambiente de trabalho no qual este profissional está inserido, assim como a intensidade da dor associou-se a prática de atividade física. Contudo, não foi possível identificar uma caracterização específica da condição dolorosa, sugerindo assim, o desenvolvimento de pesquisas que envolvam este público e com uma abordagem mais específica das características da dor para proporcionar maior conhecimento desta condição.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABDULMONEM, Alsiddikyetal. The prevalence of musculoskeletal pain & its associated factors among female Saudi school teachers. **Pakistanjournalof medical sciences**, v. 30, n. 6, p. 1191, 2014.
- BÖHM, Bianca Camacho de Almeida; CAMPOS, Míria Izabel. Atuação de Professores Homens na Educação Básica: Um Estado da Arte Sobre a Produção Acadêmica. **Horizontes-Revista De Educação**, v. 1, n. 1, p. 59-72, 2013.
- CAMARGO, Dúlio Antero, Causa de Afastamento de Trabalho, **UOL**, Economia, São Paulo, 2012. Disponível em: <uol.com.br/empregos-e-carreiras>. Acesso em: 26 jul. 2015.
- CARDOSO, Jefferson Paixão et al. Prevalência de dor musculoesquelética em professores. 2009.
- CARLOTTO, Mary Sandra. A síndrome de burnout e o trabalho docente. **Psicologia em estudo**, v. 7, n. 1, p. 21-29, 2002.
- CARVALHO, A. J. F. P.; NMC, Alexandre. Sintomas osteomusculares em professores do ensino fundamental. **Revbrasfisioter**, v. 10, n. 1, p. 35-41, 2006.
- CAVASSA, C. P. R. **Ergonomia y Productividad. Balderas**: Linsa Noriega, 1997.
- CEBALLOS, Albanita Gomes da Costa de; SANTOS, Gustavo Barreto. Factors associated with musculoskeletal pain among teachers: sociodemographics aspects, general health and well-being at work. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v. 18, n. 3, p. 702-715, 2015.
- CIOLAC, Emmanuel Gomes; GUIMARÃES, Guilherme Veiga. Exercício físico e síndrome metabólica. **Revistabrasileira de Medicina do Esporte**, v. 10, n. 4, p. 319-324, 2004.
- CLAUS, Matthias et al. Prevalence and influencing factors of chronic back pain among staff at special schools with multiple and severely handicapped children in Germany: results of a cross-sectional study. **BMC musculoskeletal disorders**, v. 15, n. 1, p. 1, 2014.
- CROMBIE I, et al., **Epidemiology of pain**. Seattle: International Association for the Study of Pain Press; 1999.
- DALLEPIANE, Sabrina; BIGOLIN, Simone Eickhoff. A Presença de Dor no Cotidiano de Professores da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – Unijuí. **Revista Contexto & Saúde**, v. 4, n. 07, p. 231-239, 2013.
- DARWISH, Magdy A.; AL-ZUHAIR, Shatha Z. Musculoskeletal pain disorders among secondary school Saudi female teachers. **Painresearchandtreatment**, v. 2013, 2013.
- DELCOR, NúriaSerre et al. Condições de trabalho e saúde dos professores da rede particular de ensino de Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 20, n. 1, p. 187-196, 2004.

DUTRA, Denise et al. Prevalência de algias nos ombros em professores da rede municipal de ensino fundamental de Umuarama - PR no ano de 2004. **Arq. Ciências saúde UNIPAR**, v. 9, n. 2, p. 79-84, 2005.

ENGEL, J.M., PAIN MANAGEMENT, EARLY, **Occupational therapy**: practice skills for physical dysfunction, 5th ed, St. Louis, mosby, 493-500, 2001.

FERNANDES, Marcos Henrique; ROCHA, VM da; OLIVEIRA, A. G. R. C. Fatores associados à prevalência de sintomas osteomusculares em professores. **Rev. Salud Pública, Bogotá**, v. 11, n. 2, 2009.

SEGRE, Marco; FERRAZ, Flávio Carvalho. The health's concept. **Revista de saúde pública**, v. 31, n. 5, p. 538-542, 1997.

FONSECA, GREICY, **Atividade física e dor, Centro de Tratamento da dor**, disponível em: <centrodetratamentodador.com.br>. Acesso em: 26 out. 2015.

FONTANA, Rosane Teresinha; PINHEIRO, Débora Avello. Condições de saúde auto-referidas de professores de uma universidade regional. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 31, n. 2, p. 270, 2010.

GUREJE, Oyeet al. Persistent pain and well-being: a World Health Organization study in primary care. **Jama**, v. 280, n. 2, p. 147-151, 1998.

HARNIK, Simone, **Mulheres do Magistério da Educação Básica no Brasil**. Disponível em: www.todospelaeducação.org.br>. Acesso em: 26 out. 2015.

HARSTALL, C; OSPINA M., **How prevalent is chronic pain?** PainClinUpdates, v. 11, n. 2, p. 1-4, 2003. Disponível em: <http://www.iasp-pain.org>. Acesso em: 15 out. 2015.

HERTLING, D.; KESSLER, R. M. Tratamento de distúrbios musculoesqueléticos comuns: princípios e métodos de fisioterapia. 2009;

IMAMURA, SatikoTomikawa; KAZIYAMA, Helena HidekoSeguchi; IMAMURA, Marta. Lombalgia. **Revista de Medicina**, v. 80, n. 2, p. 375-390, 2001.

INSTITUTO DE MEDICINA MOLECULAR, **ProjectoDor**, Disponível em: <http://www.dor.biochemistry-imm.org>. Acesso em: 29 maio 2015.

LIMA JÚNIOR, José Pereira de; SILVA, Tarcísio Fulgêncio Alves da. Analysis of musculoskeletal disorders symptoms in professors of the University of Pernambuco - Petrolina Campus. **Revista Dor**, v. 15, n. 4, p. 276-280, 2014;

KLAUMANN, P. R.; WOUK, A. F. P. F.; SILLAS, T. Patofisiologia da Dor (Pathophysiology of pain). **Archives of veterinary science**, v. 13, n. 1, p. 1-12, 2008;

KEEF, F.J.; WILLIAMS, D.A.; SMITH, S.J., Assesmente of pain behaviors in turk dc, Melzack R, eds handbook of pain assessement, 2nd Ed. New York, **Guilford Press**, p. 170-187, 2001.

KNIPLICH, J. **Enfermidades dacoluna vertebral**: uma visão clínica e fisioterápica. 3. ed. São Paulo: Robe, 2003;

LEANDRO, Samyta Xavier. Qualidade de vida e sintomatologia dolorosa musculoesquelética entre fisioterapeutas docentes de IES de Campina Grande-PB. 2012;

LOCKE, Edwin A.; WHITING, Roman J. Sources of satisfaction and dissatisfaction among solid waste management employees. **Journal of Applied Psychology**, v. 59, n. 2, p. 145, 1974.

MAENO, Maria et al. **Lesões por esforços repetitivos (LER) distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT)**. Brasil. Ministério da Saúde, 2001.

MANGO, Maria Silvia Martins et al. Análise dos sintomas osteomusculares de professores do ensino fundamental em Matinhos -PR. **Fisioter. mov., Curitiba**, v. 25, n. 4, p. 785-794, 2012.

MELO, EMN; CAIXETA, G. F.; CAIXETA, A. Prevalência de lesões osteomusculares em professores do ensino fundamental. **RevSaude CESUC**, v. 1, n. 2, p. 1-13, 2010.

NASCIMENTO¹, Leonel Alves do; KRELING, Maria Clara Giorio Dutra. Avaliação da dor como quinto sinal vital: opinião de profissionais de enfermagem. **Acta Paul Enferm**, v. 24, n. 1, p. 50-4, 2011.

NETO, Saul Martins; CABRAL, Ms Cristina Maria Nunes. Presença de fraquezas e encurtamentos musculares em secretárias com dor no segmento lombar da coluna vertebral. **Revista PIBIC**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 81-91, 2004.

ERICK, Patience N.; SMITH, Derek R. Low back pain among school teachers in Botswana, prevalence and risk factors. **BMC músculoskeletal disorders**, v. 15, n. 1, p. 1, 2014.

PAULA, EDUARDO BELCHIOR DE; GUIMARÃES, GUNNAR, Caracterização do quadro algíco dos profissionais: Professor, Cirurgiões, Dentistas e Fisioterapeutas, **Revista CEPPG – CESUC – Centro de Ensino Superior de Catalão**, Ano XII n. 21, 2º Semestre/2009.

PEREIRA, Enio Cesar Vieira. Experiência com o Efeito Dinâmico da Compressão Axial no Canal Espinhal Lombar, 2004.

RABELO, Amanda. Debates sobre gênero na docência: o professor do sexo masculino nas séries iniciais do Rio de Janeiro-Brasil e Aveiro-Portugal. **Educar em Revista**, n. 48, p. 207-234, 2013.

RIBEIRO, Isadora de Queiroz Batista et al. Fatores ocupacionais associados à dor musculoesquelética em professores. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 35, n. 1, p. 42, 2014.

SÁ, Katia et al. Prevalência de dor crônica e fatores associados na população de Salvador, Bahia. **Revista de Saúde Pública**, v. 43, n. 4, p. 622-630, 2009.

SANCHEZ, Hugo Machado et al. Incidência de dor musculoesquelética em docentes do ensino superior. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 11, n. 2, p. 66-75, 2013.

SHUAI, Jianet al. Assessing the effects of an educational program for the prevention of work-related musculoskeletal disorders among school teachers. **BMC public health**, v. 14, n. 1, p. 1, 2014.

SILVA, Marcelo Cozzensaet al. Problemas Musculoesqueléticos em Docentes e Servidores de um Curso de Educação Física do Rio Grande do Sul/Brasil. **Revista Brasileira de Ciências da Saúde**, v. 18, n. 2, p. 115-120, 2015.

SOCIEDADE BRASILEIRA DO ESTUDO DE DOR, capítulo brasileiro da internacional Association for the study of pain, **O que é Dor?** – IASP. Disponível em: <www.dor.org.br/publico/o-que-e-dor>. Acesso em: 28 maio 2015.

TEIXEIRA, D. C. et al. Ergonomia em Empresa Montadora de Carro: diminuição do risco de algia na coluna vertebral, **Rev. Fisioter. UNICID**, v. 3, p. 99-109, 2004.

YUE, Pengying; LIU, Fengying; LI, Liping. Neck/shoulder pain and low back pain among school teachers in China, prevalence and risk factors. **BMC publichealth**, v. 12, n. 1, p. 1, 2012.

GESTÃO DE CONFLITOS NUMA ORGANIZAÇÃO: ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE SAÚDE E BEM-ESTAR

Felipe Alves Cerqueira

Bacharel em Turismo pela Faculdade Hélio Rocha
Cursando especialização em Gestão de Pessoas com ênfase em Psicologia Organizacional
através da Faculdade da Cidade do Salvador
E-mail: felipe_ace@yahoo.com.br

Carla Oliveira Brito

Bacharela em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Estado da Bahia
Especialista em Metodologia do Ensino Superior pela Faculdades Integradas Olga Mettig,
Cursando especialização em Gestão de Pessoas com ênfase em Psicologia Organizacional
através da Faculdade da Cidade do Salvador
E-mail: cobrito@outlook.com.br

RESUMO

O conflito é parte indissociável do ser humano, enquanto ser social e em contínua interação com os outros. O trabalho proposto apresenta como tema a gestão de conflitos nas organizações, tem como objetivo analisar os estilos de administração de conflitos adotados na organização estudada e busca responder à seguinte pergunta-problema: em que medida os cinco estilos de gestão de conflitos estão presentes no ambiente laboral de uma empresa do segmento de saúde e bem-estar da cidade de Salvador, Bahia? Este trabalho apresenta-se como estudo de caso descritivo. Para responder a essa questão foi aplicado junto aos colaboradores da empresa questionários contendo 25 perguntas que permitiram analisar, utilizando a escala de Likert, o estilo de gestão de conflitos mais adotado. Os resultados encontrados apontam que a estratégia de mais utilizada pelos colaboradores é o compromisso, o menos utilizado, é o evitamento. Conclui-se que não há uma maneira ideal gerir os estilos de conflito adotados pelos colaboradores, entretanto, existem situações onde cada tipo de líder poderá ter mais chance de sucesso. Perante as dificuldades que apareceram ao longo da realização deste estudo, acredita-se que o objetivo proposto foi concluído de forma satisfatória.

Palavras-chave: Estilo de Gestão de Conflitos. Compromisso. Evitamento.

ABSTRACT

The conflict is inseparable part of human being, while social being and with interaction with others. The proposed activity presents as theme the conflicts administration in the companies, and has as objective analyze the styles of conflicts administration adopted in the studied organization and search the answer to the following problem-question: To what extent the five kinds of conflicts administration are presents in the labor environment of a health and wellness company in the city of Salvador, Bahia? This activity presents as descriptive case study. To answer this question, it was applied together with the employees of the company, questionnaires having 25 questions that allow analyzing it, using the Likert's scale, the most adopted style of conflicts administration. The founded results point that the most used strategy used from the employees is the sharing/commitment and the less used is the avoidance. It is concluded that there is no ideal way of conflicts management adopted by the employees, however there are situations where each kind of leader can have more chances of success. Towards the difficulties that appear over the study, it believed that the purposed objective was completed of satisfactory way.

Keywords: Conflicts management styles. Commitment. Avoidance.

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos são intrínsecos à natureza do ser humano, existem desde os primórdios e mudaram de intensidade e quantidade de pessoas envolvidas conforme o homem foi se desenvolvendo. É pertinente afirmar que a diferença entre os objetivos por parte das pessoas provoca algum tipo de conflito. Por ser parte irremissível da vida humana, os conflitos devem ser marcados como necessários para o progresso dos envolvidos de forma direta e indireta.

No ambiente organizacional, o conflito ainda é visto como termômetro para verificar o grau de competência do gestor, uma vez que se entende a sua existência como uma falha de gestão. Ou seja, mantém-se a concepção de que a presença de um conflito na equipe denota a falta de colaboração entre os membros do grupo e que por isso, não deveria existir. Entretanto, a resolução adequada do conflito pode gerar efeitos positivos para a empresa como, por exemplo: sentimentos de pertencimento, estimula a criatividade e expõe os problemas que existem no grupo (CHIAVENATO, 2015; MCINTYRE, 2007). O desafio do gestor, então, passar a ser gerir o conflito que acabará por surgir de maneira satisfatória. Cabe a ele buscar uma resposta que leve ao acordo consensual dentro da equipe.

Com base nisso, o tema gestão de conflitos nas empresas foi escolhido a partir da observação direta sobre as adversidades e resistências que as organizações encontram para administrar as divergências existentes no seu ambiente e se justifica devido a sua importância no campo da gestão de pessoas. Logo, o objetivo geral deste trabalho foi investigar em que medida os estilos de gestão são praticados numa empresa de estética da cidade de Salvador.

A partir da sua relevância e das observações realizadas, surge à questão-problema desta pesquisa: em que medida os cinco estilos de gestão de conflitos estão presentes no ambiente laboral de uma empresa do segmento de saúde e bem-estar da cidade de Salvador, Bahia?

Trata-se de uma pesquisa básica apresentada como estudo de caso, que tem por objetivo analisar os estilos de gestão de conflitos utilizados em uma empresa de estética localizada na cidade de Salvador, Bahia. Apoiar-se no método de procedimento técnico estatístico e classifica-se como exploratória, pois proporciona maior familiaridade com o problema, com vistas a torna-lo mais explícito (MARCONE; LAKATOS, 2002).

Estas opções encontram fundamentação por permitir um estudo com mais aprofundamento acerca do problema proposto e ainda comprova, através das teorias estatísticas, as relações dos fenômenos entre si e assim obter dados generalistas sobre seu significado que servirão de base para conclusões mais aprofundadas sobre o tema (GIL, 2010; MARCONE; LAKATOS, 2002; KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010).

O artigo apresentado encontra-se organizado da seguinte maneira: na segunda seção é abordado o conceito de conflitos e suas características. Na terceira seção explanam-se sobre a administração de conflitos, os estilos de gestão de conflitos e a negociação. Na quarta seção expõe-se a metodologia. A apresentação dos resultados é discutida na quinta seção e por fim são apresentadas as considerações finais.

2 O CONFLITO E SUAS CARACTERÍSTICAS

Qualquer que seja a esfera da organização, novos modelos de gestão são procurados com intuito de aperfeiçoar o desempenho de seus colaboradores a fim de tornar a empresa mais competitiva. No entanto, alguns fatores podem alterar esse cenário, como o conflito, por exemplo.

Rondeau (2008) expõe que o conflito surge a partir do momento em que uma das partes (que pode ser indivíduo ou grupo) sentir que sua satisfação está ameaçada pelo outro (seja indivíduo ou grupo) provocando um sentimento de frustração que pode vir a originar a um processo reativo. Trata-se, sobretudo de um processo de contraposição e embate entre pessoas ou grupos nas organizações (DUBRIN, 2003).

Outros autores incluem em suas definições que esse processo se inicia a partir do momento que uma das partes percebe que poderá ser afetada, ou pode afetar de forma negativa, por algo que se considera importante e pode ser considerado como uma indicação à frustração que se sente em relação à outra parte (CHIAVENATO, 2004; ROBBINS, 2002).

Nas organizações, fatores como: escassez de recursos, direitos não atendidos, divergências de objetivos entre as partes, diferença de idade, resistência às mudanças, ou ainda, fatores como informações não dadas de forma adequada ou desinformação podem ocasionar o conflito que vão necessitar que sejam resolvidos através de negociações, que poderão vir a ter sucesso ou não. Os fatores dos conflitos podem ser de ordem subjetiva (emocionais) e mesmo sendo comuns são capazes de impedir a adaptação das atividades, bem como a própria gestão de equipes. Diante desses cenários, compete aos gestores a atenção para essas e outras fontes de conflito, a fim de evitar impactos negativos no clima organizacional e prejuízo à produção.

Não se pode afirmar que o conflito apresente apenas consequências negativas, uma vez que através das divergências é possível ter novas ideias e levar determinados assuntos a grandes discussões. É um fator característico da dinâmica organizacional que gera efeitos positivos e negativos.

Como efeitos positivos pode-se identificar a possibilidade de descoberta de novos

processos, o sentimento de pertença e identidade de um grupo, oportunidade de ajuste de problemas que já existem e de novos problemas mais graves, além de propiciar uma resolução em que os dois lados saiam ganhando que será traduzido no aumento de coesão do grupo e cause impacto positivo na sua produtividade (CUNHA; SILVA; MOREIRA, 2003; ROBBINS, 2002).

De outra maneira como características negativas contrapõem-se o desvio de atenção dos reais objetivos do grupo, interferência na percepção e socialização, ambiente hostil e situações de stress influenciando os relacionamentos entre os indivíduos que compõe o grupo (NASCIMENTO; SAYED, 2002).

Como se pode observar, sejam positivas ou negativas, as situações de conflitos demonstram sua utilidade pelo papel desempenhado na vida das pessoas, uma vez que suas atuações perante a criação de acordos e negociações serão as respostas às necessidades organizacionais.

3 ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

Administrar conflitos é a maneira mais clara e oportuna para lidar com as situações que aparecem. Antes, é preciso buscar a raiz desse conflito, investigar em qual nível encontra-se qual a sua tipologia, saber aonde se quer chegar ao realizar uma negociação e qual o limite da situação para que surjam boas alternativas para resolução.

O processo que leva ao aparecimento do conflito manifesto não é imediato, mas deixa o registro de sua insatisfação, que pode ser desde a agressividade, mau humor e criação de boatos até a formação de grupinhos e a perda de produtividade e apresenta nove níveis de evolução até se consolidar, conforme Quadro 1 abaixo:

Quadro 1 - Níveis de evolução dos conflitos

Continua

Nível de evolução	Características
Discussão	Estágio inicial.
Debate	Presença de generalizações e demonstração de padrões de comportamento.
Façonhas	Falta de confiança na alternativa escolhida entre as partes (ou uma das partes em relação à outra).

Quadro 1 - Níveis de evolução dos conflitos

Conclusão

Nível de evolução	Características
Imagens fixas	Imagens preestabelecidas em relação ao outro, fruto de experiências anteriores (estereótipo).
<i>Loss of face</i> (ficar de cara no chão)	Postura de permanência no conflito por motivos egocêntricos.
Estratégias	Surgimento de ameaças e uso de medidas disciplinares e/ou punições. Dificuldade em estabelecer uma comunicação.
Falta de humanidade	Aparecimento de comportamentos nocivos e falta de sentimentos.
Ataque de nervos	Necessidade de autopreservação. Postura defensiva.
Ataques generalizados	Agravamento do conflito.

Fonte: Elaborados própria com base em NASCIMENTO; SAYED, 2002.

Chama-se de conflito o nome do episódio em que as partes se relacionam de maneira divergente entre si durante as fases deste processo.

Como relatado, o conflito pode se agravar se for ignorado ou reprimido. Contudo, se reconhecido, pode ser resolvido e transformado numa situação positiva após a aplicação de ações corretivas.

É importante que o gestor considere a linguagem verbal e não verbal, ao conteúdo, ao sentimento e tenha as habilidades de saber ouvir, falar e perguntar para compatibilizar os interesses dos envolvidos. É uma condição primordial que seja dada às pessoas a oportunidade para que possam se expressar e assim desenvolver a sensação de segurança e transformar seu comportamento.

3.1 ESTILOS DE GESTÃO DE CONFLITOS

O grupo ou indivíduo lida com os conflitos de maneiras variadas e utilizam algumas estratégias para resolução das questões. Tem como base as suas crenças e a satisfação dos seus próprios interesses em oposição ao outro. De maneira geral, é concebível considerar cinco estilos de gestão de conflitos que se adaptam à postura assumida durante o processo conflitivo através de duas variáveis: assertivas (busca a satisfação dos próprios interesses) e não assertivas (tenta atender aos interesses de outras partes) (CHIAVENATO, 1999; FIGUEIREDO, 2012;

MCINTYRE, 2007). Essas duas variáveis, quando combinadas, originam os cinco estilos de gestão de conflitos.

O modelo apresentado a seguir está fundamentado na contribuição de vários autores da época que através de pesquisas independentes evidenciaram a presença de um modelo de comportamento bidimensional (apresenta interesse nas partes envolvidas no conflito) nas situações em conflito (RONDEAU, 2008):

- Colaboração: é o estilo que busca resolver as diferenças através do compartilhamento das informações e ideias. Procura por resultados que integrem as partes e que todos os envolvidos saiam ganhando. É a forma mais efetiva de resolver o conflito e que exige maior profissionalismo das partes envolvidas;
- Evitamento: nesse modelo, os participantes desprezam a existência do conflito na esperança de que o mesmo desapareça. Os problemas ficam em suspenso e há o uso de sigilo para evitar confrontação e recorre-se à burocracia como fonte para resolução de conflitos. É um estilo que traz consequências negativas, uma vez que as razões do conflito não são resolvidas e pode voltar no futuro com maior intensidade;
- Competitividade ou domínio: Cria situações que envolvem perder e/ou ganhar. Recorre aos jogos de poder e à rivalidade para chegar aos seus propósitos e força a subjugação de uma das partes, tentando convencer que seu julgamento é correto. As pessoas que se utilizam desse estilo apresentam atitudes de dominação e confronto. Simboliza a tentativa de satisfação de seus objetivos em detrimento dos desejos do adversário.
- Acomodação: esse estilo apoia-se na resolução de pequenas divergências com objetivo de atenuar a situação. Tem como característica a generosidade, bondade e obediência à outra parte que mascaram o auto sacrifício dos envolvidos;
- Compromisso: Também pode ser conhecido como Partilha, difere do estilo competitivo por permitir que exista um compromisso entre os envolvidos. Sua utilidade é encontrar uma solução aceitável, ainda que temporária, para os envolvidos. Entretanto, nenhuma das partes fica satisfeita, pois, um dos lados precisou abrir mão de algo e os antecedentes para os futuros conflitos ficam mantidos. É um estilo assertivo apenas quando os pontos de vista envolvidos são muito diferentes e a firmação de um acordo é mais adequada do que a inexistência deste.

Ressalta-se que todos os estilos descritos anteriormente são aproveitáveis conforme a situação. É importante informar que não existe um estilo de gestão certo para todas as situações e em algum momento, todos usarão algum desses estilos conforme a sua vontade. A aplicação destes estilos levará a inúmeras consequências, como foi relatado.

3.2 NEGOCIAÇÃO

A negociação é a busca pelos ajustes das discordâncias. Também pode ser compreendida como um processo que envolve comunicação, em que as partes envolvidas se empenham em solucionar um conflito ou chegar a um acordo onde todos os envolvidos obtenham benefícios.

Por muito tempo, ficou limitado a assuntos comerciais, como o escambo, por exemplo, em que as partes em questão eram os compradores e vendedores (quando ainda não se fazia uso do dinheiro). De acordo com Cohen (1980, p. 13) a “negociação é o uso da informação e do poder com o fim de influenciar o comportamento dentro de uma rede de tensão”. Em outras palavras, a negociação tem por objetivo a barganha entre os envolvidos.

Hoje em dia, as negociações são muito mais complexas, pois, muitas vezes envolvem aspectos políticos, diplomáticos e até institucionais, mas ainda assim, as partes continuam realizando permutas. Apresenta grande relevância nas organizações, já que os integrantes das equipes precisam se relacionar com outras pessoas, ainda que possuam autoridade sobre os colegas para atingir os objetivos finais (GIL, 2011; CHIAVENATO, 2015).

As negociações podem ser de três tipos:

- Distributivas (ou competitivas): As negociações distributivas envolvem somente um aspecto dentro da negociação que geralmente é o valor (CHIAVENATO, 2015; DAYCHOUM, 2016);
- Integrativa (ou colaborativa): Nas negociações integrativas, existem vários aspectos que são levados em consideração dentro do processo de negociação (IDEM, 2015; IDEM, 2016);
- Criativa: Na negociação criativa, as pessoas comprometidas expõem seus objetivos e trabalham em equipe para que a maior parte dos interesses seja atendida. A negociação criativa é usada em situações complexas, pois, demandam grande talento e flexibilidade (GUIRADO, 2012).

Conforme explanado, foi possível verificar que administrar conflitos é uma questão crucial num ambiente empresarial, dado que um conflito mal resolvido pode fazer com que os colaboradores se sintam desmotivados, insatisfeitos e inseguros. Cabe ao gestor ser o mediador destes conflitos, ainda a situação enfrentada não apresente facilidade na sua resolução. Bennis e Goldsmith (1999 *apud* BARBOSA, 2015) descrevem que o líder será considerado omissor, ditador ou utópico quando desconsiderar a existência do conflito, mas aquele que o enxergar como uma oportunidade será um otimista. Os conflitos não devem ser enxergados como um mero desentendimento, mas como de fato uma oportunidade para que a organização possa extrair boas ideias e utilizá-las.

4 METODOLOGIA

Nesta seção serão abordados os instrumentos e procedimentos empregados durante esta pesquisa. Este trabalho apresenta-se como estudo de caso descritivo, com abordagem qualitativa, pois está dedicado ao aprimoramento de uma situação específica, como o da organização, por exemplo, além de permitir que se explore e descreva as relações estabelecidas e ainda, que se reduza o lapso entre teoria e ação (GIL, 2010; NEVES, 1996).

A pesquisa foi desenvolvida de setembro a outubro de 2016, com a gestora e cinco colaboradoras da empresa. Foi necessário obter o consentimento prévio por parte da gestora prevalecendo à premissa de confidencialidade e anonimato dos participantes.

O método de procedimento utilizado foi a coleta e a análise de dados por meio da observação direta bem como, aplicação de questionário composto por 25 perguntas escalares relacionadas com a investigação, denominada de Escala de Gestão de Conflitos. Estas ferramentas permitirão examinar e ter um maior entendimento da realidade problematizada.

O questionário, que foi elaborado com base em Figueiredo (2012), Jesuíno (1996) e Thomas (1992 *apud* TORRES, 2012), busca aferir o comportamento dos funcionários diante de situações de conflito as quais estão submetidos na organização e avaliar qual estilo de gestão de conflitos é empregado dentro dos cinco estilos já mencionados. Para análise dessas respostas foi utilizada a escala de Likert, onde cada pergunta pode ser respondida com um valor numérico: 1- Nunca; 2- Raramente; 3- Às vezes; 4- Com Frequência; 5- Sempre.

Em seguida as respostas foram tabuladas utilizando os valores informados nos questionários e foram obtidos os somatórios totais por questão, que posteriormente, foram agrupados conforme sua dimensão: “Partilha”, “Acomodação”, “Evitamento”, “Competição” e

“Colaboração”. Essas dimensões são constatadas com base nos comportamentos informados pelos participantes, no momento em que são apresentadas as situações de conflito.

Por fim, levando em conta os valores obtidos, evidenciados com maior frequência por dimensão, pode-se verificar o estilo de gestão de conflitos dos funcionários da organização pesquisada. As questões foram distribuídas da seguinte maneira, conforme Tabela 1:

Tabela 1 - Distribuição das questões

Estilo de Gestão de Conflitos	Questões
Colaboração	3, 7, 12, 17, 22
Acomodação	2, 6, 11, 16, 21
Partilha	1, 5, 10, 15, 20
Competitividade	9, 14, 19, 24, 25
Evitamento	4, 8, 13, 18, 23

Fonte: Elaborada Própria.

- Colaboração – as questões 3, 7, 12, 17, 22 avaliam esse estilo e mostram o pensamento do sujeito com a satisfação dos interesses das várias partes envolvidas;
- Compromisso/Partilha – é formado pelos itens 1, 5, 10, 15, 20 e revela as situações em que há uma preocupação média consigo e com os outros. São as situações em que se perde algo para ganhar depois;
- Competitividade/Dominação – está composto pelas questões 9, 14, 19, 24, 25 e traduz em que há uma alta preocupação consigo e pouca preocupação com os outros. Impera a sua vontade e interesse;
- Acomodação – as perguntas 2, 6, 11, 16, 21, expõe a conexão entre a baixa preocupação própria e a persistência em satisfazer os interesses da outra parte; e.
- Evitamento – os itens 4, 8, 13, 18, 23 avaliam esse estilo de gestão de conflito e exprime uma baixa preocupação do sujeito consigo e com o outro (MCINTYRE, 2007; CHIAVENATO, 2015; TORRES, 2012).

Para obter os resultados por item avaliado, realizou-se o somatório das questões de cada um dos cinco estilos, que pode variar entre 1 e 25. Depois se calculou a média dos valores encontrados. A maior média equivale ao estilo mais manifestado pelos colaboradores (JESUÍNO, 2003).

5 RESULTADOS

Nesta seção serão expostos os dados da pesquisa realizada, onde foi possível traçar um perfil da empresa e analisar a produtividade dos colaboradores face aos conflitos existentes.

A empresa atua no ramo de estética há 25 anos, não tem filial e está localizada na cidade de Salvador, estado da Bahia e tem como missão proporcionar serviços de alta qualidade e como visão ser referência no mercado de estética e bem estar por meio da inovação.

Atualmente conta com uma equipe de 6 funcionários e sua gestora, proprietária da empresa, apresenta formação na área gestão e possui vasta experiência comercial. A empresa tem como público alvo, mulheres na faixa de 25 - 44 anos. A organização tem apresentado perda em sua receita nos dois últimos anos, o que vem dificultando o crescimento da empresa.

Aa análise dos dados atestou que estilo de administração de conflitos que se sobressaiu na organização é o de Partilha/Compromisso, com um valor resultante em 101 pontos e uma taxa média de 20,2%. Em seguida aparece o estilo de gestão de Competição com resultado de 91 pontos e taxa média de 18,2%. O próximo estilo, Colaboração, apresentou um somatório de 85 pontos, com taxa média para este de 17,0%. O estilo menos evidente, o de Evitamento com obteve 76 pontos de somatório e taxa média de 15,2%. Por fim, o estilo “Acomodação” apresentou somatório de 81 respostas e taxa média de 18,2%.

As perguntas que apresentaram médias de respostas mais elevadas estão relacionadas ao item 5 “Procuro um compromisso mútuo”, com uma média de 4,6 e ao item 6, “Chamo a atenção para os interesses comuns”, item 10 “Procuro uma solução intermediária”, e item 20 “Exprimo, claramente, o meu ponto de vista”, todos com média igual a 4,4.

Comparativamente, as perguntas que apresentaram menores médias foram: 2- “Procuro não argumentar”, com média 1,8; item 8 “Desisto facilmente”, média 2,6, 13 - “Retiro-me da situação”, com média 2 e a pergunta 22 - “Chamo a atenção para o fato de as diferenças serem menos importantes que os objetivos comuns”, a qual apresentou resultado médio de 2,8.

Ainda considerando os valores totais, constatou-se que o quase todas as questões apresentaram pelo menos um valor máximo (4 ou 5) e todas apresentaram um valor mínimo (1 ou 2 ou 3). As exceções foram as questões: “Procuro não argumentar”, com média 1,8 e a questão “Retiro-me da situação”.

Uma análise mais minuciosa dos dados de cada estilo de gestão de conflitos destaca as perguntas com maior e menor pontuação dentro de suas dimensões. No que concerne ao estilo Acomodação, foram obtidos 81 pontos, com média de 16,2%, pergunta com maior evidência foi “Chamo a atenção para os interesses comuns”, com 22 pontos de somatório, enquanto a

pergunta menos respondida “Procuo não argumentar” apresentou 9 pontos. Os itens de *Likert* “Nunca”, “Com frequência” e “Sempre” obtiveram uma taxa média de respostas de 22%.

No estilo de gestão mais utilizado: Partilha/Compromisso, a questão “Procuo um compromisso mútuo” foi a mais evidente com somatório de 23 pontos. Ao mesmo tempo, as perguntas “Exponho o problema claramente procurando uma solução” e “Estou pronto a negociar” obtiveram 17 pontos, cada uma. A taxa média de respostas à escala “Nunca” foi de 25%.

No tocante ao estilo Colaboração, encontra-se a maior pontuação obtida na afirmação “Enfrento o conflito de forma direta” (19). A pergunta menos evidenciada é “Chamo a atenção para o fato de as diferenças serem menos importantes que os objetivos comuns” que apresentou 14 pontos. O item “Às vezes” apresentou em média, 26% das respostas para essa estratégia de gestão.

Com referência ao estilo Competição, o quesito “Tento impor os meus interesses” obteve maior contagem: 21, à proporção que o ponto referente ao questionamento “Não deixo passar o problema sem que ele seja resolvido” apresentou resultado total de 16 pontos. A escala de respostas “Nunca” também obteve média de 26% das respostas.

Por fim, o estilo de gestão menos revelado nesta organização, o Evitamento, verificou-se que a declaração com maior pontuação foi “Ignoro o conflito” apresentou 21 pontos, enquanto a menor pontuação está atribuída ao ponto “Retiro-me da situação”, com 10 pontos sinalizados. A maior média de respostas foi para o item de escala “Nunca”, com 26%;

Estudos já realizados indicam que os estilos de gestão que apresentam grande preocupação com os outros, a exemplo do compromisso e da acomodação, são utilizados com maior frequência do que aqueles que apresentam menor preocupação com o outro (competição e evitamento).

O estilo de gestão de conflitos “Competitividade”, o segundo mais adotado pelos participantes do estudo, é considerado um estilo desfavorável ao clima da empresa, por apresentar pouca efetividade na resolução de conflitos. No entanto, faz-se necessário quando uma ação mais enérgica e urgente precisa ser imposta.

Conforme os dados apresentados, conclui-se que os colaboradores dessa empresa raramente evitam o conflito ou postergam a resolução dele (76), enfrentam-no tentando satisfazer, ainda que de maneira parcial aos interesses das partes envolvidas (101). Em outros momentos recorrem à competição para solucionar os conflitos (91), o que os leva a ignorar as necessidades e expectativas da outra parte e se valem da imposição de suas vontades para com o outro.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conflito é inevitável e por isso, torna-se crucial saber qual melhor maneira de lidar com ele. Assim, a gestão de conflitos deve ter como objetivo a resolução das divergências, firmar um acordo entre os envolvidos e não esquecer o que ocasionou a diferença de posturas/opiniões.

Este estudo de caso procurou basear-se na temática “Gestão de conflitos nas organizações” e teve como objetivo investigar quais estilos de gestão são praticados numa empresa de estética da cidade de Salvador, onde foi possível compreender o que é o conflito, como ele se forma e suas causas.

Esta análise tentou proporcionar entendimentos básicos sobre algumas estratégias para gerir os conflitos, conforme os cinco estilos de gestão que nortearam esta pesquisa. Cabe enfatizar que as cinco estratégias (baseadas nos estilos comportamentais de cada pessoa) podem ser utilizadas para lidar com os conflitos de acordo com as situações que surgem. É importante considerar que fatores como diferenças individuais ou até mesmo personalidade influencia o estilo de conflito a ser lidado.

Por toda a variedade de conteúdo a respeito do tema, existem muitos obstáculos que os líderes encontram para a gestão de forma construtiva do conflito, como por exemplo, a dificuldade para diferenciar problema de conflito, percepções interpessoais equivocadas, considerar a outra parte como adversária, a recusa em negociar até que haja reconhecimento da outra parte em negociar entre outros fatores.

Não se pode deixar de considerar que as negociações são muito importantes na gestão de conflitos, porque auxilia que cada parte envolvida entre em consenso com o outro deixando de priorizar as suas necessidades, já que se as expectativas de um dos envolvidos entrarem em divergência haverá um novo conflito, excluindo a possibilidade de um novo processo de negociação.

É importante destacar que não existe um estilo de gestão certo. Cada estilo dependerá da situação e das partes envolvidas no processo. Por exemplo, a utilização do estilo de gestão de colaboração, será mais bem utilizada quando for necessário o uso da criatividade. Se duas pessoas, por ventura, utilizarem o estilo de gestão compromisso, ambas terão a impressão de que saíram perdendo e ficarão insatisfeitas.

A liderança é um processo de condução de pessoas para atingir um objetivo em comum. Qualquer situação onde a liderança esteja inserida também poderá haver conflitos, contudo, se a liderança for positiva os conflitos serão mitigados.

Dentro da organização não existe uma maneira correta para gerir, pois, depende de vários fatores como o clima organizacional, a maturidade das pessoas envolvidas, o tipo de empresa, a cultura organizacional, dentre outros, contudo existem situações onde cada tipo líder pode obter uma maior chance de êxito.

A gestão dos conflitos numa empresa pode demonstrar uma perspectiva da estratégia empresarial, tendo como suporte a redução de uma situação de divergências entre duas ou mais partes envolvidas. Os líderes que possuem o comportamento diretivo são mais aptos para lidar com funcionários que possuem inaptidão ou falta de vontade para realizar um determinado tipo de tarefa, por outro lado, quando a equipe possui disposição e capacidade para realizar as tarefas, um líder que saiba delegar é o mais apto.

Face ao exposto, espera-se ter colaborado para ampliar os conhecimentos de algumas estratégias para gerir o conflito e ter contribuído dos assuntos aqui tratados e que despertam certo nível de conforto nas organizações. Sendo a pesquisa um processo dinâmico e contínuo, os assuntos não se esgotam neste estudo. Conclui-se com esperança de que esse estudo permita a possibilidade de abertura de novos caminhos para futuras investigações.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, A. L. **A arte de liderar**: o papel do líder na gestão de conflitos. Trabalho de Conclusão de Curso. Igarassu: Faculdade de Teologia Integrada, 2015.

COHEN, H. **Você pode negociar qualquer coisa**. 8. ed. Rio de Janeiro: Record, 1980.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: e o novo papel dos recursos humanos na organização. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004, p. 415-427.

_____. **Recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Gerenciando com as pessoas**: transformando o executivo em uma excelente gestor de pessoas. 5. ed. Barueri, SP: Manole, 2015.

CUNHA, P.; SILVA, P. I.; MOREIRA, M. Estilos de gestão de conflito nas organizações: uma contribuição para a prática construtiva da resolução de conflitos. In: **Recursos Humanos Magazine**, v. 29, n. 4, p. 42-52, 2003.

DAYCHOUM, M. **Negociação**: conceitos e técnicas. Rio de Janeiro: Brasport, 2016.

DUBRIN, A. J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 2003.

FIGUEIREDO, L. J. L. **A gestão de conflitos numa organização e consequente satisfação dos colaboradores**. Portugal. 2012. Dissertação (Mestrado) - Viseu: Universidade Católica Portuguesa, 2012.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1. ed. 11. reimpr. São Paulo: Atlas, 2011.

GUIRADO, F. **Treinamento de Negociação: desenvolvendo a competência para negociar**. Brasília: Senac, 2012.

JESUÍNO, J. **Processos de Liderança**. 2. ed. Lisboa: Livros Horizonte, 1996.

KAUARK, F.; MANHÃES, F.C.; MEDEIROS, C.H. **Metodologia da Pesquisa: guia prático**. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

MARCONI, Marina; LAKATOS, Eva. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas das pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MCINTYRE, S. E. Como as pessoas gerem o conflito nas organizações: Estratégias individuais negociais. **Aná. Psicológica**, Lisboa, v. 25, n. 2, p. 295-305, abr. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0870-82312007000200009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 25 out. 2016.

NASCIMENTO, E. M.; EL SAYED, K. M.. Administração de Conflitos. In: **Volume V - Gestão do Capital Humano, Coleção Gestão Empresarial – FAE Business School**, Curitiba, Gazeta do Povo, 2002, Cap. 4, p. 47-56. Disponível em: <http://www.fae.edu/publicacoes/colecao_gestao.asp>. Acesso em: 29 set. 2016.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa – características usos e possibilidades. **Cadernos de Pesquisa em Administração**. São Paulo, v. 1, n. 3, jun./dez. 1996. Disponível em: <http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/pesquisa_qualitativa_caracteristicas_usos_e_possibilidades.pdf>. Acesso em: 29 set. 2016.

ROBBINS. S. P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

RONDEAU, A. A gestão dos conflitos nas organizações. In: CHALAT, J. F (Coord). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. 1. ed. 9. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2008. 3 v.

TORRES, S. C. **Estilos de Gestão Construtiva de conflitos numa organização empresarial**. Portugal. 2012. Dissertação (Mestrado) - Porto: Universidade Fernando Pessoa, 2012.

OUVIDORIA PÚBLICA: UM ELO DE COMUNICAÇÃO - O CASO DETRAN DA BAHIA

Georgia dos Santos Sobral

Graduada em pedagogia pela Universidade do Estado da Bahia (UNEB), especialista em Gestão Pública pela Universidade do Estado da Bahia (UNEB).

Janaína Emanuelle da Silva Santos Ribeiro

Graduada em Administração de Empresas pela Universidade Salvador (UNIFACS), especialista em Gestão Pública Pela Universidade do Estado da Bahia (UNEB).

E-mail: janaina.emanuelle@hotmail.com

Catarina Ferreira Silveira

Professora mestre e especialista em Engenharia de produção

E-mail: catarinafsilveira@uol.com.br

RESUMO

A atividade de comunicação é um ato essencial para a vida em sociedade. É através dela que os seres humanos compartilham diferentes informações. No âmbito dos serviços públicos, a comunicação é mais visível no campo da Ouvidoria Pública que é um mecanismo de auxílio ao cidadão e representa hoje um instrumento de denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados desonestos, indecorosos ou que violem os direitos do cidadão, individual ou coletivamente, praticados pelos servidores públicos. O presente trabalho tem como objetivo identificar a efetividade do serviço prestado pela Ouvidoria Pública do Departamento de Trânsito da Bahia - DETRAN - enquanto elo de comunicação entre cidadão e poder público; ressaltando a importância das Ouvidorias e o perfil do Ouvidor Público como parte deste processo de comunicação. Para tanto, foi realizada uma análise a partir de dados secundários referente ao Relatório das Ações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, com o intuito de observar como se desenvolve os serviços de ouvidoria prestado pelo Detran da Bahia¹. Esta pesquisa exploratória possibilitou um maior aprofundamento com o tema, como forma de identificar como o bom desempenho de uma ouvidoria pública contribui com a inclusão social e para a ampliação da cidadania, atendendo aos anseios da sociedade na prestação de um serviço eficiente, de qualidade e de excelência.

Palavras-chave: Ouvidoria. Serviço público. Comunicação. Detran-Ba.

¹ Departamento Estadual de Trânsito da Bahia

ABSTRACT

The communication activity is an essential act for life in society. It is through action to communicate that humans share different information. The communication process is sustained transmission of information between a sender and a receiver that plays a particular message. In this context, in the context of public services rendered to society, we have the ombudsman is an aid mechanism to citizens. The Public Ombudsman is an instrument of complaints, claims and representations of acts considered arbitrary, dishonest, indecent or violating the rights of citizens, individual or collective, committed by public servants. In this context, the public ombudsman is on a delivery service feature, which enables communication and dialogue by listening to the requests received. Thus, the study of the operation of the Public Ombudsman becomes appropriate and necessary to any society that use or want to know their services. This work is to traverse order on "Public Ombudsman: A communication link - the case of DMV-BA", reflecting how this system is established in the search for solution to the conflict between citizen and public official. Thus, the objectives of this study were to verify the effectiveness of the service provided by the Public Ombudsman's DETRAN-BA, as a link of communication between citizens and public authorities; EMPHASIZING the importance of the Ombudsman within the public service; and featuring the Public Ombudsman's profile. The methodology was conducted qualitative research in order to see how it develops the ombudsman services provided by the Bahia DMV through exploratory research that enabled a greater depth to the subject. For data collection was used documentary research focusing on data obtained from graphic records for best contribute to the understanding of the development of ombudsman services provided by the Bahia DMV to society. In this way, the good performance of a public ombudsman contributes to social inclusion and expansion of citizenship, meeting the expectations of society, in providing efficient service, quality and excellence.

Keywords: Ombudsman. Public service. Communication. DMV-Ba.

1 INTRODUÇÃO

Dentro do espaço público, a ouvidoria é um mecanismo de auxílio ao cidadão – consumidor ofertado pelas organizações (IASBECK, 2010). Supõe-se que a comunicação estabelecida entre ouvidoria e sociedade transforme o exercício de cidadania por meio da opinião e inclusão social, a partir do momento em que o servidor público do Departamento de Trânsito do Estado da Bahia (DETRAN) responsável pela escuta da reclamação ciente do ocorrido, não se mantenha indolente e seja capaz de apurar os fatos narrados.

É visível a necessidade dos diversos setores da organização viabilizar o controle social da qualidade do serviço público, para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços. A forma como uma ouvidoria se estabelece contribuirá para evidenciar os reais propósitos da administração pública do DETRAN para o desenvolvimento de um trabalho eficiente, garantindo a transparência dos seus atos e o pleno exercício da cidadania. Sendo assim, o objetivo desse estudo é descrever a importância da Ouvidoria Pública do DETRAN como agente de ligação entre o cidadão e o poder público.

Nessa perspectiva, o problema da pesquisa consiste em saber se: Qual importância da Ouvidoria Pública (OP) e até que ponto a OP do Departamento de Trânsito do Estado da Bahia atende seu papel de mediar os conflitos entre o cidadão e o Poder Público?

O objetivo principal desse trabalho é versar sobre o tema “Ouvidoria Pública: Um elo de Comunicação – o caso do Detran-BA”, no primeiro semestre do ano de 2016, refletindo como esse sistema se estabelece na busca da solução dos conflitos entre cidadão e o agente público. Sendo assim, o objetivo principal desta pesquisa foi verificar a efetividade do serviço prestado pela Ouvidoria Pública do DETRAN-BA. Como objetivos secundários, buscou-se avaliar a importância da Ouvidoria Pública, e caracterizar o perfil do ouvidor.

As informações por meio da leitura do material bibliográfico selecionado e disponível sobre o tema foram utilizadas para a coleta dos dados no qual foram retiradas informações que fundamentassem as questões que auxiliaram no entendimento de observar como se desenvolve os serviços de ouvidoria prestado pelo Detran da Bahia, através da pesquisa exploratória que possibilitou um maior aprofundamento com o tema.

Em relação ao procedimento técnico, realizou-se uma pesquisa documental. “Que se utiliza de fontes documentais, isto é, fontes de dados secundários. Os dados documentais são os dados que já foram coletados, tabulados, ordenados, sistematizados e, algumas vezes, já analisados.” (ZALENA, 2012). Essas referências, quando bem estudadas podem e devem

auxiliar o gestor a lidar com eficiência nestas áreas. Nesse sentido, foi analisado o Relatório das Ações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia/ 1º trimestre de 2016.

Este artigo foi organizado do seguinte modo: primeira seção com Introdução e segunda seção com Referencial Teórico. Na terceira seção com a Metodologia será descrita a forma e o método que fundamenta a pesquisa. Na quarta seção a descrição do caso prático realizado no Detran e por último a Conclusão onde serão expostos os principais dados da pesquisa e os resultados alcançados na investigação.

2 OUVIDORIA: ELO DE COMUNICAÇÃO

A atividade de comunicação é um ato essencial para a vida em sociedade. É através da ação de se comunicar que os seres humanos compartilham diferentes informações. O processo de comunicação consiste na transmissão de informação entre um emissor e um receptor que interpreta uma determinada mensagem. Nesta trajetória, o bom desempenho de uma Ouvidoria Pública contribui com a inclusão social que, segundo Cardoso (2004, apud LYRA, 2010, p.12) "se dá pela mudança da cultura política, ao introduzir mecanismos de participação cidadã na gestão pública". Esse fator contribui para a ampliação da cidadania, atendendo aos anseios da sociedade, na prestação de um serviço eficiente, de qualidade e de excelência.

A Ouvidoria é, portanto, uma via de acesso à comunicação com o intuito de restabelecer relacionamentos adoecidos, proporcionando manutenção ininterrupta aos vínculos entre cliente e empresa, entre consumidor e fornecedor, entre cidadão e instituição pública. Cardoso (2004, apud LYRA, 2010). Com o propósito de atender melhor aos interesses da sociedade, bem como trazer o cidadão às esferas públicas, dando-lhe voz, torna-se de vital importância a utilização da Ouvidoria Pública como elo de comunicação.

De acordo com Lima (2010, p. 153), há "uma evidente fragilidade teórica no que tange à transversalidade da temática ouvidoria, gestão e comunicação". Com a finalidade de dispor novos conhecimentos sobre a comunicação na Ouvidoria Pública, a pesquisa por si só torna-se forte por inquirir uma temática pouco debatida, apresentando extensão indefinida pelos pesquisadores da administração pública.

Observa-se que existem poucos registros bibliográficos sobre casos em que a Ouvidoria Pública está ligada à comunicação e, por isso, a apresentação de um estudo de caso – com análise de procedimentos e resultados - poderá servir de insumo e de ponto de partida para outros trabalhos sobre o assunto.

O estudo do funcionamento da Ouvidoria Pública se torna oportuno e necessário a toda a sociedade que utiliza ou quer conhecer seus serviços, pois disponibiliza aos usuários do serviço público um recurso proveitoso e eficiente para interagir com o poder público local, possibilitando a participação popular na gestão pública. Também estabelece uma forma de controle indireto dos serviços, possibilitando ao cidadão comunicar-se com o poder público, sobre uma possível privação no cumprimento do serviço, ou para apresentar sugestões, reclamações, denúncias ou, até mesmo, elogios. Assim, a ouvidoria assume condições favoráveis para declarar-se um elo de comunicação entre o cidadão e o poder público.

Desta forma, a ouvidoria pública torna a inclusão social ampla promovendo a igualdade de direitos, de oportunidade e acesso, cooperando na construção do fomento da cidadania, fundamental para o processo de confirmação da democracia.

A aquisição de informações contribuirá na gestão, organização e na tomada de decisão profissional, descobrindo técnicas que irão colaborar com informações na área possibilitando o planejamento de procedimentos para melhor funcionamento da Ouvidoria Pública, sob a perspectiva de solucionar os problemas.

A ouvidoria consiste em um instrumento de denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos ou que violem os direitos do cidadão, individual ou coletivo, praticados pelos servidores públicos.

A proposta de uma ouvidoria pública, por trabalhar constantemente com a insatisfação humana e com o desconhecimento dos cidadãos sobre os seus direitos e deveres, é justamente a de transformar a cultura da reclamação em uma cultura de cooperação e de participação (RICHE, 2010, p. 181).

A ouvidoria também se constitui em um meio em que a democracia se configura, pois, verifica a atuação governamental, com foco no interesse público. É, principalmente, a instituição, órgão, unidade administrativa ou serviço que recebe, registra e responde os pedidos de informação, solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias, no âmbito das organizações, com a intenção de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.

A ouvidoria por outro lado, deve transformar a cultura das reclamações, promovendo a cooperação, estabelecendo o diálogo entre cidadão e o servidor, fazendo com que o indivíduo torne-se protagonista da sociedade em que habita, ciente dos seus direitos e deveres, exigente da qualidade dos serviços ofertados pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento dos serviços ofertados, viabilizando o controle social e a democracia participativa.

Dessa forma, prevalecerá o diálogo, conciliando os projetos e valores pessoais do corpo social da instituição com a boa e consciente gestão, para superar os gargalos e, conseqüentemente, atender aos anseios da sociedade, na prestação de um serviço eficiente, de qualidade, de excelência (RICHE, 2010, p. 181).

Assim como o serviço público, a ouvidoria também se contextualiza no âmbito das organizações privadas, e constitui-se em um recurso de prestação de serviço, que viabiliza a comunicação e o dialogo através da escuta das demandas recebidas. É uma das principais funções da ouvidoria é:

[...] repousar na possibilidade de transformar a sociedade, diminuindo o déficit de cidadania, cuidando para que o cidadão passe a ser o sujeito e não o objeto de sua história. Como recurso de governança, apoiado nos princípios da ética e da transparência, a ouvidoria serve não somente para proteger o cidadão e esclarecê-lo sobre direitos e deveres, mas também para o surgimento de uma demanda social: cidadãos passam a ser mais exigentes relativamente à qualidade dos serviços prestados, tendo como contrapartida a oportunidade de melhoria e aperfeiçoamento desses serviços (RICHE, 2010, p. 181).

Sendo assim, com o intuito de analisar e aperfeiçoar os serviços prestados, de modo a defender os interesses do cidadão que tenha seus direitos ameaçados ou prejudicados, cabe ao servidor, na categoria de ouvidor público, conhecer temas relacionados à ética em ouvidoria, a técnicas de mediação e solução de conflitos, excelência em atendimento, direitos do consumidor, direitos humanos e cidadania. Em suma, o ouvidor, acima de tudo, tem de ser um cidadão ativo e disposto a participar da consolidação dos direitos sociais.

O ouvidor deve, portanto, ser um profissional com visão sistêmica, que entenda a organização como um conjunto de macrodimensões interligadas, interdependentes e harmônicas entre si. Somente assim as demandas serão percebidas com uma desarmonia do processo de ligação entre as diversas macrodimensões ou de um modelo de gestão incompatível com a tarefa institucional. Apenas assim poderá, além de resolver atender às demandas, sugerir mudanças ou ajustes no modelo de gestão, de forma a evitar que a reclamação se torne recorrente, rompendo, dessa forma, um círculo vicioso e ineficiente (CARDOSO, 2010, p. 17).

Diante de todo o registro acima, Cardoso (2004), Lyra (2010), Lima (2010), Iasbeck (2010) e Rich (2010) farão parte do referencial teórico que fundamentará o estudo, contribuindo com o tema de pesquisa, pois retratam através de diversas perspectivas a origem, o desenvolvimento e a importância das ouvidorias públicas.

3 A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS PARA O SERVIÇO PÚBLICO

O trabalho da ouvidoria possibilita um aprendizado e compreensão contínuos em relação à atividade pública, visto que, no processo de atendimento tenta-se entender as demandas dos indivíduos que utilizam o serviço. Por isso, essa função é tão necessária para as tarefas públicas, pois reforça seu conceito, amplitude e dimensão. Para Coelho (2012, p. 13), a separação entre as esferas públicas e privadas nada mais é que uma marca das sociedades capitalistas contemporâneas.

A ouvidoria é uma ação que faz parte da gestão operacional da administração pública e trata-se das coordenações das ações elaboradas, planejadas e executadas de forma organizada para prestação de serviços públicos. É o âmbito integrador que associa na sua totalidade as competências que um gestor público deve cumprir na sua função executada em um órgão do Estado ou por uma empresa não estatal.

Malmegrin (2012) retrata que para as organizações e para os gestores públicos, as ações operacionais podem evidenciar um ensejo positivo para uma experiência significativa no desenvolvimento da prestação de serviços públicos, minimizando assim as ações de controle.

Sendo assim, a eficácia organizacional de uma ouvidoria dentro da gestão operacional acontece quando os fins propostos são alcançados, com ênfase nos resultados, consecução dos objetivos, acerto na solução indicada e operações realizadas corretamente. Já o princípio da eficiência é o que impõe à administração pública, seja ela direta ou indireta, e a seus agentes, o alcance do bem comum, por meio da realização de suas ações de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sempre tendo como enfoque a qualidade dos serviços públicos.

Destarte, a gestão operacional de uma ouvidoria demonstra a evolução da administração pública, quando acontece a qualidade e eficiência dos serviços prestados ao cidadão. Portanto, é necessário além de investimentos em estrutura operacional, a qualificação, adequada e valorização de servidores públicos.

A ouvidoria pública é uma ferramenta de gestão eficiente que auxilia o agente público na tomada de decisão, aperfeiçoa a máquina pública e proporciona a benfeitoria no atendimento. O ouvidor é aquele que atua como representante dos usuários dos bens e serviços prestados por uma determinada organização seja esta pública ou privada. A ouvidoria pública é um canal de interlocução entre o cliente e a organização.

Vive-se no Brasil um período de abertura democrática gradual que foi iniciado desde o final do regime militar. O cidadão brasileiro passou a ocupar e reconhecer seu espaço na vida

em sociedade, tanto nas esferas públicas quanto privadas. Passou a exigir transparência na administração e qualidade dos serviços, essa interação por parte do cidadão contribui para a melhoria da prestação do serviço público.

Ao passo que desnuda seu corpo e expõe suas entranhas ao administrado, a administração recebe valioso elemento de avaliação de seu desempenho: sua imagem sob a ótica do cidadão. Identificadas as mazelas, os gargalos e as disfunções do ente público, cabe ao ouvidor propor e cobrar mudanças da administração, sempre visando atingir sua desejável eficiência (BRANDÃO, 2012).

A Ouvidoria Pública é um importantíssimo instrumento da democracia participativa e que possibilita a cidadania. Permite ao usuário estar inserido no serviço público e entendê-lo. Por esse motivo ela vai muito além de um simples atendimento. É a ouvidoria quem faz o elo entre a sociedade e a instituição, é a porta de entrada, é o contato entre cidadão e a instituição, e deve focar na resolução dos problemas expostos, adotando procedimentos rápidos, rejeitando aquilo que o senso comum atribui ao serviço público como morosidade, falta de boa vontade, entre outros. No entanto, a Ouvidoria Pública como porta de entrada para o cidadão deve estar aberta às críticas, sugestões, informações, denúncias, provocações, etc. Por isso, o ouvidor público deve ter em seu perfil qualidades como autonomia, competência, imparcialidade, e, sobretudo, entendimento do seu papel de defensor do cidadão comum.

4 METODOLOGIA

O presente trabalho é descritivo, exploratório com análise de dados secundários. Utilizou-se também pesquisas bibliográficas em livros, artigos científicos, e meios eletrônicos específicos da área de Gestão e Ouvidoria Pública, tudo isso com o intuito de observar como se desenvolve os serviços de ouvidoria prestado pelo Detran da Bahia.

Para melhor entendimento do processo de comunicação Cidadão / Detran, buscou-se conhecer o funcionamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Detran-Ba, desde a chegada das manifestações até sua solução ou envio ao setor competente, no intuito de analisar a efetividade deste canal de comunicação.

Nesta pesquisa, para coleta de dados, foi utilizado o estudo de caso por melhor contribuir na compreensão de processos organizacionais da sociedade, e por tentar entender e explicar o que acontece e por que acontece, considerando-se o seu todo. Deste modo, na pesquisa em questão foi empregado o estudo de caso descritivo, in loco, até o espaço físico da ouvidoria do Detran da Bahia por contar minuciosamente e com exatidão os fatos através de um diálogo

informal, para melhor adquirir os dados necessários à pesquisa e observar como o cotidiano da instituição se desenvolve e como é processada e elaborada a condução da informação.

Destarte, a escolha do Detran-Ba como organização para embasar a pesquisa se deu, principalmente, em virtude da relevante contribuição que seu estudo poderia oferecer à pesquisa, e sobretudo, devido a necessidade de utilização do serviço de ouvidoria do Detran da Bahia, fazendo surgir a inquietação de verificar como esse sistema, que é um elo de comunicação entre cidadão e o agente público, se estabelece na busca da solução dos conflitos.

A fonte principal da captura de dados secundários foi O Relatório das Ações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia delimitando o foco de análise.

5 O DETRAN

O DETRAN (Departamento Estadual de Trânsito) é um órgão pertencente ao Poder Executivo que integra o Sistema Nacional de Trânsito, de acordo com o 7º Artigo do Código de Trânsito Brasileiro. Cada Estado Brasileiro tem a sua sede do DETRAN, e todos seguem as mesmas diretrizes. Sendo assim, o Detran tem por finalidade o exercício das atividades de planejamento, administração, normatização, pesquisa e registro relacionadas ao trânsito, dentro do estado ao qual pertence, para que se enquadrem na legislação.

Na Bahia, o serviço de ouvidoria do Governo do Estado funciona através da união de vários estabelecimentos, sobre coordenação técnica da Ouvidoria Geral do Estado através de um sistema de software de registro e gerenciamento dos atendimentos chamado Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), portanto, a ouvidoria do DETRAN inclui-se nesta rede com o objetivo de proporcionar agilidade e qualidade na resposta ao cidadão.

Nesse contexto, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) é o órgão que obtém as reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações e/ou pedidos de informações sobre os serviços públicos do Detran da Bahia. A Ouvidoria Geral do Estado foi criada através da Lei nº 8.538 de 20 de dezembro de 2002 e é regulamentada, através do Decreto nº 8.468, de 06 de março de 2003, seu principal objetivo é contribuir para a transparência e a democratização das ações governamentais, possibilitando ao cidadão com sua apreciação minuciosa colaborar para a melhoria dos serviços públicos. Consequentemente, contribui com o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa.

Observa-se durante a pesquisa que qualquer cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria Geral do Estado para reclamar ou elogiar o Detran, seja ele pessoa física, jurídica, ou indivíduo de outro estado que tenha utilizado o Sistema de Trânsito do Estado Baiano. Ficou

evidente que o contato entre cidadão e ouvidoria acontece 24 horas através do site da Ouvidoria Geral; Pelo fax e atendimento telefônico de segunda à sexta das 08h às 18h; também, pelo atendimento presencial na Central de Atendimento da Ouvidoria (CEAO); E postos itinerantes.

Ficou notório, através da visita e observação da Ouvidoria Geral, que após registrar a sua manifestação o cidadão recebe um número de registro e uma senha para acompanhar o processo da sua questão, seja pela internet ou pelo telefone. Após receber o registro do cidadão, a Ouvidoria Geral encaminha a demanda para a ouvidoria especializada, ou seja, a ouvidoria relacionada à solicitação do cidadão, que tem o prazo de oito dias úteis para enviar ao cidadão a primeira resposta.

Porém, o relatório que a Ouvidoria Geral do Estado apresenta para o público em geral, como comprovante do cumprimento da Lei de Acesso à Informação, que está em vigor desde 2012 e que garante ao cidadão o direito de ter acesso às informações públicas, descreve de forma geral as reclamações de todas as entidades públicas do estado, não disponibilizando de forma específica os dados do DETRAN –Ba.

No Relatório das Ações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia do 1º trimestre de 2016 pode-se constatar tal fator: A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu **13.527** manifestações no primeiro trimestre de 2016. Desse total, 12.848 encontra-se com situação encerrada no sistema de software de registro e gerenciamento dos atendimentos, chamado Ouvidoria e Gestão Pública (TAG). Este valor representa 94, 98% de fechamento da comunicação. Fato que alimenta um indicador de eficiência organizacional - transparência e feedback ao cliente/cidadão.

Gráfico 1 - Relatório das Ações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia / 1º trimestre de 2016

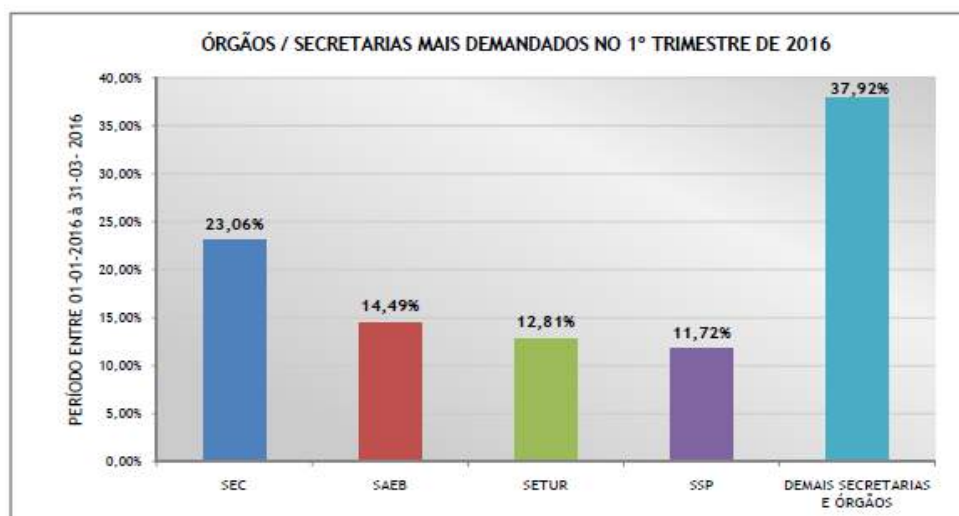


Fonte: RELATÓRIO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA, 2016.

Vale citar, no entanto, que este valor expressivo de atendimentos encerrados não caracteriza satisfação completa do cidadão ao atendimento do seu contato, mas sim um mecanismo de encerramento de uma chamada a partir de um sistema próprio de atendimento.

Dos órgãos em que mais houve demandas o DETRAN aparece especificado dentro do subitem: Demais secretarias. Sendo 23,06% de demandas da Secretaria da Educação do Estado da Bahia - SEC, 14,49% Secretaria da Administração - SAEB, 12,81% de demandas da Secretaria de Turismo - SETUR e, por fim 11,72% da Secretaria de Segurança Pública - SSP.

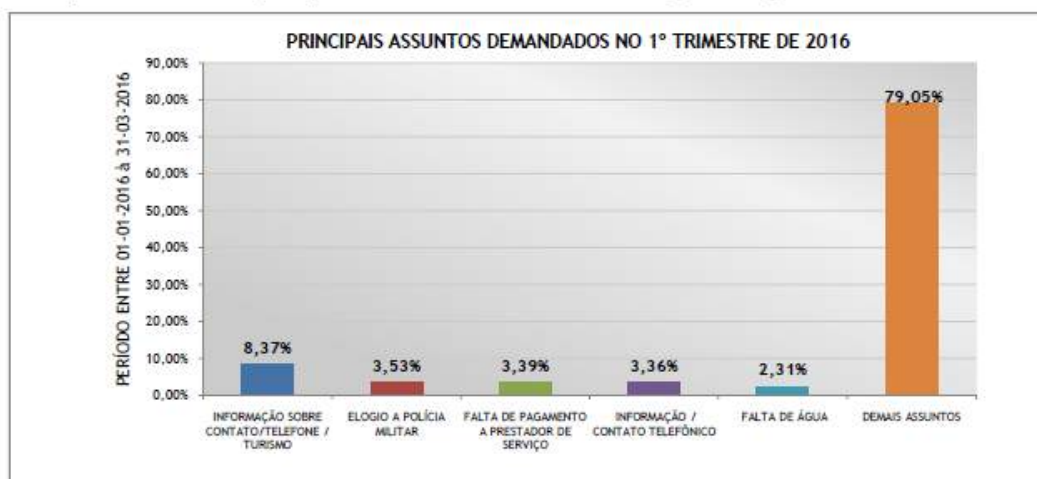
Gráfico 2 - Relatório das Ações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia / 1º trimestre de 2016



Fonte: RELATÓRIO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA, 2016.

No gráfico três, é possível conferir os principais assuntos com maior volume de registros no primeiro trimestre de 2016, constatamos, portanto, que os temas específicos do Detran, ficaram inclusos no termo- Demais Assuntos.

Gráfico 3 - Relatório das Ações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia / 1º trimestre de 2016



Fonte: RELATÓRIO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA, 2016.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse trabalho, abordou-se como a Ouvidoria Pública tornou-se um mecanismo importante de auxílio ao cidadão. Uma ouvidoria de qualidade promove a inclusão social, melhora o atendimento dos interesses dos cidadãos, dando-lhes voz, à medida que estes a utilizam.

A ouvidoria pública se manifesta como um elo de comunicação entre o cidadão e o poder público, a partir do momento em que são recebidas, registradas, avaliadas e respondidas as solicitações da população, sejam estas referentes a sugestões, críticas, denúncia ou elogios. São todas importantes ao passo que corrigem e aprimoram os serviços prestados. O trabalho da ouvidoria tem um caráter muito mais amplo que mero atendimento, pois abre as portas do serviço público ao cidadão comum para que este opine ou critique, entre outras coisas. À medida que se realiza se torna um importante instrumento da democracia.

Dentro dessa perspectiva, no trabalho aqui exposto a partir do caso DETRAN-Ba, verificou-se que esta organização pública cumpre seu papel de mediar os conflitos entre o cidadão e o poder público. A ouvidoria do DETRAN-Ba se dá através da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), e ao avaliar este órgão, notou-se que há acessibilidade especialmente pela internet. Percebe-se que, o cidadão consegue, inclusive, acompanhar o processo solicitado através de um número de registro que pode ser seguido por internet ou telefone. Porém, quando

requerido relatório este não disponibiliza os dados do Detran-Ba de forma específica, o que pela observação dos aspectos analisados neste trabalho, inviabiliza análise mais rebuscada. No entanto, ao avaliar a condição de ouvidoria em relação às disfunções e/ou problemas relacionados ao DETRAN-Ba, o serviço de ouvidoria é cumprido dentro do esperado, assim relatado nos 94, 98% de atendimentos encerrados. Para a utilização do serviço, cabe ao cidadão acioná-lo a partir do site do Detran-Ba, pelo telefone disponibilizado no site, nos Centros Digitais de Cidadania (CDC's), e a partir do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), ou através do SAC Móvel quando este visita um município.

Vale citar também que esta pesquisa está limitada a Ouvidoria do Departamento de Trânsito do Estado da Bahia que tem suas especificidades e não pode ser generalizada a qualquer outro ambiente público. Do mesmo modo a perspectiva é essencialmente documental, sem participação opinativa do principal ator do processo: o cidadão. Sugere-se ampliar esta pesquisa em outros Departamentos de Trânsito a fim de alimentar a transparência tão importante para o desenvolvimento da gestão pública moderna.

REFERÊNCIAS

- BARRETO, Francisco Assis Santos Mano. **A Importância da ouvidoria para o serviço público: O Caso da Previdência Social**. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/160525_livro_ouvidoria_capitulo_07.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2016.
- BRANDÃO, Mauro Flávio Ferreira. **Ministério Público e Ouvidorias**. Disponível em: <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Nr9Ok0exCXAJ:www-antigo.mpmg.mp.br/portal/public/interno/arquivo/id/36524+&cd=10&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>>. Acesso em: 12 jul. 2016.
- CARDOSO, Antônio Semeraro Rito. **Ouvidoria pública como instrumento de mudança**. Brasília. Ipea. 2010.
- COELHO, Ricardo Corrêa. **O público e o privado na gestão pública**. 2. ed. reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2012.
- DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DA BAHIA. Disponível em: <<http://www.detran.ba.gov.br>>. Acesso em: 18 ago. 2016.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999, p. 117
- IASBECK, Luiz Carlos. Ouvidoria é comunicação. **Organicom - Revista Brasileira de Comunicação e Relações Públicas**, São Paulo, ano 7, n. 12, 1. sem. 2010.

LIMA, Chussely Souza. Gestão de relacionamento com líderes: desafio para o ouvidor. **Organicom - Revista Brasileira de Comunicação e Relações Públicas**, São Paulo, ano 7, n. 12, p. 150-165, 1. sem. 2010.

MALMEGRIN, Maria Leonídia. **Gestão operacional**. 2. ed. reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012.

RELATÓRIO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA, 2016.
Disponível em:
<<http://www.ouvidoria.ba.gov.br/arquivos/File/Relatorio2Trimestre2016.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2016.

RICHE. Cristina Ayoub. Ouvidoria, caminho para a civilidade e o diálogo **Organicom - Revista Brasileira de Comunicação e Relações Públicas**, São Paulo, ano 7, n. 12, 1. sem. 2010.

LYRA, R. P. Ouvidorias públicas no Brasil. Conselho Estadual de Direitos do Homem e do Cidadão da Paraíba. **Cadernos do CDDH**, João Pessoa, mar. 1995.

_____. _____. Associação Brasileira de Ouvidores. **Imprensa Oficial do Estado de São Paulo**, São Paulo, 2000a, 119p.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. 2. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2012.

MARCAS DE ORALIDADE EM “PAPOS” DE LUIS FERNANDO VERISSIMO

Clériston Jesus da Cruz

Graduando em Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Literaturas pela Universidade do Estado da Bahia (UNEB)

E-mail: clériston.cruz@hotmail.com

Denise Silva Bitencourt

Graduanda em Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Literaturas pela Universidade do Estado da Bahia (UNEB)

E-mail: denisecaimbe@gmail.com

RESUMO

O presente trabalho, cuja temática abrange as marcas de oralidade como fenômenos que ocorrem na língua e demarcam, prioritariamente, o diálogo e situações interlocutivas, tem como problemática a observação dos marcadores conversacionais empregados no texto literário crônica. Desse modo, o objetivo foi analisar as marcas de oralidade na crônica ‘Papos’, de Luís Fernando Verissimo, publicada em seu livro *Comédia para se ler na escola* (2001). Nesse sentido, o trabalho se alicerça nos estudos de Dino Preti (1999) Urbano (1999, 2006), Marcuschi (2003), Silva (2006), Araújo (2004) e Bagno (2007). Como metodologia, o trabalho é de cunho bibliográfico, visando o método qualitativo. Ademais, resultou que os marcadores da oralidade e do uso social da língua foram empregados como recursos, pelo cronista supracitado, para que seu texto expressasse de maneira mais fidedigna conversações reais e espontânea, concluindo que tais marcadores são significativos na construção de uma literatura que se ocupa de ocorrências do cotidiano, como é o caso das crônicas.

Palavras-chave: Escrita. Fala. Marcadores conversacionais. “Papos”.

ABSTRACT

The follow Project, whose subject matter covers the speaking marks as phenomena which take place in a language and demarcate, primarily, the dialogue and interlocutive situations, has as issue the observation of conversational markers used in the literary text chronicle. Therefore, the aim was analyze the oral marks in chronic 'Chats', by Luis Fernando Verissimo, published in his book *Comedy to read at school* (2001). In this sense, the work is founded on studies of Dino Preti (1999) Urbano (1999, 2006), Marcuschi (2003), Silva (2006), Araújo (2004), Bagno (2007). As methodology, the work is a bibliographical nature, aiming at the qualitative method. In addition, there is the use of oral markers and the social use of language, as the aforementioned chronicler use them as resources for his text expresses more reliably real and spontaneous conversations. Concluding that such markers are significant in the construction of a literature that deals with daily occurrences, as is the case of the chronicles.

Keywords: Writing. Speaks. Conversational markers. "Chats".

1 INTRODUÇÃO

O estudo da oralidade é fundamental para a compreensão da língua em funcionamento, sobretudo ao equiparar a língua falada, comumente vista como precursora das variedades desprestigiadas, com a escrita, que deve apropriar-se da norma-padrão, isto é, “modelo de língua que é “definido” e “estabelecido” e que, portanto, não representa um uso efetivo e real” (BAGNO, 2007, p. 107). Desse modo é função da escola proporcionar a aprendizagem da língua tanto em seu caráter oral quanto escrito, evidenciando para o uso poliglota e variável principalmente da oralização, que possui marcadores específicos a serem estudados nesta pesquisa.

Partindo dessa perspectiva, o presente trabalho, cuja temática abrange as marcas de oralidade como fenômenos que ocorrem na língua e demarcam, prioritariamente, o diálogo e situações interlocutivas, tem como problemática a observação dos marcadores conversacionais empregados no texto literário crônica. Assim, tem como objetivo analisar as marcas de oralidade em narrativas literárias, mais precisamente na crônica “Papos”, de Luís Fernando Verissimo, publicada em seu livro *Comédia para se ler na escola*, em 2001, pela editora Objetiva.

Ademais, verificar-se-á o emprego dos elementos marcadores da oralidade e do uso social da língua, pois o cronista supracitado utiliza-os como recursos para que seu texto expresse de maneira mais fidedigna conversações reais e espontâneas (ARAÚJO, 2014). Nesse sentido, o trabalho se alicerça nos estudos de Dino Preti (1999) Urbano (1999, 2006), Marcuschi (2003), Silva (2006), Araújo (2004), Bagno (2007).

Quando se solicita a produção textual dos alunos é requerido que eliminem as marcas de oralidade, todavia, há textos que reproduzem tais marcas, a exemplo das crônicas de Verissimo que empregam termos conversacionais. Nesse sentido, cabe ressaltar que a utilização desses recursos possui uma finalidade a depender do sentido da produção textual, isto é, o fim comunicativo. No tocante a essa questão, Urbano (2006) menciona que embora a escrita não seja a transcrição *ipsis litteris* da fala, há textos escritos que tentam aproximar-se das “falas”, usando uma “questão consciente de estilo” (URBANO, 2006, p. 131).

Ressalva-se que o processo de aproximação entre as linguagens mencionadas não é simples, uma vez que na constituição da escrita há uma tendência para a norma-padrão, assim “por mais que se pretenda aproximá-la do fenômeno da oralidade, o escrito literário pressupõe uma elaboração por parte do escritor, ainda mesmo quando sua intenção seja a de aproximar o que escreve da naturalidade da fala” (PRETI, 1999, p. 218).

Como metodologia, o trabalho é de cunho bibliográfico, visando o método qualitativo, que segundo Minayo e Sanches (1993), as ações, as estruturas e as relações tornam-se significativas, ou seja, preocupa-se com um nível de realidade que não pode ser quantificado. A técnica utilizada para coleta de dados é a documentação indireta (MARCONI; LAKATOS, 2001), por ser uma pesquisa bibliográfica. Em vista disso, o trabalho apresenta, *a priori*, a definição acerca dos marcadores conversacionais, bem como, a sua divisão em três categorias: verbais, não-verbais e suprasegmentais. No cerne do trabalho, é configurado a análise do corpus por meio da fragmentação da crônica de Verissimo, chegando a uma possível conclusão.

2 OS MARCADORES CONVERSACIONAIS

Diz o ditado que “filho de peixe, peixinho é”. Quiçá, este ditado aplique-se a Luis Fernando Verissimo¹, posto que sendo filho de Érico Verissimo, um dos maiores nomes da literatura nacional, trilha os mesmos caminhos literários enveredados por seu pai. Entretanto, antes de mergulhar na literatura, trabalhou como revisor e tradutor. Atualmente, Verissimo é considerado um dos mais importantes cronistas do Brasil, tendo a sua obra amplamente lida e estudada.

Segundo Silva (2006), a crônica tem seus primeiros escritos na era medieval portuguesa. Etimologicamente, o termo crônica está ligado a *Chronos*, divindade do tempo pertencente a mitologia grega. Na passagem para o latim o vocábulo passou a caracterizar os acontecimentos da atualidade. Tal traço tornou-se partícula intrínseca das crônicas, sendo que hodiernamente os autores buscam usar o coloquial e o literário concomitantemente “fazendo, por meio do texto escrito, com que o espontâneo e o sensível provoquem outras observações sobre o tema, como ocorre em nossas conversações diárias” (SILVA, 2006, p. 76).

Como dito anteriormente, as crônicas recorrentemente apropriam-se de temas do cotidiano para a sua construção. No caso de Verissimo, há uma preponderância desse mecanismo e, ainda, por conseguinte a absorção, por meio de sua escrita, de elementos

¹ “Luis Fernando Verissimo é um dos mais respeitados cronistas brasileiros, autor de best-sellers inesquecíveis, como *Comédias da Vida Privada* e *Clube dos Anjos*, da coleção Plenos Pecados. Toda a sua obra – revista e atualizada pelo autor – está sendo reeditada pela Objetiva. Filho de Érico Verissimo, um dos maiores nomes da literatura nacional, Luis Fernando Verissimo nasceu em Porto Alegre, em 26 de setembro de 1936. Aos 16 anos, foi morar nos EUA, onde aprendeu a tocar saxofone, hábito que cultiva até hoje – tem um grupo, o Jazz 6. É jornalista, mas “do tempo em que não precisava de diploma para exercer a profissão”. Antes de se dedicar exclusivamente à literatura, trabalhou como revisor no jornal gaúcho Zero Hora, em fins de 1966, e atuou como tradutor, no Rio de Janeiro. Casado há mais de 30 anos com Lúcia Verissimo (“não é a atriz, não é a atriz!”), sua primeira “namorada séria”, tem três filhos: Fernanda, Mariana e Pedro”. Disponível em: <http://www.objetiva.com.br/autor_ficha.php?id=264>. Acesso em: 25 maio 2016.

conversacionais, caracterizando, muitas vezes, em textos cujas estruturas assemelham-se com diálogos informais entre amigos, vizinhos ou sujeitos desconhecidos. Isto posto, Urbano (1999, p. 85) fundamentando-se em Marcuschi (1989) apresenta a seguinte definição acerca dos marcadores conversacionais

[...] elementos, típicos da fala, são de grande frequência, recorrência, convencionalidade, idiomaticidade e significação discursivo-interacional. Mas não integram propriamente o conteúdo cognitivo do texto. São, na realidade, elementos que ajudam a construir e a dar coesão e coerência ao texto falado, especialmente dentro do enfoque conversacional. [...] Em outras palavras, são elementos que amarram o texto não só enquanto estrutura verbal cognitiva, mas também enquanto estrutura de interação interpessoal. Por marcarem sempre alguma função interacional na conversação, são denominados marcadores conversacionais.

Na classificação dos marcadores conversacionais, Marcuschi (2003) divide-os em três categorias: verbais, não-verbais e suprasegmentais. Os **verbais** constituem-se em uma classe de palavras ou expressões estigmatizadas, que se repetem constantemente, dividindo-se em lexicalizados (entendeu? - Sabe?) e não lexicalizados (mm, ahã, ué). Segundo Urbano (1999, p. 87) dentro dos lexicalizados ainda há “marcadores simples (*sabe?*) ou marcadores compostos (*quer dizer, no fundo*), ou ainda como marcadores oracionais ou marcadores combinados (*mas acho que*)”.

Em relação aos **marcadores conversacionais não-verbais** ou **paralinguísticos** encontram-se o olhar, o riso, os meneios de cabeça, a gesticulação, cujo papel envolve a interação face a face (MARCUSCHI, 2003). Vale frisar que na crônica “Papos” não há o emprego de tais marcadores, devido à ausência de narrador, elemento responsável por apresentar esse recurso nos textos literários. Acerca do último, os marcadores conversacionais **suprasegmentais** possuem natureza linguística, mas não são caracterizados como verbal. Como exemplo, temos as pausas e o tom de voz.

3 “PAPOS”: ANÁLISE DO CORPUS

Ao analisar a crônica “Papos”, é perceptível que, *a priori*, o autor indica um possível diálogo, cujo assunto se desdobraria em temas do cotidiano, todavia, a partir da correção gramatical feita por um dos personagens (P2)² acerca da fala do outro (P1), dar-se início a uma discussão sobre colocação pronominal, que passa a ser o foco temático da crônica, guiando o

² Será utilizado durante esta pesquisa as siglas (P1) e (P2) para designar os dois personagens que compõem a crônica “Papos” de Luis Fernando Verissimo.

desenrolar do enredo. Assim sendo, é com base nas discussões desenvolvidas pelos personagens, em suas trocas de turnos no que se refere às falas, e na intencionalidade consciente do autor de aproximar o discurso escrito do oral, que serão investigados nos parágrafos que seguem os marcadores conversacionais e suas aplicações contributivas para o uso de signos das variedades orais na composição dos textos.

Como mencionado, os marcadores conversacionais auxiliam na estruturação da coesão e coerência da linguagem falada, possuindo papel fundamental no processo interacional e comunicacional dos participantes. Tais marcadores assumem a função de abertura, sustentação, continuidade e encerramento das ações comunicativas.

- Me disseram... ³(P1)
 - Eu falo como quero. E te digo mais... (P1)
 - Digo-te que você... (P1)
 - Mais uma correção e eu... (P1)
 - Se você prefere falar errado... (P2)
 - No caso... não sei (P2)
- (VERISSIMO, 2001, p. 65-66)⁴.

As reticências presenciadas durante a crônica denotam hesitação ao se deparar com uma pausa e/ou alongamento do pensamento, a fim de permitir ao interlocutor a tomada do turno. Tal tomada de turno é compreendida por Marcuschi “como um fator disciplinador da atividade conversacional. Com isso, a *tomada de turno* pode ser vista como um mecanismo-chave para a organização estrutural da conversação...” (2003, p, 19).

- **Hein?** (P1)
- (VERISSIMO, 2001, p. 65-66).

O “Hein?” (P1) caracteriza-se como um marcador conversacional verbal, não lexicalizado, servindo como sinal de questionamento e possível tomada de turno por parte de um dos personagens. O “Hein?” ainda sugere a organização do pensamento, a indução de respostas e manutenção dos diálogos.

- O correto é “disseram-me”. Não “me disseram”. (P2)
 - E te digo mais.... Ou é “digo-te”? (P1)
 - O “te” e o “você” não combinam. (P2)
 - Não. Como “esquece”? Você prefere falar errado? E o certo é “esquece” ou esqueça”? (P1)
- (VERISSIMO, 2001, p. 65-66).

³ Os elementos destacados em todos os excertos da crônica de Luiz Fernando Verissimo foram postos pelos autores deste trabalho, a fim de destacar o que será analisado.

⁴ Os excertos apresentados para as análises não reproduzem a sequência de diálogos dos personagens, pois foram extraídos de maneira aleatória.

O predomínio do uso de aspas no texto reforça e chama atenção para os vocábulos. No caso da crônica, servem para destacar a empregabilidade dos termos a partir das normas gramaticais. As aspas também são utilizadas para expressar pensamento e manipular o tom de voz do leitor, sinalizando alteração no ritmo da oralização.

- **O quê?** (P2)
 - Mais uma correção e eu... (P1)
 - **O quê?** (P2)
- (VERISSIMO, 2001, p. 65- 66).

“O quê?”, predominante na linguagem oral, é utilizado para demonstrar a falha de compreensão diante da fala de outrem. Com base em Urbano (1999), este marcador pode ser considerado verbal, lexicalizado simples. Assim, apesar de constituir-se por dois termos, nota-se que na supressão do primeiro (O) é mantido o sentido original, ou seja, o de dúvida e/ou questionamento.

- Também não. O que você **ia me** dizer? (P2)
- (VERISSIMO, 2001, p. 65).

De acordo com Bagno (2007, p. 95-96) “ninguém fala, efetivamente, o padrão, nem mesmo as pessoas altamente escolarizadas em situações de interação verbal extremamente formais. É inevitável que os usos mais espontâneos, mais conformes à intuição linguística do falante, venham à tona”. Deste modo, destaca-se no excerto da crônica citada acima a contração do verbo ir (ia) pelo personagem (P2) que, outrora, corrigia criticamente a fala do seu parceiro de conversa (P1). O personagem crítico (P2) também avalia o uso da próclise ao verbo principal, no entanto, em um dado momento, emprega-a espontaneamente, demonstrando que os fenômenos variáveis não ocorrem somente entre falantes rurais, sem escolarização, mas também entre os falantes que se consideram (ilusoriamente) portadores e/ou legítimos representantes da língua “certa” (BAGNO, 2007). De mais a mais, ambos são marcadores conversacionais lexicalizados.

- Que você está sendo grosseiro, pedante e chato. E que eu vou te **partir a cara**. Lhe **partir a cara**. **Partir a sua cara**. Como é que se diz? (P1)
 - **Partir-te** a cara. (P2)
- (VERISSIMO, 2001, p.65).

No fragmento acima observa-se o uso das expressões: “partir”, verbo que no contexto da crônica não assume o sentido de ir, mas recebe a conotação de agressão física. E, a expressão “cara”, que em uma variedade prestigiada remete a face/rosto. Nesse sentido, a expressão “partir a cara” é um marcador conversacional, pois está amplamente veiculado no sistema de fala da língua, na forma de gíria. Além disso, torna-se um eufemismo, pois suaviza e minimiza o ato de agredir fisicamente.

- **Pois** é. Parti-la hei de, se você não parar de me corrigir. Ou corrigir-me. (P1)
(VERISSIMO, 2001, p.65).

Fundamentando-se em Urbano (1999), o marcador “pois é” é considerado verbal, lexicalizado composto, visto que apresenta um caráter sintagmático. Na construção do texto, o marcador citado é empregado como resposta afirmativa (sim).

- **Ah**, não sabe? Não o sabes? Sabes-lo não? (P1)
(VERISSIMO, 2001, p.66).

O marcador verbal “Ah” se caracteriza como não lexicalizado, exprimindo hesitação e sinalização de um momento de reflexão por parte do personagem.

- No caso... **não sei** (P2)
(VERISSIMO, 2001, p.66).

O marcador conversacional “não sei” enquadra-se na categoria verbal, lexicalizado composto. Segundo Silva (2006, p. 97) “demonstra uma discordância com abertura para esclarecimento; não é uma negativa que não suporta argumentação, pelo contrário, abre o canal para a discussão”. No caso, é perceptível que o personagem (P2) que profere tais palavras passa a duvidar de seus próprios conhecimentos sobre o uso da colocação dos pronomes.

- Não. Como “esquece”? Você prefere falar errado? E o certo é “esquece” ou “esqueça”? Ilumine-me. Me diga. Ensine-lo-me, **vamos**. (P1)
(VERISSIMO, 2001, p. 66).

No trecho supracitado, o verbo ir no imperativo (vamos), primeira pessoa do plural, expressa uma insistência para que outro sujeito efetue alguma ação. Como marcador conversacional é comumente usado para estimular o mantimento do diálogo, indagando e provocando respostas.

- **Depende.** (P2)
 - **Depende.** Perfeito. Não o sabes. Ensinar-me-lo-ias se o soubesses, mas não sabes-o. (P1)
- (VERISSIMO, 2001, p.66).

O primeiro marcador verbal lexicalizado, em destaque, atua como sinal do ouvinte, cuja finalidade é orientar o falante ou lhe repassar o turno de fala (SILVA, 2006). Ele ainda expressa dúvida acerca dos dizeres anteriores manifestado por seu parceiro de conversa (P1). O segundo marcador, possuindo da mesma grafia e som (mas não deve ser considerado homônimo, pois a sua semântica diferencia-se devido ao modo que é pronunciado) evidencia a constatação de que o personagem (P2) encontra-se imerso em dúvidas.

- **Está bem, está bem.** Desculpe. Fale como quiser. (P2)
- (VERISSIMO, 2001, p. 66).

Os marcadores repetidos são empregados no texto para o encerramento da discussão acerca da colocação pronominal. A duplicidade dos termos também contribui, imediatamente, para a mudança do assunto em conversação. Para mais, os marcadores são categorizados como verbais, lexicalizado composto e próprio da oralidade, posto que na escrita baseada na norma-padrão raramente há repetição de um mesmo termo em um só período.

Segundo Bagno (2007, p. 94) a norma-padrão é incapaz de impedir o processo de variação na língua, por conseguinte, abre-se um longo espaço “entre os usos linguísticos reais e as formas normatizadas”. Como exemplo recorrente do confronto entre essas vertentes, Bagno (2007, p. 94) cita a tão debatida *colocação pronominal* - elemento gramatical discutido em “Papos”.

Quando comparamos as prescrições da gramática normativa com os usos reais da maioria dos brasileiros (inclusive nas manifestações escritas mais monitoradas), verificamos uma situação espantosa. De um lado, os gramáticos se esforçam em definir uma série de regras e sub-regras para a colocação dos pronomes oblíquos, valendo-se inclusive de noções pouco consistentes como a da suposta “atração” que umas palavras exercem sobre as outras. Do outro lado, os usos reais da língua pelos brasileiros demonstram que só existe uma regra de colocação pronominal em vigor entre nós: a da **próclise ao verbo principal**⁵.

No diálogo elaborado por Verissimo nota-se o confronto entre o uso social e aquilo que a gramática prescreve. Em consequência, o que predomina é o início de frases com pronomes oblíquos, com raro uso de mesóclise, não obstante as reprovações dos normativistas. Bagno

⁵ Grifo do autor.

(2007) ainda defende que essas regras normatizadas de colocação pronominal enquadraram-se, apenas, aos portugueses, pois corresponde às tendências fonológicas da língua deles.

Voltando para outra questão abordada pela crônica, lê-se o excerto abaixo:

[...] Pronome no lugar certo e elitismo!
- Se você prefere falar errado...
- Falo como todo mundo fala. O importante é me entenderem.” “Ou entenderem-me?
- No caso... não sei.
- Ah, não sabe? Não o sabes? Sabes-lo não?
- Esquece. - Não. Como “esquece”? Você prefere falar errado? E o certo é “esquece” ou “esqueça”? Ilumine-me. Me diga. Ensine-me, vamos.
- Depende.
- Depende. Perfeito. Não o sabes. Ensinar-me-lo-ias se o soubesses, mas não sabes-o.
- Está bem, está bem. Desculpe. Fale como quiser.
- Agradeço-lhe a permissão para falar errado que mas dá.
(VERISSIMO, 2001, p. 66).

Nesse fragmento encontra-se a debatida dialética entre o certo e o errado. Bagno (2007, p. 159) ao responder à pergunta “É certo ou errado falar assim?”, diz: “tanto faz”. A sociolinguística defende que todas as outras formas, além das tradicionais prescritas pela norma-padrão, devem ser consideradas corretas, elegantes e bem estruturadas, levando em consideração que as diferenças nos comportamentos linguísticos devem ser respeitadas e valorizadas.

4 RESULTADOS

Devido as constantes comparações entre a língua falada e a língua escrita se “estabeleceu a falsa sinonímia entre fala e coloquialidade, informalidade, e entre escrita e formalidade, esmero” (BAGNO, 2007, p. 184). Consequentemente, na tentativa de “escrever difícil” muitos recorrem, por exemplo, a colocações pronominais forçadas, em razão da censura “à próclise, colocação natural e intuitiva de todo falante do português brasileiro, as pessoas acham que na escrita os oblíquos têm de vir sempre depois do verbo” (BAGNO, 2007, p. 182). Destarte, essas implicações foram os ingredientes utilizados para a construção da crônica de Verissimo, no qual de maneira humorada e literária ele apresenta os transtornos ocasionados pela disputa prestigiada e desprestigiada da diversidade linguística. Outrossim, é válido rememorar os versos de *Pronominais* de Oswald de Andrade, que também usa da fruição literária para discorrer sobre estes problemas.

Dê-me um cigarro
Diz a gramática
Do professor e do aluno
E do mulato sabido
Mas o bom negro e o bom branco
Da Nação Brasileira
Dizem todos os dias
Deixa disso camarada
Me dá um cigarro.
(ANDRADE, 1971. p. 125)

Ademais, resultou que os marcadores da oralidade e do uso social da língua foram empregados como recursos, pelo cronista supracitado, para que seu texto expressasse de maneira mais fidedigna conversações reais e espontânea, concluindo que tais marcadores são significativos na construção de uma literatura que se ocupa de ocorrências do cotidiano, como é o caso das crônicas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dessa pesquisa entende-se que a presença de diversos marcadores conversacionais na crônica “Papos” de Luis Fernando Verissimo. Assim, é perceptível que o fato de as crônicas pertencerem ao ramo da literatura, principalmente escrita, não contam com a restrição purista das normas gramaticais, podendo interessar-se pelas particularidades da oralidade para compor o texto.

Por fim, sabe-se que a escrita foi supervalorizada em detrimento da fala, por conseguinte, surgiram algumas noções, que segundo Bagno (2007) configuram-se em equívocos. Entre elas, a noção de que é preciso evitar as “marcas da oralidade” nos textos escritos. Entretanto, essa acepção não leva em consideração as peculiaridades dos gêneros textuais, principalmente as crônicas cujo enredo é voltado para os fatos cotidianos, apontando características sociocomunicativas definidas.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Oswald de. **Obras completas**: poesias reunidas. 4. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1971, p. 125.

ARAÚJO, Lucy Aparecida Melo. **As marcas de oralidade na crônica de Luis Fernando Verissimo**. VERBUM - CADERNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO, n. 6, p. 69-82, 2014. ISSN 2316-3267. Disponível em:

<<http://revistas.pucsp.br/index.php/verbum/article/view/19074/14485>>. Acesso em: 24 maio 2016.

BAGNO, Marcos. **Nada na língua é por acaso**: por uma pedagogia da variação linguística. São Paulo: Parábola Editorial, 2007.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Análise da Conversação**. 5. ed. São Paulo: Ática. Série Princípios, 2003.

MINAYO, M. C. S. & SANCHES, O. Quantitativo-Qualitativo: Oposição ou Complementaridade? Cad. Saúde Públ. Rio de Janeiro, p. 239-262. jul/set, 1993.

PRETI, Dino. A língua falada e o diálogo literário. In: PRETI, Dino F. (Org.). **Análise de Textos Oraís**. 4. ed. São Paulo: Humanitas, 1999, p. 215-236.

SILVA, Denise Cavalieri da. **Crônicas de Luis Fernando Veríssimo**: Uma manifestação da oralidade. 2006. Dissertação (Mestrado) - Língua Portuguesa - Pontifícia Universidade Católica - PUC, São Paulo, 2006. Disponível em:
<<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp008615.pdf>> Acesso em: 24 maio 2016.

URBANO, Hudinilson. Marcadores Conversacionais. In: PRETI, Dino F. (Org.). **Análise de Textos Oraís**. 4. ed. São Paulo: Humanitas, 1999, p. 81-101.

_____. Variedades de planejamento no texto falado e no escrito. In: PRETI, Dino F. (Org.). **Estudos de língua falada**: variações e confrontos. 2. ed. São Paulo: Humanitas, 2006, p. 131-152.

VERÍSSIMO, Luis Fernando. Papos. In: **Comédias para se ler na escola**. São Paulo: Objetiva, 2001, p. 65-66.

O RETRATO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA NA CIDADE DE GUANAMBI-BA

Ana Pereira Silva

Bacharel em Administração pública - UNEB, e especializanda em Gestão Pública pela Universidade do Estado da Bahia.

E-mail: annaviril2@hotmail.com

Juscélia Santos Xavier

Bacharel em Administração - UNEB, Campus XII, e Especializanda em Gestão Pública pela Universidade do Estado da Bahia.

E-mail: jusceliajuh.santos@gmail.com

Kelly Leilane Mendes Teixeira

Pedagoga, Especialista em Supervisão Escolar - FAVAG/MG, e Especializanda em Gestão Pública pela Universidade do Estado da Bahia - UNEB.

E-mail: Kelly.kl31@hotmail.com

RESUMO

Este artigo visa os resultados de uma investigação feita acerca do programa de assistência social, o Bolsa Família, na cidade de Guanambi-BA, para tal foi levantada o seguinte problema: Como encontra-se o Programa Bolsa Família na cidade de Guanambi (Bahia) no ano de 2016? Para dar conta dessa questão estabelece-se como objetivos que são analisar os impactos positivos e negativos do programa Bolsa Família na cidade de Guanambi-BA. Nesse contexto, foram analisados como são administrados o benefício do programa dentro do município, bem como ocorre o processo de cadastramento e fiscalização acerca da distribuição do benefício, se o mesmo de fato está sendo direcionados as famílias que mais necessitam e quando passam a ter como sobreviver sem o benefício, se estão sendo honestas em pedir o cancelamento do cadastro. A metodologia adotada para a pesquisa foi de caráter exploratório, com abordagem qualitativa, do tipo pesquisa de campo com estudo de caso, com a utilização de análise documental, entrevista estruturada e questionário com questões abertas/ fechadas. A entrevista e o questionário foram aplicados junto ao Secretário de Assistência Social e com alguns beneficiários do programa. Dessa forma, conclui-se que os programas de transferências de renda como programa bolsa família, trata-se de um aspecto importante de direito obtido pela população e ofertado pelo Estado como uma rede de proteção social.

Palavras-chave: Beneficiários. Bolsa Família. Guanambi. Impactos.

ABSTRACT

This article aims to the results of a research made about the social assistance programs, Bolsa Família in the city of Guanambi-BA, for this was raised the following issue: How is the Family Grant Program in the city of Guanambi (Bahia) in year 2016? To handle this issue is established as goals are to analyze the positive and negative impacts of Bolsa Família program in the city of Guanambi-BA. In this context, they were analyzed as are given the benefit of the program within the municipality, and is the process of registration and supervision on the distribution of the benefit, if it in fact is being targeted families who need it most and when will have as survive without the benefit being honest in asking for the cancellation of registration. The methodology used for the research was exploratory, with qualitative approach, the type field research with case study, with the use of document analysis, structured interview and questionnaire with open / closed questions. The interview and questionnaire were applied by the Secretary of Social Welfare and some beneficiaries of the program Thus, it is concluded that the programs of income transfers such as Bolsa Família program, it is an important aspect of right obtained by the population and offered by the state as a social safety net.

Keywords: Beneficiaries. Bolsa Família. Guanambi. Impacts.

1 INTRODUÇÃO

A desigualdade social no mundo é uma questão muito latente e que demanda estudos e pesquisas que buscam compreender a origem das diferenças entre ricos, pobres e os que vivem abaixo da linha da pobreza. Tais desigualdades se perpetuam desde a antiguidade e foi acentuada pela revolução industrial no século XVIII.

No Brasil, ainda hoje, a população brasileira sente os efeitos da desigualdade social, econômica e cultural. Dessa forma, surgiu a necessidade da implantação de programas que possam diminuir as distâncias entre ricos e pobres, como programas de transferência de renda. As políticas públicas assistencialistas vieram para corrigir erros oriundos do passado que levaram a população brasileira a essa realidade de desigualdade social, fome e miséria.

Um estudo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia Estatística - IBGE¹ constatou que devido suas raízes históricas de pobreza e escravidão, as principais regiões brasileiras assistidas pelo principal programa assistencialista, o Bolsa Família, são as regiões norte e nordeste, em que boa parte da população está inserida de forma significativa na miséria, e onde também encontra-se um grande contingente populacional vivendo abaixo da linha da pobreza.

A Bahia é o estado mais rico do Nordeste e corresponde a 36% do PIB da região, dentro dos estados brasileiros, possui a oitava maior economia, conforme dados do IBGE (2000), mesmo assim há uma população que não desfruta de toda essa riqueza, vivem abaixo da linha da pobreza, e que ainda precisa da assistência do governo para melhorar sua condição de vida. O Bolsa Família foi criado justamente para abolir, ou mesmo, minimizar a situação de pobreza e miséria que vive milhões de brasileiros.

Ao analisar sua origem, o programa constitui-se pela unificação e ampliação de programas, como auxílio gás, bolsa escola e cartão alimentação, e se transformou em um único programa que viabilizou uma melhor organização no acesso ao benefício. O cadastramento ocorre por meio do CADÚNICO² nas secretarias de assistência social de cada município, sendo administrado pelo Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à fome – MDS.

Conforme dados do IBGE (2010), a cidade de Guanambi tem, atualmente, aproximadamente 86.000 habitantes, sendo escolhida como objeto de estudo devido seu desenvolvimento comercial e agrícola satisfatório em relação aos outros municípios vizinhos, sendo considerado o centro do comércio regional. Todo esse desenvolvimento na economia

¹ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

² Cadastro Único para Programas Sociais - CADÚNICO.

permitiu um questionamento acerca da vida da população carente do município, que vive a margem de todo o potencial econômico do mesmo.

Dessa forma, foi levantada a problemática que desencadeou esse estudo: Como encontra-se o Programa Bolsa Família na cidade de Guanambi-BA no ano de 2016? Para responder esta questão estabeleceu-se como objetivo geral analisar os impactos positivos e negativos do programa bolsa família na cidade de Guanambi-BA ano de 2016. Os objetivos específicos procuraram identificar como são administrados o benefício do programa Bolsa Família dentro do município; bem como averiguar como ocorre o processo de cadastramento e fiscalização acerca da distribuição do benefício; e procurou-se diagnosticar se o benefício de fato está sendo direcionados as famílias que mais necessitam passam a ter como sobreviver sem o benefício, como o grau de honestidade dos beneficiários quando passam a não depender do benefício.

Nessa perspectiva, este trabalho de pesquisa permitiu ampliar nossos conhecimentos acerca do programa, e fazer uma análise crítica sobre os impactos positivos e negativos dentro do município de Guanambi, como também, permitiu-se saber as principais ações realizadas pelo município para implementação do programa, e ainda conhecer os perfis sociais dos cidadãos guanambienses beneficiados pelo Programa Bolsa Família - PBF.

É importante, também, levar em consideração como o PBF está contribuindo no acesso a educação, saúde e alimentação do público de baixa renda da cidade. A atual pesquisa mostrou-se detentora de um amplo e complexo questionamento acerca das políticas públicas e os impactos que os programas de assistência social, como o Bolsa Família, vêm acarretando na vida das pessoas que precisam da ajuda do governo para melhorarem sua qualidade de vida.

2 METODOLOGIA

Nesse aspecto, a pesquisa foi de caráter exploratório, com abordagem qualitativa, do tipo pesquisa de campo com estudo de caso, que “objetiva reunir os dados relevantes sobre o objeto de estudo e, desse modo, alcançar um conhecimento mais amplo sobre esse objeto, dissipando as dúvidas, esclarecendo questões pertinentes, e, sobretudo, instruindo ações posteriores” (CHIZZOTTI, 2006, p. 135). O ambiente foi a fonte direta para a coleta de dados e o pesquisador um mediador nesse processo.

O levantamento bibliográfico foi realizado por meio de consultas em sites e cartilhas disponibilizadas pelo MDS³ e pelo IBGE, assim como arquivos da secretaria de assistência social do município de Guanambi/BA. A pesquisa aconteceu mediante a utilização de análise documental, entrevista estruturada e questionário com questões abertas/fechadas. Ambos foram aplicados junto ao Secretário de Assistência Social e com alguns beneficiários do programa.

Sendo assim, a presente pesquisa apresenta a seguir o referencial teórico que serviu de base para nosso entendimento acerca do Programa Bolsa Família, apresenta também os resultados que chegamos com a coleta de dados mediante questionário e entrevista dos principais envolvidos e por fim apresentamos as conclusões que chegamos referente a esse trabalho. É importante destacar que o programa Bolsa Família tem sim sido um grande diferencial na vida social, econômica e cultural de muitas famílias brasileiras, mais especificamente no município de Guanambi. Em síntese, a presente pesquisa segue a seguinte ordem: Introdução – Programa Bolsa Família, Estudo de Caso - Análise e Resultados Alcançados, Impactos Positivos e Negativos, Outras Considerações e Referências.

3 O PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

O presente trabalho faz um convite aos interessados que desejam conhecer as principais mudanças ocorridas na vida da população menos favorecidas que se encontram em estado de vulnerabilidade social, a partir da inclusão no Programa Bolsa Família.

Os referencias da pesquisa permitem enxergar como se desenvolveu as atuais Políticas Públicas de transferência de renda e os impactos causados na vida dos beneficiários. Classifica-se de extrema importância para a sociedade em vários aspectos (sociais, econômicos e acadêmicos), pois há indagações de como essas políticas chegam até as famílias mais carentes da população, bem como traça os perfis dos beneficiários.

No campo social, faz-se necessário saber se os recursos estão sendo destinados as famílias que realmente necessitam. No âmbito econômico, o objetivo é reforçar os estudos sobre políticas públicas, visando à contribuição de novos elementos de aprendizado. Na qualidade de cidadãos, deve-se haver uma maior participação da sociedade quanto à distribuição da renda entre as famílias e procurar se informar sobre as mudanças ocorridas na vida dos beneficiários depois da inserção ao programa.

³ Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à fome - MDS.

Nessa perspectiva, nota-se que os programas sociais de transferência de renda foram implantados no Brasil na década de 1990, criados justamente para amenizar a situação de pobreza em que vivem negros, índios e brancos que se encontram em estado de vulnerabilidade social. Vieram para corrigir os erros oriundos do passado que levaram a população brasileira a essa realidade de desigualdade social.

Na tentativa de equilibrar as desigualdades sociais desses povos houve a constatação de que grande parte dessa população estaria vivendo em um padrão social abaixo do mínimo aceitável, vivendo em pobreza extrema. São políticas compensatórias, como as cotas para negros e indígenas, povo que foi brutalmente escravizado e dizimado na época da colonização pela etnia branca da Europa.

Utilizando-se de dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNADs, Hoffman (2006, p. 51-81) diz o seguinte:

Que esses programas de transferência têm contribuído com 28% para a redução na desigualdade no país de 1998 a 2004. Essa porcentagem sobe para quase 66% quando se considera apenas a região Nordeste, apesar desses programas não serem a principal causa da redução da desigualdade de renda no Brasil. Observou que no período de 2003 a 2004 houve uma pequena redução da pobreza no país, mas ressaltando que haveria crescimento da pobreza se não houvesse ocorrido expansão das transferências do governo (HOFFMAN, 2006, p. 51-81).

O conceito de pobreza é muito complexo, sabe-se que é originada através da má distribuição de renda. No Brasil existe mais de 25% dos domicílios mais pobres se apropriando apenas de 5% da renda, sendo que os 10% mais ricos detém 43% do total das riquezas (SOARES, 2003, p. 24-31). De acordo PENAD⁴/IBGE (2001), cerca de 77,5 milhões de pessoas possuem rendimentos mensais de até um salário mínimo. Esses dados são agravantes considerando que o Brasil é um país rico, e que nos últimos anos foi considerada a sétima maior economia do mundo pelo Banco Mundial.

Dessa maneira, no intuito de amenizar essa realidade surgiu em 2004 no governo de Luís Inácio Lula da Silva, através da lei 10.836, o programa Bolsa Família, que é a junção de outros programas que já existiam no governo de Fernando Henrique Cardoso, como o auxílio gás, bolsa escola e cartão alimentação.

O Bolsa Família trata-se de uma política de transferência direta de renda que visa garantir as famílias de baixa renda o mínimo necessário para sua sobrevivência. Sendo assim,

⁴ Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - IBGE.

Leão⁵, diz que “a transferência de renda é um dos pontos que se deve integrar com outros direitos como a educação, a saúde, alimentação para que as famílias sejam mais amparadas”. Nesse sentido, o nível de pobreza das famílias torna-se o fator principal para o direito a esse benefício.

Quanto às condicionalidades dos grupos familiares, antes denominados como carente e baixa-renda, no governo Dilma, foram classificados como pobreza e extrema pobreza, delimitou-se a renda mínima para enquadramento nesses dois grupos distintos. O grupo pertencente à extrema pobreza deve ter renda familiar per capita até R\$70,00; o grupo que se encaixam á pobreza, são as famílias que têm renda entre R\$70,00 a R\$140,00, MDS-2011.

Segundo dados do Ministério do Desenvolvimento social e combate a fome - MDS-2011, as famílias classificadas no grupo de extrema pobreza recebem benefício de R\$ 70,00 por pessoa; os classificados no grupo da pobreza recebem o benefício até três beneficiários por família, um valor de R\$150,00. É importante salientar que o grupo doméstico recebedor ou potencial recebedor do benefício básico também pode receber o benefício variável, se na família houver gestantes, nutrizes ou crianças em idade escolar. O recebimento desse benefício se dá mediante a um cartão magnético próprio, utilizando a Caixa Econômica Federal (CEF), casas lotéricas e outros estabelecimentos devidamente autorizados pelo governo federal.

Para participarem do programa, as famílias devem matricular crianças e adolescentes, de 6 a 17 anos, com frequência mínima de 85% das aulas a cada mês, sendo obrigatório também, informar ao gestor do programa PBF qualquer mudança de escola. A adoção de condicionantes serve para garantia do recebimento do benefício, mas também para garantir direitos fundamentais, como saúde, educação e alimentação de qualidade.

Sobre essas condicionalidades Dalt *et al*, 2007 enfatiza:

A definição dessas condicionantes, regulamentada pela portaria interministerial 3.789, de novembro de 2004, tem como objetivo a difícil missão de mudar a realidade de pobreza e romper esse ciclo que afeta as famílias beneficiadas de geração a geração. No seu preâmbulo, o texto preconiza a concretização do direito á educação como elemento fundamental da inclusão social das famílias, compreendendo a educação escolar como condição da construção de conhecimento, da formação humana e da proteção social às crianças e adolescentes (DALT et al., 2007).

A normatização referente ao Programa Bolsa Família fica a cargo do Ministério do Desenvolvimento social e combate a fome (MDS) que delega as funções aos estados e

⁵ Marília Leão, especialista em políticas públicas e direitos humanos da Universidade de Brasília. Em entrevista ao programa Cenas do Brasil, vídeo publicado em 16.07.15.

municípios através da portaria 246, de 20 de maio de 2005. Estas por sua vez nomeiam gestores que respondem exclusivamente pelo programa no âmbito municipal. Dessa forma, governo federal cria um canal de interlocução com os municípios e certa posição dentro da administração pública local.

O gestor do programa Bolsa Família tem a função de acompanhar as contrapartidas que são deveres dos beneficiários, no âmbito municipal, o processo é descentralizado, ou seja, o gestor do programa tem autonomia, mas está diretamente vinculado e deve prestar conta ao MDS.

Assim sendo, o MDS normatiza e dá autonomia para municípios gerirem o programa através da secretaria de Ação Social, enquanto a CEF⁶ cuida da distribuição dos cartões magnéticos, do pagamento dos benefícios e do gerenciamento dos cadastros dos recebedores.

Contudo, torna-se válido dizer que a implantação e implementação do programa é de um grande desafio, porém satisfatório, visto que nos leva ao conhecimento sobre os impactos que o programa bolsa família vem causando à sociedade.

4 O MUNICÍPIO DE GUANAMBI/BA NO ANO DE 2016

O Município de Guanambi está localizado no sudoeste baiano, caracteriza-se pelo seu clima sem-árido, possui um tipo de solo Podzólico Vermelho-Amarelo Distrófico, que viabiliza a plantação. Como Potencial Hidrográfico apresenta o Rio Carnaíba de Dentro, as Represas de Ceraíma, a Barragem do Poço do Magro e as Represas de Mutans e Morrinhos. Destaca-se, ainda, o Rio São Francisco, que banha a região.

⁶ Caixa Econômica Federal.

Figura 1 - Localização do município de Guanambi - Bahia - 2016.



Fonte: SKYSCRAPERCITY, 2016.

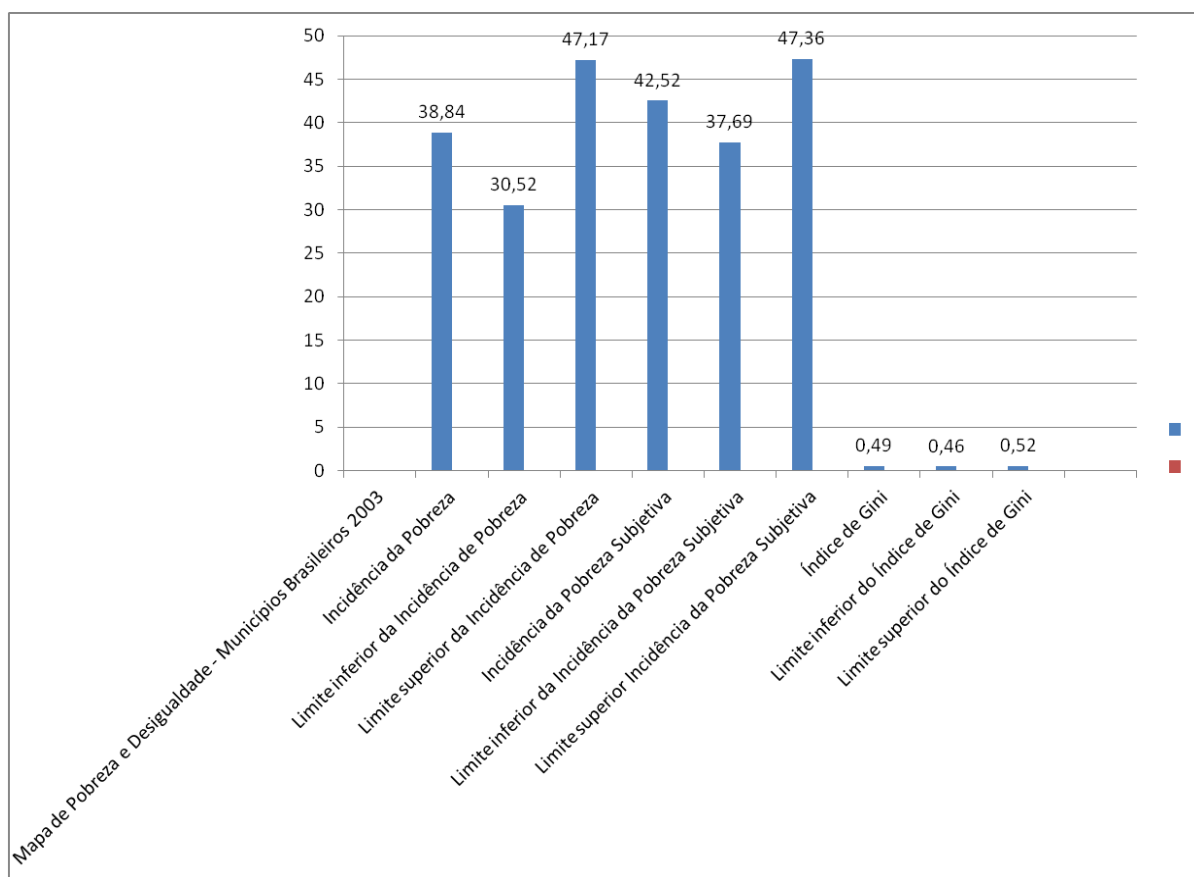
Quanto ao aspecto demográfico, à cidade possui uma população aproximadamente de 86.000 habitantes, IBGE (2016). Guanambi não difere dos demais centros urbanos da Bahia em que se verifica uma notável população urbana, em detrimento da população rural. Isso, por sua vez, estimula o crescimento do comércio, que se caracteriza como principal fonte de renda do município. Salienta-se sua notável referência na saúde, no município estão os principais hospitais da microrregião, os quais atendem cidades das redondezas. A estrutura demográfica ainda apresentou mudanças no aspecto etário. Entre 2000 e 2010 foi verificada ampliação da população idosa que, em termos anuais, cresceu 3,9% em média.

No que se refere aos aspectos econômicos, tudo começou na década de 80, em que o município chegou a ser o maior produtor de algodão em pluma do Brasil, mas as secas prolongadas e o aparecimento de pragas provocaram o declínio dessa lavoura na região, diante desse quadro, o município abandonou a monocultura e intensificou sua vocação para o comércio de produtos e serviços, destacando-se como polo regional. Entre 2005 e 2009, segundo dados do IBGE (2010), o Produto Interno Bruto – PIB do município cresceu 57,5, passando de R\$312,1 milhões para R\$491,4 milhões. Em 2010, renda per capita do guanambienses era de R\$ 496,05 e o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) era 0,673 (ATLAS BRASIL, 2016).

Segundo o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome - MDS (2016) quanto aos indicadores em nível de Brasil, foram identificadas 16,3 milhões de pessoas em

situação de extrema pobreza. A Bahia – com 2,4 milhões – é o Estado brasileiro com o maior número de pessoas nesta condição. O Índice de Desenvolvimento das Famílias (IDF), com base nos dados do CADUNICO do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), permite uma melhor aproximação da situação da pobreza em que se encontra parcela significativa da população baiana. Com relação ao município de Guanambi/BA segundo apresentado no Gráfico 1, o índice de pobreza em 2003 era 47,17%.

Gráfico 1 - Índice de Pobreza do município de Guanambi em 2003



Fonte: IBGE⁷.

Nos últimos anos, a região foi favorecida com a implantação de vários empreendimentos públicos, como também privados. Guanambi está entre as cidades que apresentam maior desenvolvimento social, dentre as cidades de médio polo comercial e agrícola da Bahia. Mesmo sendo uma cidade comercial, e não industrial, apresenta um índice razoável de trabalho e desenvolvimento.

⁷ Censo Demográfico 2000 e Pesquisa de Orçamentos Familiares - POF 2002/2003.
 NOTA: A estimativa do consumo para a geração destes indicadores foi obtida utilizando o método da estimativa de pequenas áreas dos autores Elbers, Lanjouw e Lanjouw (2002).

Todavia, apesar do crescimento do PIB, houve nos últimos anos o agravamento de problemas sociais como o aumento da violência, da especulação imobiliária, da demanda por saúde pública, saneamento básico entre outros.

5 O PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA JUNTO Á SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE GUANAMBI/BA

Sabe-se que a Secretaria de Assistência Social é responsável por garantir as condicionantes exigidas pelo Governo Federal, e no município de Guanambi não é diferente em nível de Estado.

Segundo Lofrano⁸:

A pobreza é um fenômeno complexo, multidimensional, ou seja, ela tem diversas causas, dimensões que deve ser atacadas de forma articuladas integradas, isso incita no Programa Bolsa Família no princípio da intersetorialidade. Para dar suporte aos problemas enfrentados, é necessário que o poder público atue de forma articulada e nesse princípio intercalado com MDS, Ministério de Educação, Redes Federativas e Rede de Assistência Social no apoio as famílias (CENAS DO BRASIL, 2015).

Assim, o município está beneficiando mais de 18 mil famílias com o Programa de transferência direta de renda, o Bolsa Família, a fim de garantir a população o direito à alimentação, acesso à educação e à saúde.

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome repassou às famílias cadastradas no programa na cidade, de janeiro a outubro deste ano, o total de R\$ 19.971.303,00, e durante o ano de 2014 foram injetados na economia da cidade R\$ 23.578.941,00 (PORTAL DA TRANSFERÊNCIA, 2015).

Para que ocorra essa distribuição, as Secretarias Municipais de Assistência Social, de Saúde e da Educação, trabalham de forma conjunta para que sejam cumpridas as condicionalidades exigidas pelo programa federal na educação e saúde, que se referem à frequência escolar, vacinação das crianças de 0 a 6 anos e realização de exames pré-natal para as gestantes, além das medidas para que os beneficiários mantenham em dia a situação cadastral.

8 Rodrigo Lofrano, Coordenador-Geral de Acompanhamento de Condicionalidades no Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS).

Dessa maneira, existem algumas exigências para a continuidade do programa de transferência de renda que é o cadastramento. No ano de 2015 houve uma grande atualização onde mais 517 novas famílias foram inseridas no programa, com atualização feita de junho até setembro. Estas novas famílias já estão habilitadas a receber o pagamento. O Valor do benefício varia de R\$ 79,00 a R\$ 386,00 reais distribuídas por toda a cidade de Guanambi, na sede, nos distritos e zona rural. O valor repassado depende do número de membros da família, da idade de cada um e da renda declarada no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.

O pagamento segue o calendário definido pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e pela Caixa Econômica Federal. As famílias podem sacar o benefício nas casas lotéricas ou nos caixas eletrônicos da Caixa. Como sugere Rua, (2012, p. 34):

[...] As políticas públicas (policies) ocorrem em um ambiente tenso e de alta densidade política (politics), marcado por relações de poder, extremamente problemáticas, entre atores do Estado e da sociedade, entre agências intersetoriais, entre os poderes do Estado, entre o nível nacional e níveis subnacionais, entre comunidade política e burocracia (2012, p. 34).

Nesse aspecto, pode-se dizer que são políticas como o programa Bolsa Família que auxilia as famílias mais necessitadas ter acesso à saúde, educação e qualidade de vida, ou seja, mínimo de dignidade e respeito. Assim, com relação ao Município de Guanambi/BA, segundo os dados do MDS, o Bolsa Família em dezembro/2015, favoreceu equivalente a 9.143 famílias totalizando valor de R\$ 1.860.727,00. Por outro lado, segundo SANTOS, (2010, p. 131) “o crescimento dos gastos públicos significa expansão da infraestrutura, da prestação de serviços governamentais, e da concessão de benefícios públicos que são demandas feitas pela sociedade”.

Dessa forma, RUA (2012, p. 35) nos diz que os “atores políticos” são aqueles cujos interesses poderão ser afetados, positiva ou negativamente, pelo rumo tomado por uma determinada política pública. Diante disso, a gestão do PBF caracteriza-se por ações de transferência de renda mediante condicionalidades que favorecem famílias pobres e extremamente pobres, que ocorre de forma compartilhada, isto é, uma divisão de responsabilidades entre União, Estados e Municípios.

6 ESTUDO DE CASO: PARALELO ENTRE TEORIA E ACHADOS

O presente item faz um paralelo entre a teoria e os achados da pesquisa desenvolvida na cidade de Guanambi. Esse confronto de ideias está pautado nos autores que nortearam o trabalho e nos conceitos e percepções que os investigados tem acerca do programa Bolsa Família.

Essa etapa do trabalho está descrita em um único eixo que foi elaborado obedecendo aos objetivos da pesquisa. Sendo assim, as conclusões dessa pesquisa se constituíram a partir desse eixo fundamental para a apresentação dos resultados de forma descritiva e com apresentação de gráficos para melhor entendimento.

6.1 ANÁLISES DOS RESULTADOS

Com relação ao questionário aplicado com o coordenador do programa foram feitas 04 questões abertas. A fim de compreender como são administrados o benefício dentro do município, a maneira como é feita a fiscalização acerca da distribuição do benefício; se os mesmos são direcionados as famílias que mais necessitam, bem como verificar o grau de honestidade das famílias em pedir o cancelamento do cadastro após melhorarem suas condições de vida.

Ao realizar a entrevista com o Gestor da Secretaria de Assistência Social do Município de Guanambi averiguou-se os seguintes dados descritos no Quadro 1:

Quadro 1 - Secretaria de Assistência Social do Município de Guanambi/BA

Administração do benefício	Fiscalização	Famílias cadastradas	Grau de honestidade das famílias.
Cadúnico V7	Denúncia/CRAS.	Filtro de acordo as famílias cadastradas.	Há omissão de informações de renda.
SIBEC	Processo anual de averiguação.	Cadastro baseia-se nas informações dadas pelo usuário.	Há orientação por parte dos gestores.
SIGPBF	Revisão das equipes enviadas.	Benefício é concedido com base na média populacional.	Há palestras e rodas de conversa sobre conscientização.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Nessa perspicácia, ao se tratar da questão sobre a administração do programa, segundo o coordenador, o município administra os benefícios através de 03 programas: CadÚnico V7⁹; SIBEC¹⁰ e SIGPBF¹¹. Através desses programas são geridas informações cadastrais, folha de pagamento e condicionalidades de Educação e Saúde. Os programas são geridos por 01 Gestor e 03 entrevistadores.

No que diz respeito à maneira como é feita a fiscalização acerca da distribuição do benefício, o mesmo afirmou que se dá de duas formas: através de denuncia onde são encaminhadas para a equipe do CRAS¹² que faz averiguação in loco; e através do processo anual de verificação/ revisão onde as equipes são enviadas para averiguar famílias pré-determinadas pelo MDS.

Quanto à questão dos benefícios serem direcionados as famílias que mais necessitam, o Coordenador mencionou que as famílias são direcionadas através do Cadastro Único onde é feita automaticamente a concessão mediante filtro de acordo com informações cadastrais. Assim, o cadastro baseia-se nas informações fornecidas pelo usuário. Além disso, cada município possui quantidade máxima de benefícios que podem ser concedidos baseados em média populacional.

Já no quesito sobre as famílias que passam a ter como sobreviver sem o benefício, serem honestas e pedir o cancelamento do cadastro, o coordenador disse que já houve sim, famílias que pediram cancelamento, entretanto, ainda é um grande problema em todo o Brasil. Muitos usuários omitem informações de renda e só deixam o programa mediante processo de fiscalização. Atualmente, a gestão tenta orientar e conscientizar os usuários sobre essas questões mediante a realização de palestras e rodas de conversas nas comunidades.

Nessa perspectiva, no que refere-se ao questionário para os beneficiários, as questões foram subdivididas em aspectos gerais dessa população tais como: dados gerais; características dos moradores; educação; trabalho/desemprego; alimentação; realidade atual, entre outros.

6.2 DADOS GERAIS

As primeiras perguntas do questionário referem-se aos dados gerais dos entrevistados beneficiários do Programa Bolsa Família. E as questões seguintes estão relacionadas à

⁹ Cadastro único de assistência social do Governo, Versão 7 - CADÚnico V7.

¹⁰ Sistema de Benefício ao Cidadão - SIBEC.

¹¹ Sistema de Gestão Integrada do Programa Bolsa Família - SIGPBF.

¹² Centro de Referência da Assistência Social - CRAS.

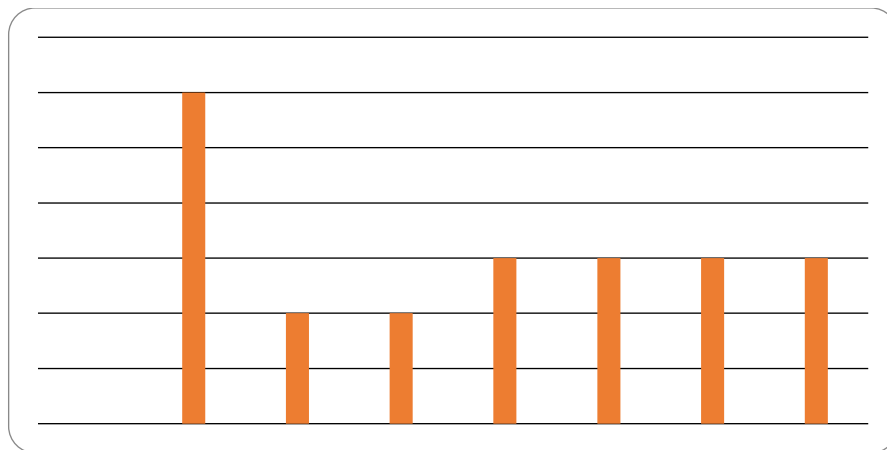
satisfação, bem como os melhoramentos proporcionados pelo programa no município de Guanambi/BA.

6.3 CARACTERÍSTICAS DOS BENEFICIÁRIOS

Desse modo, foram entrevistadas no total 10 (dez) beneficiárias, todas do sexo feminino, com faixa etária entre 30 a 45 anos, solteiras, casadas e/ou com união estável, com em média 2 a 5 filhos por residências. As beneficiárias entrevistadas foram dos bairros Beija Flor, Alto Caiçara; Monte pascoal, Distrito de Ceraima, e zona rural do município de Guanambi/BA.

No que se refere ao item moradia, as famílias foram indagadas com relação à quantidade de moradores que residem no domicílio e constatou-se que abrigam de 4 a 6 moradores como podem ser observado no Gráfico 2.

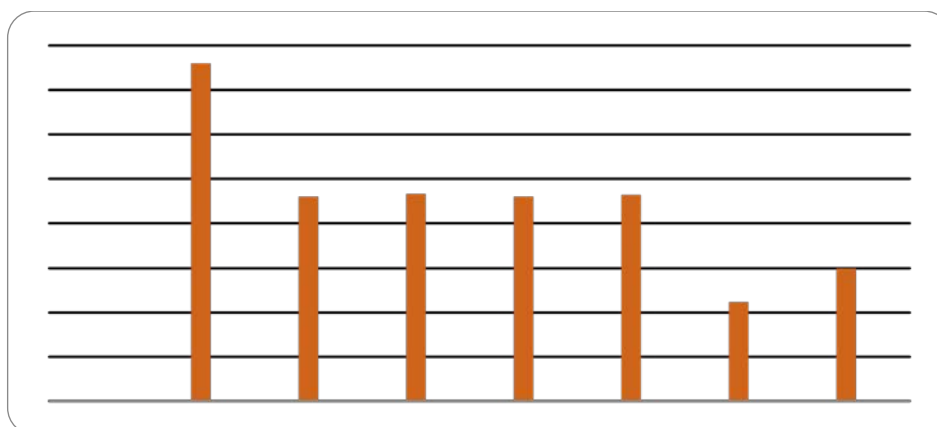
Gráfico 2 - Número de componentes na família - Guanambi (BA) 2016



Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

A renda média das famílias equivalente a 01 salário mínimo ou menos, pois, algumas possuem chefe de família desempregados e/ou trabalham de maneira informal, exercendo trabalhos como diaristas, servente, ou lavradores. Dessa maneira, o benefício é distribuído entre os membros, com valores equivalentes a R\$ 112,00 a 380,00 reais mensais dependendo da quantidade de filhos matriculados nas escolas.

Gráfico 3 - Valor do benefício que cada família recebe/ Em Reais - Guanambi (BA) 2016



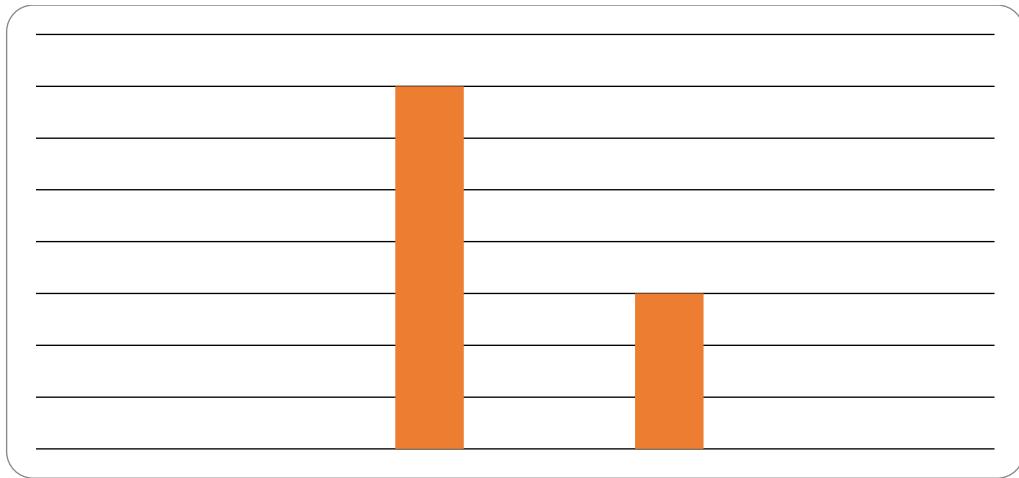
Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Nesse aspecto, o dinheiro recebido pelas famílias na maioria é destinado à alimentação, compra de materiais escolares e/ou faturas mensais água, luz, telefone. Porém a maior parte é destinada a alimentação na qual houve mudanças significativas como menciona Silva (2010):

As mudanças na alimentação das famílias, a partir do recebimento do benefício BF, acompanharam a tendência nacional identificada pela pesquisa de orçamento familiar realizadas pelo IBGE, no que se refere ao aumento do consumo de proteínas de origem animal, alimentos industrializados, com aumento em menor proporção de vegetais e hortaliças (SILVA, 2010, p. 94).

Desse modo, percebe-se um aumento do consumo de alimentos por partes dos beneficiários, entretanto, alguns relataram que em nível nutricional menor. Todavia, não podemos negar que através do benefício o acesso ao mercado e ao consumo tenha gerado movimento significativo de inclusão social. Outra questão, que restringe as famílias é que a maioria dos entrevistados não recebem outro benefício do governo e 1% das famílias recebem aposentadoria.

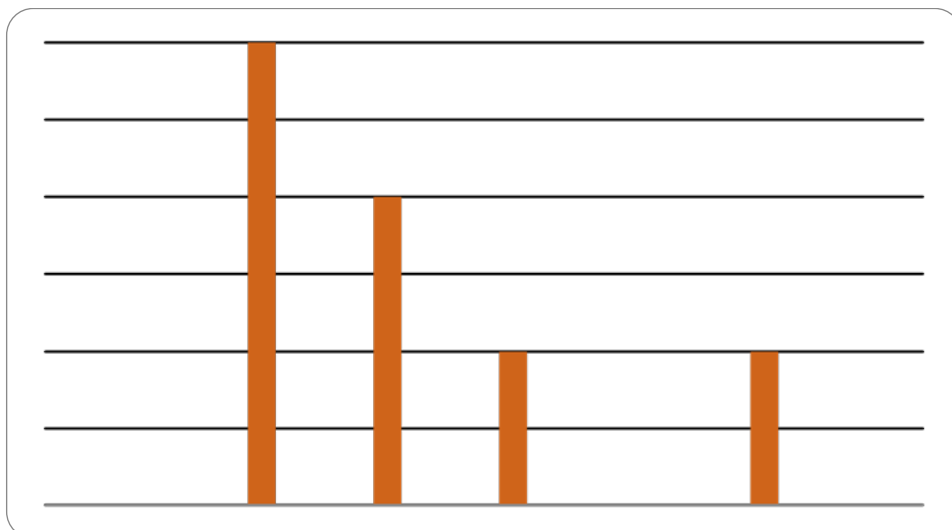
Gráfico 4 - Aplicação do benefício/Quantidade de famílias - Guanambi (BA) - 2016



Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Desse modo, constou-se que a maioria das beneficiárias possui o ensino fundamental incompleto. Apesar do PBF, ter como condicionalidade manter os filhos na escola, não é suficiente para promover rompimento da pobreza, que segundo Silva (2010, p. 99) “um ensino de qualidade e outra atenção só serão alcançados com a melhoria geral das condições de vida das famílias”. Como pode ser analisado no Gráfico 5 logo abaixo.

Gráfico 5 - Grau de alfabetização dos beneficiários/Quantidade de famílias - Guanambi (BA) - 2016



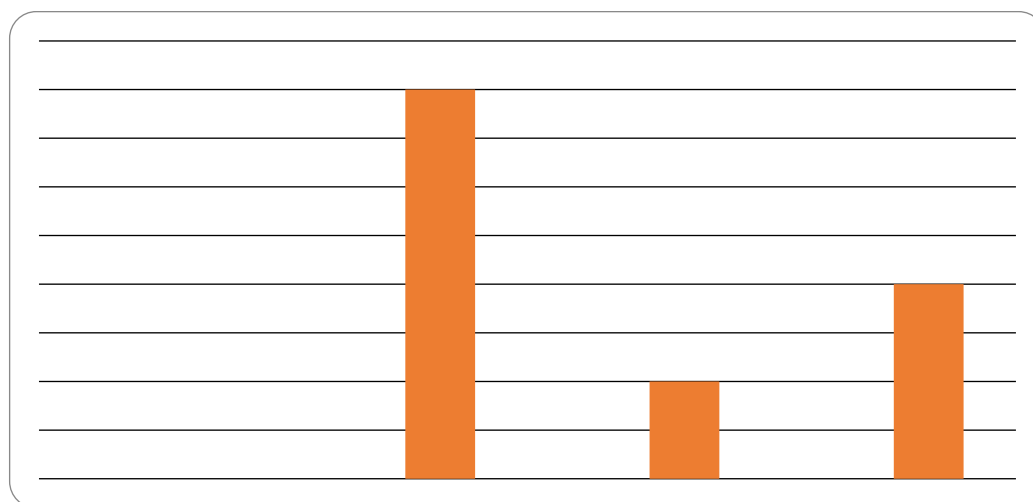
Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Em relação ao nível de satisfação com o programa os entrevistados disseram satisfeitos com o benefício, pois por menor que seja a ajuda auxiliam no sustento da família. Rego e

Pinzani (2013, p. 69), diz que “um programa como PBF, além de garantir a subsistência imediata, fornece uma base necessária para que os indivíduos possam desenvolver-se em direção a uma maior autonomia”.

De tal modo, como pode-se observar no Gráfico 6, apenas 2 das 10 entrevistadas fazem outra atividade que possa obter outra renda, ou seja, quantidade extremamente irrisória.

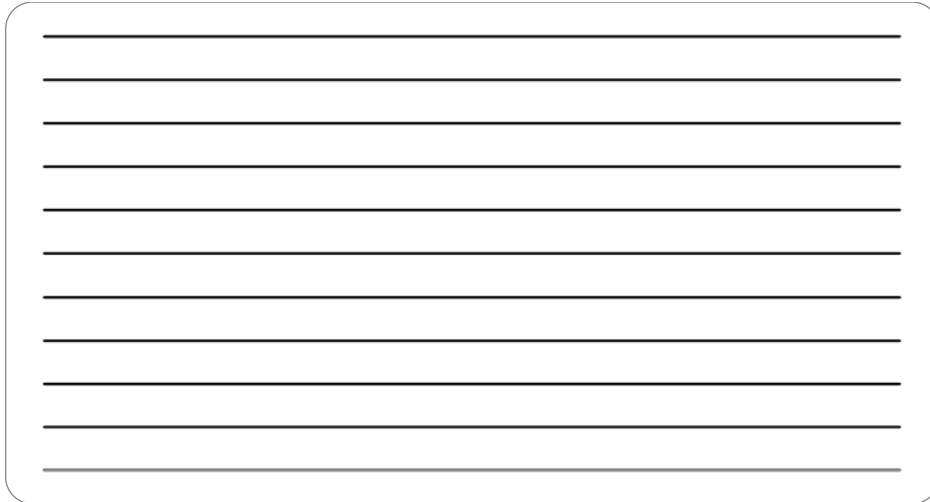
Gráfico 6 - Grau de acomodação do benefício/Quantidade de famílias - Guanambi (BA) 2016



Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Por não ter ensino médio completo e ter que cuidar das crianças menores, os entrevistados disseram não terem interesse em participar de cursos, caracteriza-se assim, certa falta de disponibilidade de tempo para se dedicar a esse tipo de atividade, e/ou, por não poder matricular em algum curso profissionalizante. Nota-se que não existe equivalências definidas para as famílias classificadas como extremamente pobres que recebem apenas o benefício fixo, mas, há sugestão de que os adultos devem participar de eventuais atividades de treinamentos e qualificação profissional. Contudo, pode-se perceber através do Gráfico 7 que no município de Guanambi/BA, as famílias entrevistadas não participam desses eventos ou cursos.

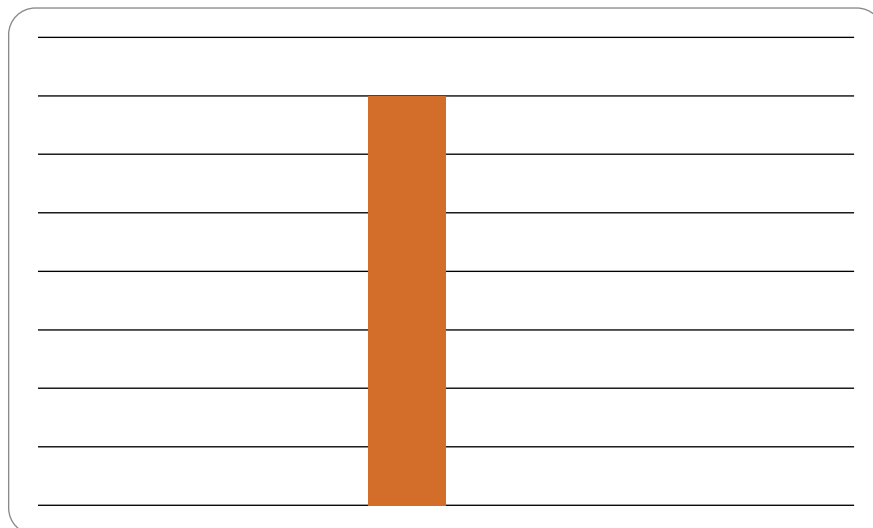
Gráfico 7 - Participação em cursos profissionalizantes - Guanambi/2016



Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Quanto ao local onde preferem sacar o benefício a maioria sente-se mais segura sacar nas casas lotéricas credenciadas pela Caixa Econômica Federal - Zebrão. Como pode ser constatado no Gráfico 8.

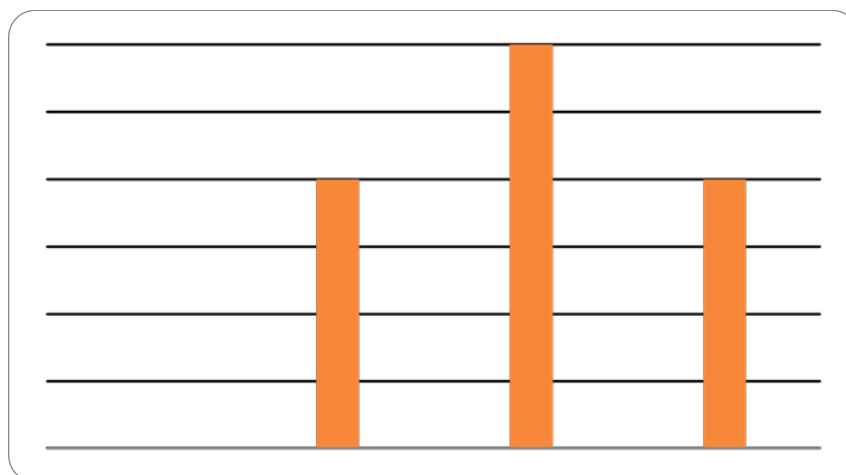
Gráfico 8 - Recebimento do benefício/Quantidade de famílias - Guanambi/ BA -2016



Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Em relação ao tempo que recebem o benefício, a maioria responderam que recebem há quase 03 anos no Gráfico 9.

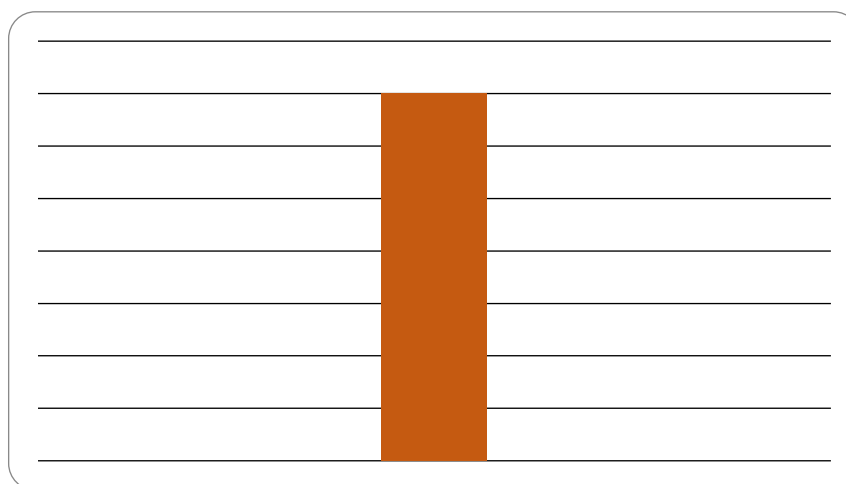
Gráfico 9 - Tempo de recebimento do benefício/ quantidade de famílias - Guanambi (BA) - 2016.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

A maioria das entrevistadas descreveu que houve sim autonomia, no sentido de poder colaborar com alimentação e materiais escolares no Gráfico 10.

Gráfico 10 - Autonomia que o programa proporcionou as famílias/ quantidade de famílias - Guanambi (BA) - 2016



Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Diante das respostas obtidas, pode-se verificar que o programa garante também, maior frequência dos alunos na escola, visto que há um sistema de acompanhamento que registra a frequência individual de cada beneficiário na escola, que caso não ocorra o cumprimento exigido pelo programa o mesmo pode ser bloqueado ou até cancelado.

Em suma, nota-se que os programas de transferência de renda – PBF de fato contribuem para redução dos índices de desigualdade e de pobreza a nível nacional, e principalmente, a

nível municipal, no caso específico do município de Guanambi/BA, sobretudo, na redução extrema da pobreza, diminuindo de certa forma as privações de vida das famílias beneficiárias. Pois, articula-se em dimensões essenciais como alívio imediato da pobreza, reforço ao exercício dos direitos sociais básicos (Saúde, educação, geração de trabalho e renda) dentre outros.

7 IMPACTOS POSITIVOS E NEGATIVOS

As políticas de transferências de renda adotadas e ampliadas a partir de 2003, como o Bolsa Família, é taxado por muitos como um programa único e transformador de uma realidade de exclusão secular no Brasil. Quanto aos pontos negativos acerca do benefício, muitos alegam que se trata de um programa assistencialista, pois, incentiva as famílias a terem mais filhos devido as mudanças ocorridas em 2011 referente ao número de filhos que podem ser cadastrados no programa, no qual houve aumento de 3 para 5 filhos, o que estimula o índice de natalidade. O professor Caetano (2010) enfatiza que em lugares extremamente pobres como o vale do Jequitinhonha no Norte de Minas ou interior da Bahia, estas melhoraram de vida significativamente.

Ao analisar os impactos positivos que o Programa trouxe ao município de Guanambi, percebe-se que melhorias ocorreram para os beneficiários, principalmente no âmbito da alimentação e educação. Os que recebem o benefício têm, proporcionalmente, um grande aumento em seu poder de compra. A questão negativa muito debatida é que depois que estas pessoas conseguem melhorar a condição de pobreza em que viviam, deveriam sair do programa, ou mesmo buscar esta saída por meio de cursos profissionalizantes. Os críticos que desaprovam o benefício indagam que a acomodação não permite que os beneficiários procurem outras fontes de renda.

Caetano (2010) ainda destaca que o foco principal do programa Bolsa Família é para alimentação, pois faz parte do Fome Zero, e a concessão da Bolsa exige a presença de crianças na escola, ele contribui para a melhoria na educação, embora não garanta sua efetividade. O ponto negativo desta questão é que muitos, segundo informações de alguns professores de escolas públicas, vão a escola apenas para manter o benefício para os pais, não há um interesse propriamente dito pela educação.

Nesta perspectiva, além destes pontos citados, pode-se questionar acerca da falta de fiscalização por parte dos gestores do programa, visto que foi constatado que pessoas com nível alto de renda recebem o benefício, enquanto outros que realmente precisam não estão inseridos. Em entrevista com os próprios beneficiários da cidade Guanambi, os mesmos alegaram que há

uma má averiguação de quem realmente precisa. O gestor da ação social indagou que ainda precisa ser feita uma fiscalização mais profunda, visto que existe a falta de honestidade daqueles que podem viver sem o benefício e se mantêm no programa.

É notório, que no município de Guanambi, o programa ainda não é satisfatório para garantir índices suficientes de segurança devido ao nível de pobreza estrutural em que as famílias estão inseridas, o fato é que o benefício necessita de política de transferência de renda, interligada à saúde, educação e emprego.

Diante dos fatos mencionados é possível enxergar que apesar das mudanças ocorridas nos últimos anos com a chegada de programas de transferência de renda, em que segundo dados do Ministério de Desenvolvimento social e combate à Fome (2011), mais de 46 milhões de pessoas saíram da miséria, e muitos pobres subiram para a classe média, há muito que melhorar, pois a falta de fiscalização e a comodidade dos beneficiários são gargalos que precisam ser eliminados para uma melhor eficácia do programa que, por sua vez, deve vir acompanhado de cursos que proporcione a inserção das pessoas em estado de vulnerabilidade no mercado de trabalho.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante disto, a pesquisa buscou analisar os impactos positivos e negativos do Programa Bolsa Família na cidade de Guanambi-BA, por meio da administração do benefício dentro do município, evidenciando se houve uma melhoria significativa na vida das famílias depois da inserção no programa. E também, a identificação do processo de fiscalização acerca da distribuição do benefício.

Como resultado a pesquisa apresentou dados bastante peculiares, que necessitam de maior atenção por parte da secretaria de assistência social, principalmente, na questão de troca de informações sobre cursos profissionalizantes, pois, como o alto índice de desemprego aumenta cada vez mais, as orientações juntos às famílias são de extrema importância para que possa proporcionar melhores esclarecimentos sobre os cursos além de integrar de forma produtiva as famílias que buscam melhores categorias profissionais.

Desta forma, foi através dessa pesquisa de abordagem qualitativa, com a utilização de diferentes técnicas de coleta de dados como análise documental, questionários, entrevistas, a qual possibilitou ter uma visão maior sobre a vida da população participante do Programa Bolsa Família na cidade de Guanambi, programa este que tem contribuído para o acesso a educação, saúde e alimentação do público de baixa renda da cidade.

Mais de 18 mil famílias estão sendo beneficiadas com o programa bolsa família graças à parceria das Secretarias Municipais de Assistência Social, de Saúde e da Educação da cidade. Sendo assim, conclui-se que pra o programa ter melhor e maior sustentabilidade são necessárias atualizações constantes de cadastros para que os beneficiários usufruam do benefício, bem como a inserção de cursos profissionalizantes junto ao programa no intuito de promover a independência dos beneficiários em relação ao benefício.

De modo geral, o Programa Bolsa família trata-se de uma política pública que objetiva amenizar as distâncias entre ricos e pobres. É fato que, segundo as estatísticas, desde sua implantação o programa vem melhorando a qualidade de vida da população que se encontra na linha da pobreza ou em extrema miséria do município de Guanambi.

REFERÊNCIAS

ATLAS BRASIL. Disponível em: <http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/perfil_m/guanambi_ba>. Acesso em: 08 fev. 2016.

BRASIL. **Pesquisa Nacional por amostra de Domicílios**: Acesso a transferências de Renda de Programas Sociais, 2006. Rio de Janeiro. Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 08 fev. 2016.

_____. **Manual de Gestão de condicionalidades do programa Bolsa Família**. Brasília, DF, 2006.

CAETANO, J. D. **Bolsa Família**: Efeitos Colaterais. Blog, 2010. Disponível em: <www.revistaforum.com.br>. Acesso em: 17 set. 2016

CENAS DO BRASIL. Discute as condicionalidades para recebimento do Bolsa Família. 16 jul. 2015. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=fClvuxeUtzk>>. Acesso em: 17 set. 2016.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. Petrópolis: Vozes, 2006.

DALT, S. da; BRANDÃO, A.; GOUVEIA, V. H. **Segurança alimentar e nutricional entre os beneficiários do Bolsa Família**, 2007. Disponível em: <<http://www.uff.br/cpgeconomia/economica.htm>>. Acesso em: 10 nov. 2007.

GUIA DE POLÍTICAS E PROGRAMAS DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME - MDS. Brasília, DF, 2008.

HOFFMAN, R. Transferência de renda e a redução da desigualdade no Brasil e cinco regiões entre 1997 e 2004. **Econômica**, v. 8, n. 1, p. 55-81, 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=291170&search=bahia|guanambi|infograficos:-informacoes-completas>>. Acesso em: 03 fev. 2010.

_____. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 17 set. 2016.

PORTAL DA TRANSFERÊNCIA. Disponível em: <<http://vilsonnunes.com.br/noticias/bolsa-familia-beneficia-mais-de-18-mil-familias-e-injeta-mensalmente-2-milhoes-na-economia-de-guanambi/>>. Acesso em: 17 set. 2016.

REGO, W. Leão, PINZANI, Alessandro. **Vozes do Bolsa Família**: Autonomia, dinheiro e cidadania. São Paulo: UNESP, 2013.

RUA, M. G. **Políticas públicas**. 2. ed. reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2012.

SKYSCRAPERCITY. Disponível em: <<http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?t=1738278>>. Acesso em: 17 set. 2016.

SANTOS, R. C. L. F. **Plano Plurianual e Orçamento Público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2010.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e (Coord.). **Avaliando o Bolsa Família**: unificação, focalização e impactos. São Paulo: Cortez, 2010.

SOARES, L. T. Desigualdades Sociais na América Latina: as marcas do retrocesso neoliberal e o debate das alternativas. **Nuevamerica**, Rio de Janeiro, v. 98, p. 24-31, 2003.

VISENTINI, J. W. **O ensino da geografia no século XXI**. Belo Horizonte, [S.n.], p. 41, 2005.

ANEXO A - QUESTIONÁRIOS PARA PESQUISA TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO GESTÃO PÚBLICA

Este questionário tem como objetivo conhecer como é administrado o benefício do Bolsa Família dentro do município de Guanambi/BA, sob ponto de vista do secretário de assistência Social e demais colaboradores.

Pesquisa Quantitativo-Qualitativa.

Local: Secretaria de Assistência Social do Município de Guanambi/BA.

Entrevistadores: Ana Pereira Silva; Juscélia Santos Xavier; Kelly Leilane Mendes Teixeira.

- **Dados do entrevistado:**

1. **Nome:** _____

2. **Endereço:** _____

3. **Sexo:** F () M ()

4. **Profissão:** _____

1. Como é administrado benefício dentro do município?

2. Como ocorre o processo de fiscalização acerca da distribuição do benefício?

3. Estão sendo direcionados as famílias que mais necessitam?

4. E quando as famílias passam a ter como sobreviver sem o benefício, estão sendo honestas em pedir o cancelamento do cadastro?

ANEXO B - QUESTIONÁRIO PARA SER APLICADO NO MUNICÍPIO DE GUANAMBI/BA, SOB PONTO DE VISTA DOS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA

Entrevistadores: Ana Pereira Silva; Juscélia Santos Xavier; Kelly Leilane Mendes Teixeira.

QUESTIONÁRIO

Nome: _____

Endereço: _____ **Bairro:** _____

Cidade _____ **Telefone** _____

Estado civil: _____ **Nº de filhos:** _____

QUESTIONÁRIO SE COMPÕE DAS SEGUINTE PERGUNTAS, A SABER:

- 01) Quantos membros da sua família moram com você? () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () mais de 5.
- 02) Você ou algum membro de sua família são beneficiários de Programas Sociais (Bolsa Família, Benefício de Assistência Social, etc.? () Sim ou () Não Qual? _____ Valor R\$: _____
- 03) Qual seu grau de escolaridade?
- () não alfabetizado
 - () ensino fundamental incompleto.
 - () ensino fundamental completo.
 - () ensino médio incompleto.
 - () ensino médio completo.
- 4) você desenvolve em seu dia a dia alguma atividade remunerada ? Sim ou Não, Qual? _____
- 5) Você tem dificuldade em sacar o benefício do Bolsa Família? Sim () ou Não() Onde prefere sacar? _____
- 6) A quanto tempo está inserido no Programa bolsa Família? () 2010, () 2011, () 2012 () 2013 () 2014 () 2015 () 2016
- 7) Em qual intenção é usado o benefício? () Alimentação, () Material Escolar, () Faturas Mensais água, luz, telefone, etc.), () Matéria Prima.

- 8) A transferência do benefício é a única fonte de renda do núcleo familiar?
() Sim, () Não
- 9) Se NÃO, qual seria outro meio de renda? () Funcionário Público, () Diarista, () Autônomo,
() Outros.
- 10) Em sua opinião, o benefício da transferência de renda trouxe autonomia no núcleo familiar?
() Sim, () Não, () Não sabe.
- 11) Em sua opinião, benefício da transferência de renda trouxe dependência ao núcleo familiar?
() Sim, () Não, () Não sabe.
- 12) Participou de cursos de qualificação profissional para a geração de renda? () Sim, () Não.
- 13) Se SIM, conseguiu gerar renda através do aprendizado?
() Sim, () Não, () Não sabe.
- 14) Se SIM, quanto estimou mensalmente em Reais? () de 10 a 20, () de 40 a 50, () de 50 a 100, () Outros valores.