

REVISTA CIENTÍFICA FAMAP

Ano 1, volume 1 - novembro de 2021

Revista Científica FAMAP



FAMAP
A escolha inteligente

Faculdade Master de Parauapebas

SUMÁRIO

- 1. TREINAMENTO:** importância e benefícios da disponibilização de treinamento nas organizações
- 2. A importância da ação conjunta da enfermagem e o agente comunitário de saúde na atenção primária em saúde:** revisão
- 3. O comportamento assertivo como meio inteligente e eficaz para a resolução de conflitos nas relações contratuais**
- 4. Os direitos e garantias fundamentais na qualidade de cláusulas pétreas**
- 5. Proposta de implantação de novas práticas de logística e distribuição de mercadorias na empresa Kruger materiais de construção**
- 6. Uso das tecnologias da informação como contribuição da aprendizagem no curso técnico de administração do Senai/SC diante da situação de distanciamento social-covid-19**
- 7. Acolhimento em tempos de home office: um olhar para a hospitalidade**

Expediente:

A revista científica Famap é uma publicação científica em formato eletrônico, sem custos envolvidos no processo ou na publicação. Tem por principal objetivo difundir a produção acadêmica de pesquisadores em todas as áreas acadêmicas.

Periodicidade:

Semestral

Equipe Editorial:

Editora-chefe

Adriana Giovanela

Jornalista responsável

Liliani Bento

Diretora da Famap

Genecy Roberto dos Santos Bachinski

Contato:

Adriana Giovanela

revistafamap@gmail.com

Endereço: Rua G, Qd 63, Lt 07 e 08, nº 382-A,

Bairro: União -Parauapebas (PA)

CEP: 68515000

TREINAMENTO: importância e benefícios da disponibilização de treinamento nas organizações

Daniela Venturi – Administradora, daniela.venturi@uniasselvi.com.br
André Eduardo Konell – Administrador, andre.eduardo.konell@gmail.com
Adriana Giovanela – Administradora, giovanellaa@gmail.com

Resumo

Este artigo tem por objetivo demonstrar o quanto o treinamento se mostra cada vez mais importante nas organizações, pois pode contribuir para o crescimento do colaborador e da organização. Para tanto, foi realizado um estudo em empresas localizadas na região de Guaramirim (SC), com ramos de atividades variados, dentre eles, comércio, educação, indústria, saúde e serviços. O objetivo principal é identificar os benefícios adquiridos nas organizações que utilizam treinamento para desenvolver colaboradores. A pesquisa se baseia em bibliografias atuais e pesquisa de campo. Os resultados da pesquisa demonstram que o treinamento é fundamental nas organizações, pois qualifica os colaboradores, disponibilizando experiências de aprendizagem num sentido positivo e benéfico, possibilitando que colaboradores de todos os níveis da empresa possam desenvolver mais rapidamente seus conhecimentos, habilidades e atitudes que serão totalmente benéficas para os colaboradores e a organização.

Palavras-chave: Treinamento; Benefícios; Colaborador.

1 INTRODUÇÃO

É notável que o mercado atual está cada dia mais instável e competitivo, graças às mudanças econômicas e avanços tecnológicos. As organizações buscam adaptar-se ao mercado visando o seu crescimento e desta maneira estão em busca de colaboradores com mais iniciativa, autonomia, criatividade e dinamismo, que possam contribuir de forma positiva para o desenvolvimento da organização.

A busca por profissionais qualificados passou a ser constante por organizações que almejam o sucesso. Devido a esse fator, as pessoas passam a ser o diferencial competitivo das organizações. Assim o treinamento se torna uma ferramenta fundamental, pois possibilita o desenvolvimento das habilidades e atitudes dos colaboradores, que contribuem para o seu crescimento pessoal e profissional.

Conforme Mussak (2010), a missão do treinamento pode ser descrita como uma atividade que visa ambientar os novos colaboradores, fornecer a eles novos conhecimentos e desenvolver comportamentos necessários para o bom andamento do trabalho. O treinamento está se tornando uma estratégia, pois ele contribui para elevar o nível de qualidade e produtividade dos colaboradores.

Por esta razão, o tema estudado foi o treinamento e a importância de realizar treinamentos dentro das organizações. A existência do treinamento é fundamental para as organizações que visam sucesso, pois possibilita o desenvolvimento de competências trazendo especializações para os colaboradores e também contribuindo para o crescimento da organização.

Tem-se como objetivo identificar os benefícios adquiridos nas organizações

que utilizam treinamento para desenvolver seus colaboradores. Desta maneira agrega-se valor para as pessoas e para a organização, contribuindo para o desenvolvimento da empresa, por se tratar de uma fonte de lucratividade, facilitando assim, o alcance de metas organizacionais.

Analisa-se que devido às rápidas e intensas mudanças que estão acontecendo no mercado atual, para a organização se manter no mercado é necessário ter um alto padrão de qualidade em seus serviços, assim se torna essencial buscar um maior desenvolvimento dos seus profissionais visando uma maior competitividade no mercado. O diferencial de organizações bem sucedidas é contar com profissionais capacitados. Por esta razão o treinamento se torna uma necessidade da organização para se manter no mercado.

2. TREINAMENTO

O treinamento pode apresentar diversos significados, que vão se modificando com o passar do tempo. “Na verdade, a preocupação com o desenvolvimento de programas voltados ao treinamento de pessoal vem desde o início do século XX, graças à influência da Escola Clássica de Administração.” (GIL, 2011, p. 119). Nessa época, o treinamento tinha por objetivo preparar as pessoas para serem as mais produtivas possíveis.

O treinamento está relacionado com as habilidades atuais, sendo assim pode-se considerá-lo um processo que desenvolve competências nas pessoas, de acordo com as capacidades exigidas pelo cargo ocupado atualmente, promovendo a aquisição de habilidades, regras, conceitos e atitudes que busquem melhor adequação entre as características dos empregados e as exigências dos papéis funcionais.

Conforme Chiavenato (1999, p. 295) pode-se definir o treinamento como:

Treinamento é o processo de desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos e contribuir melhor para o alcance dos objetivos organizacionais. O propósito do treinamento é aumentar a produtividade dos indivíduos em seus cargos, influenciando seus comportamentos.

Torna-se também uma estratégia para a empresa, pois ele visa aprimorar e elevar o nível de qualidade e produtividade dos colaboradores. Desta maneira o treinamento é de extrema importância nas organizações e pode proporcionar diversos benefícios para as próprias empresas e também para os colaboradores.

2.1 DISPONIBILIZAÇÃO DO TREINAMENTO

A disponibilização do treinamento é de extrema importância dentro das empresas, pois qualifica os colaboradores desenvolvendo seus conhecimentos, habilidades e atitudes. Essa prática desenvolve pessoas para que elas adotem novas atitudes, soluções, ideias e conceitos que modifiquem seus hábitos e comportamentos, tornando-as mais eficazes naquilo que fazem.

Segundo Chiavenato (1999, p. 294) “[...], antigamente alguns especialistas em RH consideravam o treinamento um meio para adequar cada pessoa ao seu cargo e desenvolver a força de trabalho da organização a partir dos cargos ocupados”. Deste modo, percebe-se que o treinamento era voltado exclusivamente para a execução de tarefas.

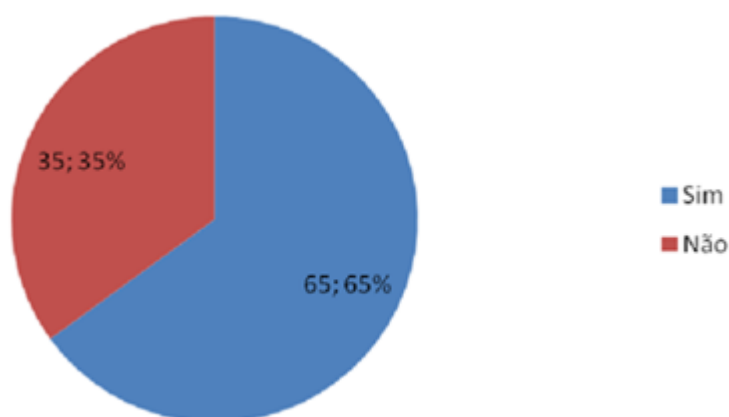
O conceito de treinamento começou a mudar e hoje é considerado um meio para alavancar o desempenho do cargo. As empresas percebem que o principal

diferencial para se conseguir profissionais qualificados é a disponibilização do treinamento para seus colaboradores, pois desta forma consegue melhorar o seu desempenho e também agregar valor para a organização.

Com a chegada da Escola das Relações Humanas, de acordo com Gil (2011), o treinamento também passou a considerar os aspectos psicossociais das pessoas e, portanto, além do desempenho das tarefas, também passou a se preocupar com a integração e o relacionamento interpessoal das pessoas dentro da organização. Desta forma, o treinamento estava mudando seu foco.

As empresas em estudo são de ramos variados, dentre eles, comércio, educação, indústria, saúde e serviços e percebemos que a maioria das empresas disponibiliza treinamentos para seus colaboradores, entre elas se destacam as atividades na área de comércio e educação.

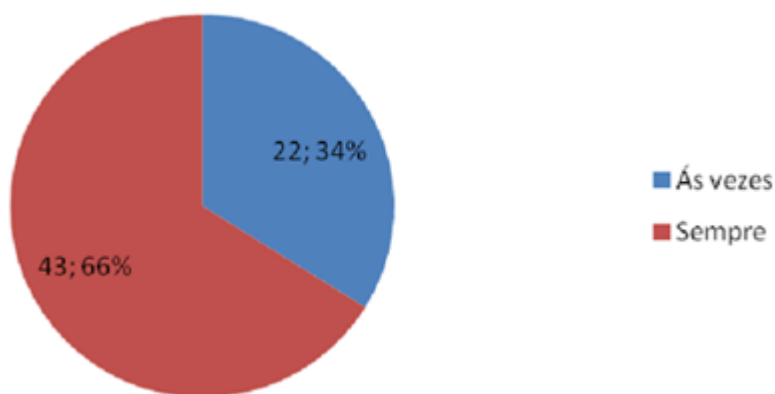
Gráfico 1 - Existe treinamento na empresa.



Fonte: o autor.

2.2 UTILIZAÇÃO DO TREINAMENTO

Gráfico 2 - Frequência da utilização de treinamento.



Fonte: o autor.

A pesquisa aponta que a maioria das pessoas utiliza os conhecimentos e

experiências adquiridas no treinamento com frequência.

Para que não sejam desperdiçados os investimentos que a empresa realiza em treinamentos é importante realizar um diagnóstico das necessidades de treinamento. O diagnóstico é a primeira etapa do treinamento, quando se levantam as necessidades.

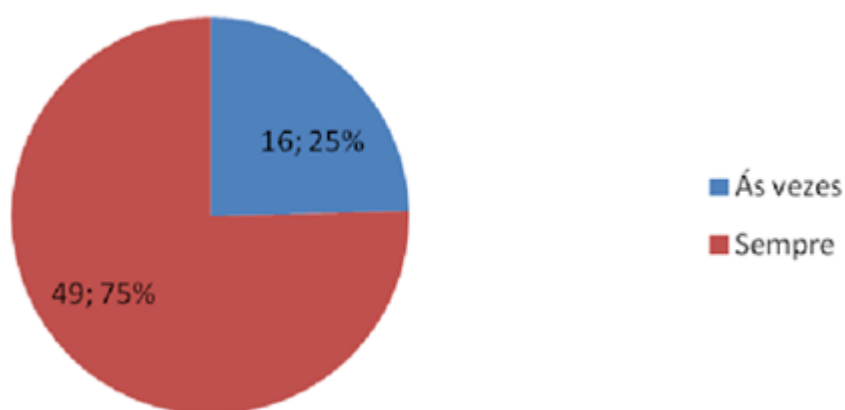
Conforme Marras (2000), o diagnóstico é um levantamento das necessidades de treinamento, quando é realizada uma análise que dá subsídios ao plano de treinamento, respondendo as questões, de quem deve ser treinado, e o que deve ser aprendido.

Deste modo, o diagnóstico das necessidades de treinamento é responsável em identificar as carências dos colaboradores no desempenho atual, visando melhorias em seu desenvolvimento.

De acordo com Mussak (2010, p.130), “[...] o treinamento é o meio de alavancar o desempenho do cargo. É uma forma de desenvolver determinadas competências nas pessoas para que se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, a fim de contribuir para os objetivos organizacionais.”

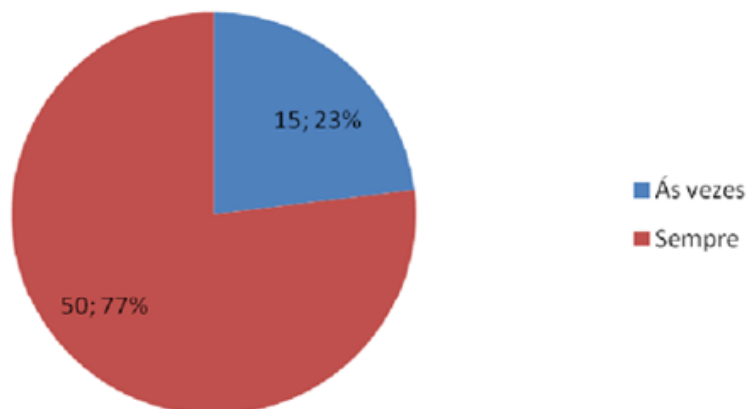
2.3 DESEMPENHO NO TRABALHO

Gráfico 3 - Habilidade x Qualidade no desempenho do trabalho.



Fonte: o autor.

Gráfico 4 - Autoconfiança após treinamento.



Fonte: o autor.

Programas de treinamentos podem proporcionar ao colaborador internamente melhoria da eficiência dos serviços, aumento da eficácia nos resultados, criatividade

e inovação nos produtos e serviços oferecidos ao mercado, melhor qualidade de vida no trabalho, qualidade e produtividade e melhor atendimento ao cliente. E externamente pode proporcionar maior competitividade organizacional e melhorar a imagem da organização. As vantagens são muitas tanto para o funcionário quanto para a empresa.

Contribui para o colaborador desenvolver a sua autoconfiança, ou seja, com os conhecimentos adquiridos tem mais segurança em executar determinada atividade, não dependendo de outros colaboradores ou da chefia para conseguir concluí-la.

Segundo Bitencourt (2004, p. 227), “O treinamento é um processo sistemático que promove a aquisição de habilidades, regras, conceitos e atitudes que busquem melhor adequação entre as características dos empregados e as exigências dos papéis funcionais.”

Existem diversos tipos de treinamentos que são utilizados para desenvolver as habilidades e melhorar a qualidade do trabalho. Dentre eles, programas de *trainees*, capacitação técnica-profissional, integração e administração por metas.

2.3.1 Treinamento no trabalho

Esse tipo de treinamento ocorre quando algum colaborador aprende a executar uma nova tarefa. De acordo com Lacombe (2005, p. 314), “Também conhecido como *on-the-job*, o treinamento no trabalho é aquele que ocorre no dia-a-dia.” O treinamento no local de trabalho ainda pode ocorrer de diversas formas, através de orientações da chefia, estabelecimento de metas, entre outros. Ele também não é certificado, trata-se de uma prática interna organizacional, que exige organização e controle.”

2.3.2 Programas de *trainees*

Para Chiavenato (1999) o programa de *trainees* é um investimento no sucesso futuro da empresa. Os participantes recebem treinamento planejado e contínuo por profissionais altamente qualificados da empresa, são monitorados e avaliados constantemente e por fim posicionados em pontos já avançados ao longo da carreira na empresa. Esses programas são voltados para universitários recém-formados.

2.3.3 Capacitação técnica-profissional

Segundo Lacombe (2005, p. 319), capacitação técnica-profissional pode ser definida como:

Destina-se a melhorar o desempenho de profissionais nas funções que já exercem ou capacitá-los para outras funções, em geral, de maior dificuldade. Esse tipo de programa não se destina à formação de executivos para exercerem funções gerenciais de alto nível, mas ao aperfeiçoamento de profissionais em assuntos técnicos.

Deste modo, este tipo de treinamento visa aperfeiçoar o conhecimento dos técnicos, para que estes estejam atualizados no mercado de trabalho.

2.3.4 Integração

De acordo com Chiavenato (1999), nesse processo é apresentado ao novo integrante à missão, visão e objetivos organizacionais, ao mesmo tempo em que

tentam o desprendimento de antigos hábitos que devem ser banidos do comportamento do recém-iniciado. A integração é a maneira como a organização procura marcar no novo participante o modo como ele deve pensar e agir dentro da organização.

2.3.5 Orientação da chefia

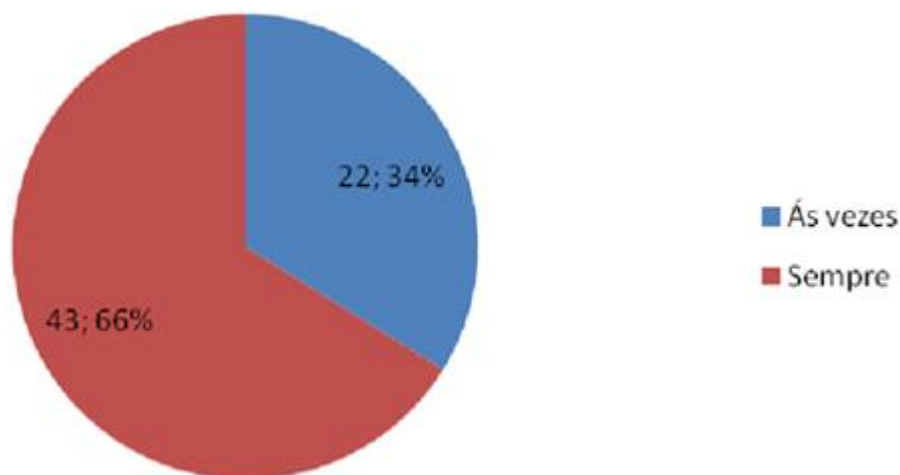
É a forma mais rápida e fundamental para treinar algum colaborador no trabalho. Segundo Lacombe (2005, p. 314), “Cada vez que o chefe orienta o subordinado, ele está treinando. A forma como um chefe educa o subordinado irá definir o nível de qualidade desse tipo de treinamento.” Dessa forma o chefe sempre será um exemplo para o grupo e, portanto, deve procurar ser um educador, para orientar e treinar o grupo, aumentando seu desempenho.

2.3.6 Administração por metas

Baseia-se no estabelecimento de metas periódicas e exige o seu acompanhamento e revisões em reuniões programadas com a chefia. De acordo com Lacombe (2005), o chefe deve transformar essas reuniões de acompanhamento em sessões de treinamento, quando possui a oportunidade de explicar ao colaborador a melhor forma de se alcançar os resultados desejados, o modo mais adequado de agir, como obter recursos, os prejuízos caso as metas não sejam alcançadas, entre outras informações, fazendo desta forma, com que o colaborador fique mais focado e aumente seu desempenho.

2.4 MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

Gráfico 5 - Motivação no ambiente de trabalho.



Fonte: o autor.

O treinamento tem a função de incentivar o colaborador a se autodesenvolver, a buscar o aperfeiçoamento contínuo nas atividades exigidas pelo cargo, aumentando o seu desenvolvimento profissional e motivacional, fazendo com que seus bons resultados sejam contínuos.

Conforme Mussak (2010), após o treinamento o colaborador pode se sentir

prestigiado perante a empresa, pois demonstram preocupação em capacitar bem seus profissionais, dando-lhes a oportunidade de crescimento pessoal e profissional.

Treinar igualmente é uma maneira de incentivar e motivar, já que as experiências individuais e coletivas dos colaboradores são altamente válidas para a organização. Se o colaborador sabe para o que está sendo treinado e o que se espera dele após o treinamento, conseguirá desenvolver a autoconfiança e motivação. Quando o colaborador conseguir visualizar sua importância, passará a pensar em conjunto e encontrar soluções para os problemas da organização.

Os colaboradores percebem que as informações adquiridas no treinamento possuem valor, não somente para sua vida profissional, mas também para sua vida pessoal.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As pesquisas realizadas demonstram que as empresas da região pesquisada percebem a importância da disponibilização de treinamento para seus colaboradores, pois podem contar com vários benefícios que um treinamento traz quando executado de forma correta, como melhor desempenho dos colaboradores, mais qualidade e autoconfiança no trabalho executado, colaboradores mais motivados e boa produtividade.

O treinamento está se tornando cada vez mais importante para uma organização, pois estimula o melhor desenvolvimento dos colaboradores, aumentando assim, seu desempenho na execução de suas tarefas. Também possui o objetivo de obter colaboradores mais produtivos e conseqüentemente melhorar o desempenho da organização, visando o alcance dos objetivos organizacionais para um melhor posicionamento no mercado.

O mundo está mais competitivo e o ambiente cada vez mais mutante. A cada dia surgem novas tecnologias, novos métodos e processos para realizar as demandas efetivas das empresas. Sobreviverá o colaborador que possuir competências para fazer as coisas de acordo com novas exigências do mercado, sejam os indivíduos ou as organizações. As empresas promissoras investem em treinamentos e desenvolvimento com o objetivo de garantir bom retorno e aperfeiçoamento de capacidade e motivação de seus colaboradores, para torná-los membros cada vez mais valiosos da organização.

Investir no colaborador é uma realidade constante para a sobrevivência no mercado de trabalho. Por esta razão as organizações devem priorizar o investimento em treinamentos, com ferramentas do treinamento a empresa e os colaboradores estarão em aperfeiçoamento contínuo, tendo como resultado um profissional perfeito para a realidade atual do mercado de trabalho, acompanhando desafios do dia-a-dia e conseqüentemente mostrando o quanto é preparado para desempenhar sua função.

REFERÊNCIAS

BITENCOURT, Claudia. **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**.

1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2005.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico.** 13. ed. São Paulo: Futura, 2000.

MUSSAK, Eugenio. **Gestão humanista de pessoas.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

A IMPORTÂNCIA DA AÇÃO CONJUNTA DA ENFERMAGEM E O AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE NA ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE: REVISÃO

Ágatha Luana Nascimento Sousa – Bacharel em Enfermagem pela FAMAP,
agathaluana.ns@gmail.com

Jeferson Carvalho Sandes – Bacharel em Enfermagem pela FAMAP,
jeferson.sanches@makroengenhria.com

Aliny Lopes Coelho – Pós-graduada em Micropolíticas do Trabalho e Gestão
em Saúde pela UFF, aliny_enf@hotmail.com

Juan Pedro Eliot Neri Lacarra – Mestre em Uso Sustentável de Recursos
Naturais pela UEPA, lacarra.engflorestal@gmail.com

RESUMO

Este artigo descritivo-exploratório, com abordagem qualitativa e características de revisão bibliográfica, tem por objetivo identificar a importância conjunta do profissional de enfermagem com o agente comunitário de saúde na atenção primária em saúde a fim de destacar uma assistência que trabalha a prevenção, promoção e recuperação da saúde, proporcionando assim melhor qualidade de vida à comunidade assistida. Os resultados da pesquisa demonstram algumas características dos profissionais na estratégia e saúde da família, os tipos de atividades desenvolvidas, e as ações desenvolvidas com os profissionais e a comunidade, evidenciando o quão importante é a conjuntura do enfermeiro com o agente comunitário de saúde (ACS) e os demais membros da equipe multiprofissional, com o intuito de crescimento pessoal e profissional dos mesmos, dando suporte estrutural, material e psíquico, criando assim, estratégias para o enfrentamento dos problemas vivenciados em seu dia a dia no trabalho. O trabalho em equipe é reconhecido como espaço de circulação de saberes científicos e o saber popular como mediador entre a equipe e a população. Os ACS têm como eixo de trabalho a visita domiciliar, focada principalmente na doença. O enfermeiro ao promover uma educação de maneira eficaz e contínua, com metodologias inovadoras com o ACS e os demais profissionais da equipe, propicia conhecer a própria realidade e garante um ambiente de diálogo entre os atores envolvidos com a troca de experiências, sensibilização, conscientização, participação, mobilização e autonomia. Possibilitando uma melhor assistência a comunidade.

Palavras-chave: Agente Comunitário de Saúde; Enfermagem; Saúde da Família.

1. INTRODUÇÃO

O SUS representa uma conquista social adquirida na 8ª Conferência de Saúde, no ano de 1986, representada por Secretários Municipais de Saúde,

onde suas resoluções foram inseridas na Constituição de 1988 vindo amparar o cidadão brasileiro com equidade, universalidade e integralidade nas ações dos serviços de saúde. Com isso, desde então, fica garantido que o SUS é um direito e uma conquista do povo brasileiro (BRASIL; MS, 2011).

O artigo 198 da Constituição Federal regulamentado pela Lei n° 8.080 define que as ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e devem constituir um sistema único (BRASIL, 1988).

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação (BRASIL, 2002).

Após a criação do SUS, algumas estratégias foram formuladas no sentido de colocá-lo em prática. Entre elas, podemos citar a criação do Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS) (AMARAL, et al., 2015).

O PACS (Programa de Agente Comunitário de Saúde) surgiu com o princípio de ser o elo entre a população e as unidades de saúde, promovendo o acesso aos serviços; identificando, mediante o cadastramento das famílias, seus principais problemas e fatores de risco, estimulando a educação da comunidade e a prevenção às doenças, e tentando despertar a sua participação social; auxiliando a equipe de saúde no controle de doenças endêmicas, como também, atuando junto aos serviços de saúde na promoção e proteção à saúde da população (MS, 2007; 2009).

Atenção Primária a Saúde (APS) Também chamada de Atenção Básica, esse modelo visa resolver os problemas de saúde mais comuns da população, reduz o número de doenças e proporciona melhor qualidade de vida ao usuário, ao falar de atenção primária ou atenção básica o primeiro nome que vem em seguida é: Estratégia de Saúde da família (ESF), essa se caracteriza por ser a porta de entrada APS e por suas particularidades na oferta, tais como: promoção, proteção e manutenção da saúde, prevenção de agravos, tratamento, reabilitação e diagnóstico (BRASIL, 1997; 2011).

A ESF (Estratégia e Saúde da Família) agregou às atividades desenvolvidas na unidade de saúde somadas ao acompanhamento do ACS pelos enfermeiros. Estas atividades indicam necessidade de planejamento das ações a serem desenvolvidas junto aos ACS, buscando um trabalho sistemático na unidade (MS, 2007; 2009).

O ACS (Agente comunitário de Saúde) é considerado um componente importante da equipe de saúde da atenção básica por desenvolver atividades ligadas diretamente aos usuários da área previamente delimitada. Prevenção de doenças e agravos e de vigilância a saúde fazem parte da prática da função junto à visita domiciliar, articulando com a comunidade, promovendo a educação em saúde de forma individual e coletiva (AMARAL et al., 2015).

O ACS possibilita que as necessidades da população cheguem à equipe de profissionais, se estabelecendo entre essa conexão e também fazendo a transmissão contrária, ou seja, realizando orientações à população, com o objetivo de promover uma melhora contínua do estado de saúde de todos da comunidade (BASSOTO, 2012).

Toda tarefa executada pelo ACS é supervisionada pelo enfermeiro responsável, seja pelo PACS ou ESF, no qual dentre os encargos tem como responsabilidade educação continuada. Visto que existe uma gama de afazeres a serem executados pelos ACS, o enfermeiro deve estar atento para a formação do profissional, visando qualificar a assistência e o fortalecimento do elo com a comunidade (BARALHAS; PEREIRA, 2013).

O enfermeiro do PACS, além das atribuições de atenção à saúde e de gestão comuns a qualquer enfermeiro da atenção básica, tem a atribuição de planejar, coordenar e avaliar as ações desenvolvidas pelos ACS, e deve ainda facilitar a relação entre os profissionais da Unidade Básica de Saúde e os ACS (PIRES, 2004).

Desse modo, considerando a realidade do trabalho conjunto do ACS com o enfermeiro, o objetivo deste artigo foi analisar a importância da ação conjunta da enfermagem e o agente comunitário de saúde na atenção primária em saúde, sendo que para a construção deste artigo, a metodologia aplicada foi a de pesquisa bibliográfica, tendo em vista que foram pesquisados e elencados materiais que tratam

sobre a temática, para realizar uma análise dialética que viabilize a construção de resultados que atendam aos objetivos propostos (PEDUZZI, 2001).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Planejamento das Ações do Enfermeiro no Serviço de Saúde

O enfermeiro necessita planejar e coordenar a capacitação e educação permanente dos ACS, executando-a com a participação dos demais membros da equipe de profissionais do serviço de saúde. O mesmo deve coordenar, acompanhar, supervisionar e avaliar sistematicamente o trabalho do ACS, assim como reorganizar e readequar, se necessário, o mapeamento das áreas de implantação do programa após a seleção dos ACS, de acordo com a dispersão demográfica de cada área e respeitando o parâmetro do número máximo de famílias por ACS, tendo ainda que coordenar e acompanhar a realização do cadastramento das famílias (NASCIMENTO; NASCIMENTO, 2005).

O enfermeiro deve participar da programação e planejamento das ações e da organização do processo de trabalho da unidade básica de saúde, considerando a análise das informações geradas pelos ACS (BRASIL, 2011).

É de responsabilidade do enfermeiro realizar junto aos profissionais da unidade básica de saúde, o diagnóstico demográfico e o perfil socioeconômico da comunidade, identificando os traços culturais e religiosos das famílias, como também a descrição da área de abrangência, o levantamento das condições de saneamento básico e realização do mapeamento da área de abrangência dos ACS, além de coordenar a identificação das microáreas de risco para priorização das ações dos ACS e coordenar a programação das visitas domiciliares a serem realizadas pelos ACS, realizando acompanhamentos periódicos (NASCIMENTO; CORREA, 2008).

É necessário que o enfermeiro defina, juntamente com a equipe da unidade de saúde, as ações prioritárias dos ACS para enfrentamento dos problemas identificados; alimentar o fluxo do sistema de informação aos níveis regional e estadual, nos prazos estipulados (MS, 2007).

Devendo ainda coordenar a atualização das fichas de cadastramento das famílias, coordenar e acompanhar a vigilância de crianças menores de um ano consideradas em situação de risco, executar, no nível de suas competências, assistência na unidade básica de saúde, no domicílio e na comunidade, participando do processo de capacitação e educação permanente técnica gerencial junto às coordenações regionais e eventuais do programa, além de consolidar, analisar e divulgar mensalmente os dados gerados pelo sistema de informação do programa (LOPES; VIEIRA; MOURA, 2017).

Cabe ao enfermeiro discutir sobre as medidas necessárias junto à Secretaria Municipal de Saúde e Conselho Municipal de Saúde, quando a necessidade de substituição de um ACS (MS, 2009).

É importante ressaltar que o enfermeiro deve supervisionar o ACS quanto ao cadastramento das microáreas utilizando as informações atualizadas do PEC/E-SUS/AB-TERRITÓRIO, pretendendo visualizar as necessidades de saúde da área (FILGUEIRAS; SILVA, 2011).

Os enfermeiros realizam, no seu cotidiano, práticas educativas individuais e coletivas, pois acreditam que essas são aliadas na prevenção de agravos à saúde da população. As ações educativas de saúde, realizadas na ESF, exercem relevante papel para se atingir a integralidade do cuidado preconizado nos serviços de saúde e no Sistema Único de Saúde (AMARAL; PONTES; SILVA, 2015).

O enfermeiro deve orientar o ACS quanto às visitas e atividades específicas a serem realizadas com determinadas famílias e acompanhar a anotação do ACS (PEDUZZI, 2001; PIRES, 2004).

O papel do enfermeiro no programa saúde da família implica relacionar questões culturais, sociais e econômicas da população, interagir com situações que apoiem a integridade familiar, e também, lidar com as situações da saúde e doença da família (BASSOLO, 2012).

Para que o enfermeiro consiga se aproximar das atividades dos ACS, é necessário que ele conheça suas atribuições, com o intuito de melhorar a abordagem em relação as orientações que serão compartilhadas e discutidas entre os dois atores e, posteriormente, com toda a equipe (FRANCISCHINI; MOURA; CHINELATO, 2008).

2.2 Atribuições do Agente Comunitário de Saúde

O ACS irá realizar de forma conjunta com a equipe, atividades de planejamento e avaliação das ações de saúde no âmbito de ESF, considerando as características e as finalidades do trabalho de acompanhamento de indivíduos e grupos sociais ou coletividades (BRASIL, 1991; 1997).

Sendo que o ACS deve desenvolver ações de promoção social e de proteção e desenvolvimento da cidadania no âmbito social e da saúde, integrando a equipe de saúde do SUS, tendo conhecimento de sua estrutura e organização e o papel que nela deve desempenhar (BRASIL, 1999; 2002).

De acordo com Silva (2005) o ACS assumi o papel de tradutor do universo popular, fazendo intercâmbio das práticas existentes na comunidade, interferindo no processo saúde-doença trazendo confiabilidade nas práticas de saúde. Onde essa confiabilidade é devido ao fato de o ACS residir no local da comunidade assistida, convivendo, vivenciando e usando a mesma linguagem da que os que o procuram (MS, 2007; 2009).

Necessitando conhecer as características do indivíduo sadio, os meios de conservação e promoção da saúde, inclusive, os de autocuidado, identificando determinantes e condicionantes da perda de saúde e os recursos para prevenção das doenças e como dá-los a conhecer aos usuários do SUS (MENDONÇA, 2009).

Tem sido considerável a contribuição do ACS na construção da proposta de um modelo de saúde que rompe com os modelos vigentes, inaugurando novas práticas sanitárias, centradas no princípio da equidade, descentralização, integralidade e participação popular, reformulando conceitos de saúde, compreendidos agora como processos sociais resultantes do modo de vida das populações (BASSOTO, 2012).

O ACS precisa ter conhecimento dos problemas de saúde pública em geral e da região em particular, procurando participar das metas de melhoria dos índices

indesejáveis, agindo dentro dos princípios de humanização, ética e biossegurança (BARALHAS; PEREIRA; 2013).

2.3 O Trabalho em Equipe na Atenção Primária a Saúde

A complexidade da educação em saúde, com enfoque no trabalho em equipe na Atenção Básica requer a combinação de conhecimentos, habilidades, atitudes e bom relacionamento interpessoal. Esse trabalho é sustentado pela concepção de aprendizagem para a transformação das atividades profissionais mediante a reflexão crítica sobre as práticas reais dos serviços de saúde (COSTA; CORBONE, 2009).

É importante que o profissional de saúde saiba identificar quais problemas necessitam de um trabalho de educação em saúde (PIRES, 2004).

Cada membro da equipe necessita exercitar a fala, dar sua opinião, mostrar seu ponto de vista. Cada ator possui sua identidade, que possibilitará a troca de conhecimento e experiências, pois essa ação motiva a equipe a buscar de forma coesa os objetivos traçados (LOPES; VIEIRA; MOURA, 2017).

É preciso escutar as demandas que chegam até a equipe. Em seguida, submetê-las a um sistema de avaliação de pertinência, perguntando se serão transformadas em temas, isto é, se serão priorizadas e se será construído um projeto de intervenção para alterar a situação (COSTA; CORBONE, 2009).

O trabalho em equipe na Atenção Primária a Saúde é uma alternativa para as práticas assistenciais. Estes espaços favorecem o aprimoramento de todos os envolvidos, não apenas no aspecto pessoal como também no profissional, por meio da valorização dos diversos saberes e da possibilidade de intervir criativamente no processo de saúde-doença de cada indivíduo (BRASIL, 2011; BASSOTO, 2012).

É preciso fazer um planejamento futuro de acordo com as necessidades observadas e discutidas no nível grupal, para realizar as medidas preventivas, corretivas e preditivas de saúde (NASCIMENTO; CORREA, 2008).

No contexto da Atenção Básica o trabalho com grupos é uma atribuição da equipe de saúde. A partir da problemática/necessidade da população apresentada pelos ACS, o enfermeiro deve estabelecer a programação de alguns assuntos fundamentais, como o planejamento familiar, promoção e prevenção de doenças (FILGUEIRAS; SILVA, 2011).

O enfermeiro da ESF é um profissional que se depara a todo momento com situações concretas referentes a educação, não só com a comunidade, como também na capacitação dos profissionais sob sua supervisão. A ação educativa realizada por esse trabalhador da saúde tem como fundamento uma concepção de educação de acordo com sua experiência pessoal e laboral (BASSOTO, 2011).

Além disto, deve-se trabalhar com a saúde da comunidade, ex: atividades terapêuticas (oficinas de artesanato, comemorações de datas representativas), atividades físicas e lazer (NASCIMENTO; NASCIMENTO, 2005).

Assim como atividades de prevenção ao uso de álcool e drogas, ex: parceria do AAA. Auxílio de associação de moradores, ONGs, creches, igrejas, centros comunitários realizando a promoção e prevenção da saúde extramuros, participação em grupos comunitários - a equipe deve estimular e participar de reuniões de grupo,

discutindo os temas relativos ao diagnóstico e alternativas para a resolução dos problemas identificados como prioritários pelas comunidades (MENDONÇA, 2009).

3. METODOLOGIA

O estudo trata-se de uma narrativa descritivo-explorativa, com a abordagem de estudo qualitativa utilizando os descritores: Agente Comunitário de Saúde, Enfermagem, Estratégia e Saúde da Família, Promoção em Saúde e Orientação e Prevenção em Saúde (BASSOTO, 2012).

Foram utilizados como fonte de levantamento para a base de dados da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS): LILACS (Literatura Latino-Americana Caribe em Ciências da Saúde), MADLINE (Medical Literature Analysis and Retrieval System Online), BDENF (Base de Dados de Enfermagem) e a biblioteca SciELO (Scientific Electronic Library Online). Além disso, foi realizado uma busca bibliográfica em organizações governamentais, como o Ministério da Saúde (MS) e a Organização Mundial de Saúde (OMS).

Para a busca e pesquisa dos artigos científicos sobre a temática do trabalho do enfermeiro em relação ao do agente comunitário de saúde, foram utilizados os seguintes critérios de inclusão: artigos publicados em português e relacionados ao tema desta pesquisa. Foram estabelecidos como critérios de exclusão: artigos que não possuíam relação com o tema e trabalhos publicados em outros idiomas.

Foram encontrados 87 artigos publicados. No entanto, 50 foram eliminados devido aos critérios de exclusão adotados nesta pesquisa, sendo que dos 37 que restaram, após uma leitura prévia, apenas 12 foram selecionados como referencial teórico desta revisão.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após iniciar as buscas e análises, foram encontrados 87 trabalhos científicos, sendo que destes foram eliminados 50 artigos, devido os critérios de exclusão, restando 37 pesquisas publicadas. Em seguida foi realizada a leitura dos mesmos e foram selecionados 12 considerados pertinentes ao tema da revisão. O quadro abaixo resume os trabalhos utilizados nessa pesquisa.

Quadro 1. Identificação da amostra da pesquisa.

ORDEM	AUTORES	TÍTULOS
ARTIGO 1	AMARAL; PONTES; SILVA, (2015)	O ensino de Educação Popularem Saúde para o SUS: experiência de articulação entre graduandos de enfermagem e Agentes Comunitários de Saúde.
ARTIGO 2	BARALHAS; PEREIRA, 2013	Prática diária dos agentes comunitários de saúde: dificuldades e limitações da assistência.
ARTIGO 3	BASSOTO, (2012)	Estratégia de saúde da família: o papel do enfermeiro como supervisor e educador do ACS.
ARTIGO 4	COSTA; CARBONE, (2009)	Saúde da família: uma abordagem multidisciplinar.

ARTIGO 5	FILGUEIRAS; SILVA, (2011)	Agente comunitário de saúde: um novo ator no cenário da saúde do Brasil.
ARTIGO 6	FRANCISCHINI; MOURA; CHINELATTO, (2008)	A importância do trabalho em equipe no PSF.
ARTIGO 7	LOPES; VIEIRA; MOURA,(2017)	A importância da capacitação do agente comunitário de saúde pelo enfermeiro frente a potencialização das ações.
ARTIGO 8	MENDONÇA, (2009)	Saúde da família, agora mais do que nunca.
ARTIGO 9	NASCIMENTO; CORREA, (2008)	O agente comunitário da saúde: formação, inserção e práticas.
ARTIGO 10	NASCIMENTO; NASCIMENTO, (2005)	A prática da enfermeira no programa de saúde da família: a interface da vigilância da saúde versus as ações programáticas.
ARTIGO 11	PEDUZZI, (2001)	Equipe multiprofissional de saúde: conceito e tipologia.
ARTIGO 12	PIRES, (2004)	A teorização sobre o processo de trabalho em saúde como instrumento para análise do trabalho no programa de saúde da família.

Fonte: AUTORES.

Após a leitura e análise de cada artigo selecionado para a fundamentação teórica deste estudo de revisão, foi possível identificar características ímpares, tanto do Enfermeiro como do Agente Comunitário de Saúde (ACS), em prol da melhoria no atendimento, do trabalho em equipe e da importância da capacitação contínua de todos os profissionais atuantes na Atenção Primária em Saúde (APS).

No PACS/ESF o trabalho em equipe é um dos pilares para a mudança do atual modelo hegemônico em saúde, com interação constante e intensa de trabalhadores de diferentes categorias e com diversidade de conhecimentos e habilidades que interajam entre si para que o cuidado do usuário seja o imperativo ético-político que organiza a intervenção técnico-científica (COSTA; CORBONE, 2009).

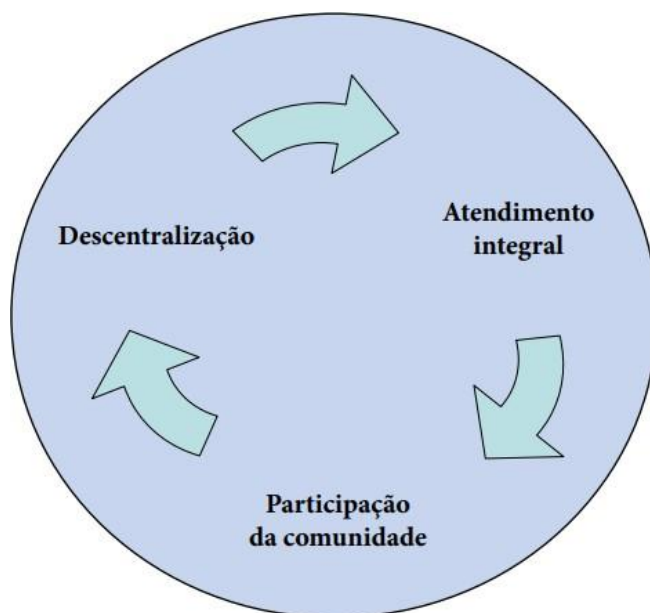
A aplicação dos cuidados prévios e as orientações a serem disseminadas na comunidade atendida pelas USF/UBS, deve ser de forma clara e objetiva com o propósito de alertar os comunitários deixando-os mais informados, com seus exames de rotinas em dia e ligados ao posto de saúde do bairro, onde os mesmos devem buscar atendimento básico de orientação e prevenção.

É possível perceber que todos os profissionais devem ter o compromisso com o acesso, o vínculo entre usuários e profissionais e a continuidade e a longitudinalidade do cuidado, onde o trabalho árduo só é possível com muito diálogo, sendo que cada trabalhador da atenção primária possui sua importância e relevância na continuidade dos serviços de atendimentos (AMARAL; PONTES; SILVA, 2015).

É possível observar a importância significativa do trabalho da equipe multiprofissional e interdisciplinar, devendo estes reforçar a gestão do cuidado integral do usuário, aprimorando a dinâmica da composição das equipes e da educação permanente e do planejamento das ações, o enfermeiro deve estar em constante contato com os ACS e os demais membros da equipe para sanarem as problemáticas em saúde das comunidades assistidas nas USF/UBS (BARALHAS; PEREIRA, 2013). Bassoto (2012), reforça a importância da participação e conjuntura do enfermeiro

com o ACS e os demais profissionais da equipe da ESF na evolução do Sistema Único de Saúde (SUS). Onde o enfermeiro tem seu trabalho destacado na ESF, pelo fato dele possuir experiências de ações assistenciais, administrativas e educativas, sendo esses requisitos fundamentais para atuação na saúde pública.

Figura 1. Integração das ações de serviços públicos de saúde.



Fonte: AUTORES.

Em estudos realizado por Amaral (*et al.*, 2015) e colaboradores, foi constatado que as práticas educativas dialógicas e de trabalho em grupo facilitam a produção coletiva de conhecimento e a reflexão sobre a realidade, sendo esse um importante aspecto para o desenvolvimento do processo reflexivo que sinalize para estratégias de enfrentamento dos desafios que fazem parte das situações de saúde.

Dessa forma, é notório o quanto é importante ouvir as dificuldades que o usuário do posto de saúde está sentindo, pois através da escuta é que o ACS pode relatar ao enfermeiro como é a realidade da microárea e dos comunitários residentes. Identificar os indicadores e repassar aos enfermeiros é um papel importante e árduo que o agente comunitário de saúde precisa executar, em prol do cuidado em saúde.

Bassoto (*et al.*, 2012) aponta que há necessidade de incorporação de atividades com a participação dos demais membros da equipe da Estratégia Saúde da Família, sendo adotadas metodologias ativas que valorizem os saberes prévios dos educandos, objetivando dessa forma práticas de educação permanente problematizadoras com monitorização pela equipe de saúde local, e em particular pelo enfermeiro, que é considerado o profissional responsável pela educação permanente e pelo acompanhamento das atividades dos agentes comunitários de saúde.

De acordo com a literatura, o conhecimento empírico dos comunitários e as experiências vividas por eles, compartilhadas com os ACS, enriquecem as discussões dentro das práticas realizadas pelo enfermeiro, quanto as orientações e capacitações a serem realizadas aos ACS, que estão em contato diário com a realidade das comunidades assistidas, com o objetivo de levar orientação e cuidados prévios a todos.

O saber popular e a dinâmica trazida pelos ACS exigem que o enfermeiro trabalhe de maneira a contribuir na construção de sujeitos sociais capazes de desenvolver ações em prol da saúde e da organização social da comunidade. O trabalho árduo e conjunto desses dois atores na atenção primária em saúde se faz muito necessário e exige cada vez mais o conhecimento científico de ambas as partes, com o intuito de se tornarem referência no que fazem (FILGUEIRAS; SILVA, 2011).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os dados obtidos neste estudo, foi perceptível que eles mantiveram uma relação singular com outras pesquisas, que estudaram as práticas do enfermeiro no PACS/ESF, firmando o que vem ocorrendo no PACS/ESF dos municípios e estados, em concordância com as prerrogativas do Ministério da Saúde.

É fato que, segundo a literatura consultada e dados obtidos e discutidos nessa pesquisa, que a relação ACS e enfermeiro, necessita de estímulos de ambas as partes para o sucesso dos programas assistidos pelo ESF, onde esse trabalho de equipe deve envolver a todos os integrantes da equipe multiprofissional em saúde.

O papel do ACS em conformidade com as orientações repassadas pelo enfermeiro supervisor é de suma importância, pois partindo desse princípio da equidade, percebemos que o ACS possui contribuições ímpares a serem compartilhadas com o enfermeiro e os demais componentes da equipe de Estratégia e Saúde da Família (ESF), com o intuito de levar melhorias a comunidade.

Sendo que o ACS é o elo entre a comunidade e a unidade de saúde atuante no bairro, onde através das visitas domiciliares individuais ou compartilhadas com outro profissional da equipe multiprofissional é que são elencados os problemas que acometem os comunitários da microárea, sendo essas problemáticas repassadas ao enfermeiro e colocadas a toda equipe para que juntos possam buscar minimizar os índices de doenças, levando mais qualidade de vida a todos os pacientes atendidos. Conclui-se que quando o enfermeiro promove de maneira eficaz a educação continuada, a partir de estratégias metodológicas inovadoras com toda a equipe multiprofissional juntamente com os ACS, propicia conhecer a própria realidade, além de garantir um ambiente de diálogo entre os atores envolvidos com a troca de experiências, sensibilização, conscientização, participação, mobilização e autonomia.

REFERÊNCIAS

AMARAL, M. C. S. PONTES, A. G. V. SILVA, J. V. O ensino de Educação Popular em Saúde para o SUS: **experiência de articulação entre graduandos de enfermagem e Agentes Comunitários de Saúde**. SciELOInterface - Comunicação, Saúde, Educação. Jan. 2015.

BARALHAS, M. PEREIRA, M. A. O. Prática diária dos agentes comunitários de saúde: **dificuldades e limitações da assistência**. Revista Brasileira de Enfermagem (REBEn), 2013.

BASSOTO, T. R. P. Estratégia de saúde da família: **o papel do enfermeiro como supervisor e educador do ACS**. Universidade Federal de Minas Gerais. Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família. 47 p, Governador Valadares – MG, 2012.

BRASIL. Portaria nº 2.488, de 21 de outubro de 2011. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da **Atenção Básica**, para a **Estratégia Saúde da Família (ESF)** e o **Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS)**. n.204, p.55. Brasília – DF, 2011.

BRASIL. Decreto nº. 3.189, de 10 de abril de 1999. **Fixa diretrizes para o Exercício da Atividade de Agente Comunitário de Saúde (ACS), e dá outras providências**. Disponível em: <legislação.planalto.gov.br/legisla/legislação>. Acesso em: 20 maio 2021.

BRASIL. Lei nº. 10.507, de 10 de julho de 2002. **Cria a Profissão de Agente Comunitário de Saúde e dá outras providências**. Disponível em: <www.senado.gov.br/legislacao>. Acesso em: 20 maio 2021.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Fundação Nacional de Saúde. **O manual do agente comunitário de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 1991.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **O trabalho do agente comunitário de saúde** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica, 84 p. – Brasília - DF, 2009.

BRASIL. Portaria nº. 1.886, de 18 de dezembro de 1997. **Aprova as normas e diretrizes do Programa de Agente Comunitário e do Programa de Saúde da Família e dá outras providências**. Disponível em: <http://dtr2004.saude.gov.br/dab/docs/legislacao/portaria1886.pdf> Acesso em: 20 de maio de 2021.

COSTA, E. M. A. CARBONE, M. H. Saúde da Família: **uma abordagem multidisciplinar**. 2. ed. Editora Rubio. Rio de Janeiro – RJ, 2009.

FILGUEIRAS, A. S. SILVA, A. L. A. **Agente Comunitário de Saúde: um novo ator no cenário da saúde do Brasil**. Physis, Revista de Saúde Coletiva. v. 21, n.3, p. 899 – 915. Rio de Janeiro – RJ, 2011.

FRANCISCHINI, A. C. MOURA, S. D. R. P. CHINELATTO, M. **A importância do trabalho em equipe no PSF**. Investigação, v. 8, n. 1-3, p. 25-32, jan-dez. 2008.

LOPES, G. G. VIEIRA, J. G. MOURA, S. R. **A importância da capacitação do agente comunitário de saúde pelo enfermeiro frente a potencialização da ação quanto ao câncer de mama: avaliando o conhecimento adquirido após ação educativa**. Centro Universitário Católico Salesiano *Auxilium*. Graduação em Enfermagem. 72 p, Lins – SP, 2017.

MENDONÇA, C. S. **Saúde da família, agora mais do que nunca**. Ciência e Saúde Coletiva, v. 14, Supl. 1, p. 1493- 1497, 2009.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Departamento de Atenção Básica. **Evolução do credenciamento e implantação da estratégia Saúde da Família**, 2009. Disponível em: <http://dtr2004.saude.gov.br/dab/localiza/localiza_cadastro_ret.php>. Acesso em: 20 de maio de 2021.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Saúde da Família: **uma estratégia para reorientação do modelo assistencial**. Brasília - DF, 2007.

NASCIMENTO, E. P. L. CORREA, C. R. S. **O agente comunitário de saúde: formação, inserção e práticas**. Cad. Saúde Pública, v. 24, n.6, p.1304 - 1313, 2008.

NASCIMENTO, M.S.; NASCIMENTO, M.A. **A prática da enfermeira no Programa de Saúde da Família: a interface da vigilância da saúde versus as ações programáticas**. Ciência e Saúde Coletiva. v.10, n.2, abr-jun, Rio de Janeiro – RJ, 2005.

PEDUZZI, M. Equipe multiprofissional de saúde: **conceito e tipologia**. Rev. Saúde Pública, v. 35, p. 103-109, São Paulo – SP, 2001.

PIRES, D. **A teorização sobre o processo de trabalho em saúde como instrumental para análise do trabalho no Programa de Saúde da Família**. Cadernos de Saúde Pública. Rio de Janeiro, v. 20, n. 2, 2004.

O COMPORTAMENTO ASSERTIVO COMO MEIO INTELIGENTE E EFICAZ PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

Genecy Roberto dos Santos Bachinski – Administração pela FAMAP,
genecypsi@gmail.com

RESUMO

O presente trabalho apresentou acerca do comportamento assertivo como um meio inteligente e eficaz para a resolução de conflitos decorrente das relações contratuais do Direito Civil, uma vez que com o crescimento populacional e econômico do país, notou-se um alarmante aumento de processos decorrente dos contratos perante o poder judiciário, pois a maioria das pessoas não possui inteligência emocional para equacionar suas lides. A pessoa assertiva tem a capacidade de controlar a si mesmo, bem como dominar as relações interpessoais. A assertividade viabiliza respostas adequadas, capacitando as pessoas a solucionarem qualquer problema de maneira satisfatória, inclusive, lides provenientes das relações contratuais. O comportamento assertivo não é baseado na hostilidade e agressão. O presente trabalho objetivou, de um modo geral, compreender a importância da assertividade como um meio indispensável para a resolução de conflitos nas relações contratuais. Mais especificamente, apresentar o comportamento assertivo como a ferramenta eficaz para resolução de lides contratuais, com a finalidade de poder contribuir para o alívio de causas tanto no poder judiciário quanto a resolução de conflitos das partes nas relações contratuais. Como metodologia optou pela pesquisa bibliográfica, obras literárias e de doutrinadores renomados na área do direito e da psicologia, em artigos científicos do seio acadêmico, todos com a devida publicação, bem como reconhecimento na área, além de teses de mestrado e doutorado com as devidas publicações nos últimos 40 (quarenta) anos.

1. INTRODUÇÃO

O comportamento assertivo como meio inteligente e eficaz para a resolução de conflitos nas relações contratuais é uma ferramenta eficaz para resolução de lides contratuais. O mundo está em constante crescimento populacional e econômico, fatos que viabilizam o negócio jurídico contratual, aumentando como consequência deste e das relações humanas, o aumento das lides, vez que a maioria das pessoas não age de forma assertiva.

Estudar o comportamento assertivo vai viabilizar facilmente a resolução das lides entre as próprias partes, sem sequer precisar de uma audiência de conciliação e/ou mediação. Visto que elas mesmo terão a capacidade de equacionar o problema, defendendo seu ponto de vista de forma serena, inclusive, aceitando algo que não está de acordo a fim de equilibrar a relação e solucionar o problema dentro da razoabilidade.

Hodiernamente o poder Judiciário Brasileiro resta moroso, isso ocorre devido ao excesso de judicialização dos conflitos, em especial nas relações contratuais. Assim sendo, considerando que esta morosidade ocorre pela ausência de capacidade das partes em equacionar a lide, qual deve ser o meio eficaz para dirimir as relações jurídicas contratuais sem afogar o poder Judiciário?

Diante disso, foi empregado como objetivo geral, compreender a importância

da assertividade como um meio indispensável para a resolução de conflitos nas relações contratuais, adotando como os objetivos específicos apresentar detidamente a ferramenta eficaz para resolução de lides contratuais, desenvolver nas partes da relação contratual a assertividade e aliviar o poder judiciário quanto a resolução de conflitos das partes nas relações contratuais.

Dessarte, preferiu-se pela pesquisa bibliográfica, em obras literárias de diversos doutrinadores reconhecidos na área da administração e da psicologia, artigos científicos do meio acadêmico, bem como teses de mestrado e doutorado com as devidas publicações e reconhecimentos na área em destaque, com a finalidade de elucidar minuciosamente sobre o comportamento assertivo como meio inteligente e eficaz para a resolução de conflitos nas relações contratuais.

2. DO COMPORTAMENTO ASSERTIVO COMO FERRAMENTA EFICAZ PARA A RESOLUÇÃO DE LIDES DECORRENTES DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

O comportamento assertivo é tipo de padrão de comportamento, este que capacita o indivíduo de exprimir seus sentimentos sem constrangimento, agir adequadamente em prol de seus interesses, exercitar os seus direitos sem negar ou ferir o direito alheio, vez que é em sua completude baseado nas inteligências múltiplas. O padrão de comportamento adequado nomeado por assertivo viabiliza o desenrolar de tudo, inclusive, dos conflitos.

Comportamento Assertivo – Um Guia de Auto-Expressão ultrapassa as fronteiras da educação baseada nos direitos humanos. Sua mensagem clara dirige-se à sala de aula, à clínica e, esperasse, a uma audiência mais ampla. Aprender a ser assertivo é educação para a vida, para ser humano, para nos tornar mais humanos e fazer a sociedade mais humana também. (Alberti e Emmons, 1978, p. 4).

A pessoa assertiva tem a capacidade de controlar a si mesmo, bem como dominar as relações interpessoais.

A assertividade viabiliza respostas adequadas, capacitando as pessoas de solucionarem qualquer problema de maneira satisfatória, inclusive lides provenientes das relações contratuais.

O comportamento assertivo não é baseado na hostilidade e na agressão. Ele é um conjunto de atitudes baseado na inteligência emocional, baseado na educabilidade do ser humano.

Ato contínuo, a assertividade também pode ser conceituada sobre outro crivo.

Respostas assertivas produzem consequências reforçadoras diversas e consequências de aprovação social que, imediatamente, podem não ter a mesma magnitude daquelas que seriam produzidas por respostas agressivas ou passivas. (Marchezini-Cunha e Tourinho, 2010, p. 302)

As dimensões que comportam a assertividade costumam serem baseadas em pesquisas experimentais, fator que possibilita diferentes contextos de interação social, viabilizando melhor entendimento do tema, conforme ALBERTI, et al. (1977).

É conhecido que o direito anda lado a lado com a sociedade, tendo como função social a regulação da vida em sociedade, podendo o Estado Democrático de Direito atuar para garantir os direitos fundamentais assegurados na Constituição.

Ocorre que não é uma atividade fácil regular a vida em sociedade, pois a maioria das pessoas não tem um comportamento assertivo.

SANTOS et al. (2009) afirma que comportamento assertivo evita ocorrências conflitantes perante a sociedade, inclusive, traz interações humanas benéficas aos indivíduos.

O comportamento assertivo é uma das melhores ferramentas para solucionar conflitos decorrentes das relações contratuais, assim a situação nem chega a se configurar uma lide propriamente dita.

Habilidade para procurar, manter ou aumentar o reforçamento em uma situação interpessoal por meio da expressão de sentimentos ou desejos quando tal expressão envolve riscos de perda de reforçamento ou até de punição. (Cunha e Tourinho, 2010, p. 295).

Ademais, o saber acerca de determinado fenômeno comportamental é “insumo” que capacita os indivíduos para atuarem de determinada forma, segundo Botomé et al. (2006)

As relações contratuais estão presente no cotidiano das pessoas, seja ele proveniente de um casamento, da prestação de serviços, compra e venda, dentre outras.

Com isso, a ativação do comportamento assertivo torna-se imprescindível para a regulagem da vida em sociedade, inclusive, para a resolução dos conflitos contratuais, prescindindo da judicialização do conflito com ações simplórias.

Dessarte, a assertividade nas relações contratuais se faz necessário em grau numeroso, pois a “a verdadeira assertividade estimula a preocupação com os direitos de todos” (Alberti e Emmons, 2008 p. 14).

Del Prette e Del Prette (2010) apresentam que é de suma importância os programas de ensino que visam ensinar como se tornar uma pessoa assertiva e socialmente habilidosa, ainda, que essa prática tenha o condão de somar para a construção de novas realidades culturais, favorecendo a desenvoltura de comportamento que são socialmente aprovados e desejáveis, valendo-se da empatia e solidariedade para com o próximo e as adversidades do cotidiano, concordando do mesmo entendimento Marchezini-cunha e Tourinho (2010).

Os referidos autores aduzem que comportamentos passivos engrandecem a probabilidade de que comportamentos coercitivos fiquem ainda mais fortalecidos. Em contraste, o assertivo tem o condão de diminuir essa probabilidade, evitando assim que os comportamentos coercitivos se fortaleçam, fato que diminui a ocorrência de fatores negativos a sociedade

Dado o exposto, clarividentemente o Estado deve buscar investir em políticas públicas que visem incentivar e ativar o comportamento assertivo nas pessoas, pois além de ensiná-las a resolver seus conflitos contratuais de forma assertiva, a mesma regra valerá para todas as ações humanas em sociedade e, conseqüentemente

[...] No comportamento não-assertivo o emissor se prejudica pela sua própria autodesvalorização, no comportamento agressivo o receptor é prejudicado. No caso da asserção, nenhuma pessoa é prejudicada e, a menos que os objetivos desejados sejam totalmente conflitantes, ambos podem sair-se bem. (Alberti e Emmons, 1978, p. 10).

Conclui-se que a não-assertividade, na maioria das pessoas, está sobrecarregando o poder judiciário com conflitos decorrentes das relações contratuais que poderiam ser resolvidas entre as próprias partes, ora agindo assertivamente, fato que prova que o comportamento assertivo é uma ferramenta eficaz para a resolução de lides decorrente das relações contratuais, uma vez que tem o condão de atingir

melhores resultados que uma audiência de conciliação que resulta em acordo. A solução inteligível para o desenlace dos conflitos é o comportamento assertivo das partes.

3. DA RELAÇÃO CONTRATUAL BASEADA NA ASSERTIVIDADE

É de conhecimento geral que o poder judiciário brasileiro esta inflamado de processos. Na área do direito civil, é recorrente as ações relativas as relações contratuais, uma vez que as pessoas não detêm de comportamento compatível com a resolução de conflitos administrativamente, baseados na justiça, bem como empatia para com o próximo.

A assertividade é o tipo de comportamento padrão, baseado nas Inteligências múltiplas de Gardner (1980). A relação contratual baseada na assertividade confere as partes justiça, de maneira a não negar ou lesionar o direito do outro.

Agir assertivamente significa, portanto, defender-se em situação de injustiça ou, no mínimo, buscar restabelecer uma norma que, quando rompida, causa algum tipo de prejuízo à pessoa ou a seu grupo. Os temas mais recorrentes na literatura da área referem-se a reclamar quando um contrato, explícito ou não, é desrespeitado, e os exemplos relacionam devolver ou pedir para trocar mercadoria com defeito, impedir que alguém passe à frente em uma fila de cinema, defender-se quando acusado injustamente, etc. (DEL PRETTE e DEL PRETTE, 2003, p. 133).

É possível afirmar que a relação contratual perfeita é aquela que cumpre os requisitos expostos na Lei Federal, ora o Código Civil. Outrossim, o comportamento assertivo presente nas partes da relação contratual torna o negócio jurídico ideal.

Lange e Jakubowski (1976, p. 7), enfatizam que o comportamento assertivo é “a afirmação dos próprios direitos e expressão de pensamentos, sentimentos e crenças, de maneira direta, honesta e apropriada, de modo que não viole o direito de outras pessoas”.

É notório que a afirmação dos autores está compatível com a relação contratual do Código Civil, pois “os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”.(Brasil, 2002, art. 422).

Os conflitos resultantes dos negócios jurídicos contratuais geralmente tem escopo no desentendimento das partes, acompanhado da falta de capacidade para solucionar a lide de forma justa, precisando da interferência do poder judiciário para equacionar o problema.

Schwartz e Gottman (1976) apresentam que a principal deficiência das pessoas com comportamentos inassertivos se posiciona no nível cognitivo. Através de pesquisas, os autores concluíram que em situações de desempenho de papéis, aqueles indivíduos que apresentaram inassertividade apresentaram autoavaliações com negações, diferente dos que apresentaram comportamento.

Del Prette e Del Prette (2010) apresentam alguns componentes: a ordem social vigente é justa e não requer qualquer ação para o seu aperfeiçoamento; mesmo diante do sistema democrático pode acontecer erros e injustiças; é necessário pensar que as coisas podem melhorar para si e para as outras pessoas; que a assertividade não tem nenhuma relação com a intolerância e egoísmo; que a assertividade pode, às vezes, não trazer resultados esperados, mas que é a melhor opção de comportamento, dentre outros.

Exercitar a assertividade dentro das relações contratuais tem o condão de

consolidar o ideário da paz. O sujeito que pensa e se comporta assertivamente implica em certos componentes, que, trazendo para as relações contratuais, podem ser aplicados ante a resolução de eventual controvérsia.

É possível afirmar que para que os objetivos, fundamentos e princípios da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 sejam alcançados, pelo menos mais da metade da população deveria adotar comportamentos assertivos, visto que é um conjunto de habilidades indispensáveis para o relacionamento social.

É de conhecimento geral que as lides decorrentes das relações contratuais decorrem de conflitos resultantes do convívio social. Por isso, o Direito vem como um meio para regular tais conflitos por meio do Poder Judiciário, com fito na justiça e harmonia social. As relações contratuais no Brasil urgem pela mudança de comportamentos da sociedade, o Estado não tem tanta estrutura para resolver todos os conflitos com a devida celeridade processual que deveria.

4. DO COMPORTAMENTO ASSERTIVO COMO COADJUVANTE NO ALÍVIO DE PROCESSOS DO PODER JUDICIÁRIO

De início, é de conhecimento geral que o crescimento populacional e a contínua evolução do ser humano estão cada vez mais acirrados, em consequência os conflitos nas relações contratuais se afloram e o número de processos perante o Poder Judiciário fica ainda mais numeroso, uma vez que os indivíduos estão cada vez mais judicializando seus conflitos.

A assertividade “envolve a afirmação dos próprios direitos e expressão de pensamentos, sentimentos e crenças de maneira direta, honesta e apropriada que não viole o direito de outras pessoas” (Lange & Jakubowski, 1976, p. 7).

O comportamento assertivo é uma excelente ferramenta de resolução de conflitos, se o Estado começar a dar visibilidade a importância de os indivíduos serem assertivos, viabilizará a paz social e, como consequência, o alívio de casais no poder judiciário.

A assertividade, se trabalhada, praticada e incentivada, tem o condão de superar o jurídico-processual, podendo servir, inclusive, como ferramenta para os conciliares e mediares utilizarem no âmbito judicial. O comportamento assertivo traz paz social, justiça e equidade.

As pessoas estão cada vez mais buscando o poder judicial para resolver seus conflitos, pois não tem inteligência emocional para resolver de forma administrativa. A inteligência emocional está intimamente relacionada ao comportamento assertivo, que não é o tipo de comportamento da maioria dos brasileiros.

[...] A assertividade é uma classe de habilidades sociais de enfrentamento em situações que envolvem risco de reação indesejável do interlocutor, com controle de ansiedade e expressão apropriada de sentimentos, desejos e opiniões. (DEL PRETTE e DEL PRETTE, 2003, p. 175)

Atualmente, no Brasil é muito comum advirm uma lide decorrente de uma relação contratual. É notório que a guerra está enraizada na sociedade, muitas partes de negócios jurídicos não guardam os princípios de probidade e boa-fé, causando assim uma desavença que não conseguem solucionar, visto que não detém de um comportamento assertivo, precisando sempre levar suas causas ao poder judiciário.

Desta feita, os Tribunais de Justiça do Brasil já estão sobrecarregados com causas advindas de conflitos decorrente das relações contratuais, estes que poderiam ser resolvidos entre as próprias partes.

O direito tem a função de adequar a vida em sociedade. O direito civil, por exemplo, regula os direitos e as obrigações de cunho privado relacionado às pessoas, considerando esta função o poder Judiciário se encontra afogado. Destarte, clarivamente o comportamento assertivo tem o condão de contribuir para o

equilíbrio da vida em sociedade, bem como para a resolução das lides contratuais entre as partes da relação jurídica.

Os maiores problemas enfrentados hoje pelo mundo só poderão ser resolvidos se melhorarmos nossa compreensão do comportamento humano. As concepções tradicionais têm estado em cena há séculos e creio ser justo dizer que se revelaram inadequadas. São em grande parte responsáveis pela situação que nos encontramos hoje. (SKINNER, 2006, p. 11)

Por essas razões, indubitavelmente o equilíbrio entre as partes seria almejado se o comportamento das pessoas fosse direcionado rumo a assertividade. As relações contratuais seriam perfeitas e descomplicadas.

Salutar ressaltar que a assertividade é uma habilidade que pode ser aprendida. Segundo Alberti e Emmons (1978), a assertividade é importante para a educação, para o ser humano, para a vida. Ela tem o condão de formar seres humanos mais humanos e, conseqüentemente, uma sociedade mais justa.

O poder judiciário brasileiro é lento devido ao excesso de judicialização. É comum a insatisfação da sociedade ante aos tribunais. Uma das causas é a lentidão que um processo, do ajuizamento da ação para o trânsito e julgado, pode levar vários anos.

Agregar a assertividade na relação contratual viabiliza noção de justiça, conseqüentemente não haverá lide, nem tampouco ação judicial.

Del Prette e Del Prette (1999) afirmam que é ideal utilizar a assertividade como uma das classes das habilidades sociais, inclusive nas relações diádicas e intergrupais, inviabilizando a estratificação social injusta que possa prejudicar a parte que está em desvantagem, podendo atribuir os valores éticos as relações interpessoais e intergrupais.

No entanto, o judiciário resta afogado devido a grande demanda que a sociedade envia. Atualmente, toda lide é motivo para judicialização. Os indivíduos podem e devem conseguir solucionar suas indiferenças sem a interferência estatal. A assertividade proporciona a solução para as partes.

A judicialização dos processos da área cível é grande, inclusive, decorrente dos contratos. Diante disso, se o Estado fornecesse um pouco de importância para forma como o povo se comporta, através de ações governamentais, certamente a sociedade perceberia o quanto o comportamento assertivo pode melhorar a vida em sociedade e, conseqüentemente, aliviar o poder judiciário brasileiro, que resta afogado com tantos processos, sendo parte deles decorrente dos negócios jurídicos advindos das relações contratuais cíveis.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Preliminarmente, considerando o intenso crescimento populacional, observou-se que a população brasileira não dispõe de inteligência emocional para equacionar lides através do consenso. Considerou-se como os conflitos decorrentes das relações contratuais do Direito Civil, apresentando o comportamento assertivo como meio inteligente e eficaz para a resolução de conflitos nas relações contratuais, este que viabiliza a resolução de lides sem sequer precisar de uma audiência de conciliação, dado que é solucionado entre as próprias partes, sem precisar judicializar o conflito.

Nesse sentido, apresentou-se o comportamento assertivo como o tipo de padrão de comportamento padrão de uma sociedade que busca a paz social, onde as pessoas têm a capacidade de externar seus sentimentos sem constrangimento, agir adequadamente em prol de seus interesses, exercitar os seus direitos sem sequer negar ou ferir o direito alheio, tal comportamento é baseado nas inteligências múltiplas.

A não-assertividade domina a maioria pessoas, deixando assim o poder judiciário afogado com conflitos decorrentes das relações contratuais. Nesta senda,

nota-se que o comportamento assertivo é uma das melhores ferramentas para solucionar conflitos decorrentes das relações contratuais, assim a situação nem chega a se configurar uma lide propriamente dita.

Dessarte, considerando que o Poder Judiciário brasileiro resta inflamado de processos, o Estado tem o poder de encontrar meios para solucionar. As tentativas de solucionar as lides através de acordos em audiência de conciliação e/ou mediação é uma excelente ferramenta, outrossim, incentivar o comportamento assertivo na sociedade, viabilizará que as próprias pessoas consigam chegar a um acordo.

O comportamento assertivo pode ser utilizado como coadjuvante para o alívio de processos no poder judiciário. Basta que o Estado comece a dar visibilidade a importância de os indivíduos serem assertivos, viabilizando assim a paz social e, como consequência, o alívio de casais no poder judiciário.

Diante do exposto, conclui-se que o comportamento assertivo, se trabalhado, praticado e incentivado, pode superar o jurídico-processual, podendo servir como ferramenta para os conciliares e mediadores utilizarem no âmbito judicial, garantindo assim a paz social, justiça e equidade e, em consequência disso, a resolução de conflitos decorrente das relações contratuais do Direito Civil, judicializando lides somente em último caso.

REFERÊNCIAS:

ALBERTI, Robert E.; EMMONS, Michael L. **Comportamento assertivo**. Um guia, 1983.

ALBERTI, Robert E.; EMMONS, Michael L. **Comportamento assertivo**. Um guia de auto-expressão. Belo Horizonte: interlivros, 1978.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, Brasília, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 mar. 2021.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 10 jan. 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/10406compilada.htm. Acesso em 15 mar. 2021.

DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda AP. **Assertividade, sistema de crenças e identidade social**. Psicologia em Revista, v. 9, 2003.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir. Habilidades sociais e análise do comportamento. **Perspectivas em análise do comportamento**, v. 1, n. 2, 2010.

GARDNER, H. Frames of mind: **The theory of multiple intelligences**. New York: Basic Books, 1983.

HEIMBERG, R. G., Montgomery, D., Madsen, C. H., Jr., & Heimberg, J. S. training: **A review of literature**. Behavior Therapy, 1977.

LANGE, J. L.; JAKUBOWKI, P. **Responsible assertive behavior**. Illinois: Roserch Press Co, 1976.

MARCHEZINI-CUNHA, Vívian; TOURINHO, Emmanuel Zagury. **Assertividade e autocontrole: interpretação analítico-comportamental**. Psicologia: Teoria e

Pesquisa, v. 26, n. 2, 2010.

MULLER, Talissa Palma et al. **Classes de componentes de comportamentos constituintes da classe geral "comportamento assertivo": contribuições da Análise Experimental do Comportamento para desenvolvimento de interações humanas**. 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/130911>. Acesso em: 15 mar. 2021.

SCHWARTZ, R. M; GOTTMAN, J. M. **Toward a task analysis of Assertive Behavior**. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 1976.

SKINNER, B. F. **Sobre o behaviorismo**. 10 ed. São Paulo: Cultrix, 2006.

TOMAKA, J. **Assertiveness predicts threat and challenge reactions to potential stress among women**. Journal of Personality and Social Psychology, 1999.

OS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS NA QUALIDADE DE CLÁUSULAS PÉTREAS

Genecy Roberto dos Santos Bachinski - Administração pela FAMAP,
genecypsy@hotmail.com

RESUMO

A principal finalidade desse trabalho é a priori compreender o porquê de os direitos e garantias fundamentais serem tão importantes à sociedade a ponto de merecerem o título de proteção de cláusula pétrea, impedindo a ação que vise sua abolição. Entretanto, partindo dessa premissa, cada uma das proposições que servem de base à conclusão desse enfoque é de que os nossos direitos inscritos no art. 5º da Constituição Brasileira de 1988 devem efetivamente ser garantidos indubitavelmente para real segurança dentro do ordenamento jurídico, principalmente no que se refere à aplicação dos direitos individuais. Infere-se que há uma incompatibilidade entre a rigidez elencada nas cláusulas pétreas e o grau evolutivo dos direitos atuais.

Palavras-Chave: Direitos fundamentais; Garantias; Cláusulas Pétreas.

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo trata das garantias e direitos fundamentais que estão elencados nas cláusulas pétreas previstos pela Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 05 de outubro de 1988 (CF/1988).

As garantias e direitos fundamentais encontram-se descritos na CF/88 no Art. 5º título II, nos quais as diferentes categorias de direitos fundamentais foram agrupadas: direitos individuais e coletivos no capítulo I, direitos sociais no capítulo II, direitos de nacionalidade no capítulo III, direitos políticos no capítulo IV e direitos relacionados à participação em partidos políticos e à sua existência e organização no capítulo V.

Os direitos e garantias fundamentais visam estabelecer parâmetros humanitários válidos para todos, independentes de raça, cor, sexo, poder, língua, opinião política, crença. Tais direitos buscam garantir ao ser humano, entre outros, o respeito ao seu direito a vida, a liberdade, igualdade, e a dignidade, assim como pleno desenvolvimento da sua personalidade, tratando, sobretudo o capítulo I como cláusulas pétreas. Entretanto, esse se integra ao núcleo rígido do texto constitucional que está imune às reformas pretendidas pela ideologia patrimonialista e individualista.

Por questões didáticas, o desenvolvimento desse artigo será distribuído em três tópicos a seguir: primeiro referenda-se o fato dos direitos e garantias fundamentais estarem inclusas nas cláusulas pétreas e serão abordados desde sua origem histórica com o direito natural que não era e nem está postulado em lei, porém, é válido, e essa já como norma posta em Constituição.

No segundo tópico, ater-nos-emos em explicitar os direitos e garantias

fundamentais, demonstrando suas diferenças, bem como os seus objetivos. Além de abordarmos o que se constituem as cláusulas pétreas que, em resumo, é a ação de “petrificar” as leis, torná-las imutáveis, lembrando que neste ponto há divergência na doutrina, visto que parte dela só considera o termo “abolir” e não modificar.

E no terceiro tópico faremos um apanhado dos direitos e garantias fundamentais, qualificados como cláusulas pétreas, e as peculiaridades e características destas leis, que constituem cláusulas petrificadas por estarem inclusas no Art. 60, § 4º, IV da CF/88 não podendo ser objeto de deliberação de proposta de emenda constitucional com o objetivo de serem abolidas.

Esse artigo pretende: (1) fazer um apanhado sobre a origem e a evolução histórica das garantias e direitos fundamentais; (2) identificar as características e distinguir as garantias e direitos fundamentais e o que se constitui como cláusulas pétreas; (3) analisar os direitos e garantias fundamentais reconhecidos como cláusulas pétreas.

2. ORIGEM DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

Para compreendermos a tônica da origem e da evolução dos direitos fundamentais precisamos remeter ao passado para compreendermos o momento atual. Pois, sua história iniciou com o surgimento do moderno estado constitucional, cuja essência e razão de ser residem justamente no reconhecimento e na proteção da dignidade da pessoa, e dos direitos fundamentais.

Os direitos fundamentais passaram por três momentos distintos, primeiramente com os direitos naturais, posteriormente com os direitos políticos e por fim, os direitos sociais.

O primeiro momento possui as características do direito natural.

Se funda na civilização do homem, percebendo ser necessário estabelecer e defender os direitos naturais, tais como a vida, a sobrevivência, a propriedade e a liberdade.

Enquanto o Direito Natural foi apenas uma construção filosófica, não havia como o Estado a ele se submeter, violando-o sem nenhuma obrigação de fazê-lo cumprir. (CABRAL, 2013).

O segundo momento trata-se dos direitos políticos:

“A 2ª geração nasceu com a Revolução Francesa e com a aprovação da primeira Declaração dos Direitos do Homem (26/08/1789). Buscou-se a necessária definição das relações entre governantes e governados, dominantes e dominados, monarcas e súditos, Estados e cidadãos.” “A principal característica dessa era foi à conscientização de se limitar o superpoder do Estado, decorrendo, daí, a preocupação em se garantir a liberdade pessoal: ninguém pode ser preso, detido ou acusado, salvo por determinação legal.” “Há, nessa fase, o fortalecimento do Legislativo e do Judiciário.” (CABRAL, 2013).

O terceiro momento trata-se da ideia dos direitos fundamentais, que versa sobre os direitos sociais:

“A 3ª geração, a nova leitura dos direitos fundamentais, evoca o conceito humanitário como resultante da harmonização dos valores humanos, individuais e coletivos, como os valores socioculturais e econômicos.”

“A 3ª geração surgiu um tanto individualizada, buscando assegurar, com a proteção do Estado, o direito à educação, ao pleno emprego, à segurança, etc. Depois, já se conseguiu visualizar o homem integrado a um grupo. Desta preocupação com o indivíduo, passou-se a proteger os indivíduos identificados por laços comuns, família, minorias étnicas, religiosas, etc.”.

“Após a 2ª Guerra Mundial, com a tragédia do nazismo, criou-se o **Tribunal de Nuremberg**, estabelecendo, daí, um direito supranacional, defendido em foro internacional, protegendo os direitos fundamentais.” (CABRAL, 2013).

“São notórios que as escolas de pensamentos influenciaram de forma significativa para a evolução dos direitos fundamentais:

“No século XVIII, o pensamento jusnaturalista achou uma fórmula de capital importante para na Nova Legislação do poder político. Com ela se pretendia situar determinadas esferas de convivência humana por cima das possíveis arbitrariedades de quem determinara o poder. Tratava-se, sem summa, de fazer da autoridade e da própria associação política instrumentos destinados à consecução daquelas faculdades que consideravam ligados por natureza a todo gênero humano.” (SOARES, 2013).

“No entanto o pensamento iluminista, com suas ideias sobre a ordem natural, tornou-se alvo às liberdades inglesas e suas crenças nos valores individuais do homem acima dos valores sociais, firmando o individualismo que se emite dessas primeiras declarações dos direitos do homem.” (SOARES, 2013)

“Alguns autores apontam como marco inicial dos direitos fundamentais a Magna Carta inglesa (1215). Os direitos ali estabelecidos, entretanto, não visavam garantias numa esfera irreduzível de liberdade aos indivíduos em geral (...)” (PAULO, ALEXANDRINO, 2012). Tinham por objetivo, no entanto, assegurar os direitos da classe rica e limitar a atuação do rei.

Conforme Paulo e Alexandrino (2012): o constitucionalista J. J. Gomes Canotilho postula que a positivação dos direitos fundamentais deu-se a partir da Revolução Francesa com a Declaração dos Direitos do Homem e das declarações de direitos formulados pelos Estados americanos. Dando, assim, as Constituições liberais dos Estados ocidentais.

Os achados teóricos apontam que os direitos fundamentais possuíam o objetivo de normas que se dedicavam a limitar a atuação do Estado, ligados a necessidade de controlar os atos praticados pelos detentores do poder. Todavia, visavam à proteção ao ser livre frente aos abusos do próprio Estado.

Ressaltamos que a partir do século XX os direitos e garantias fundamentais foram reconhecidos como prestações estatais a favor do bem-estar do indivíduo, privilegiando os direitos sociais, econômicos e culturais como forma de favorecer o homem de maneira direta, bem como no que se refere a sua participação nas decisões do Estado.

2.1 DISTINÇÕES E CARACTERÍSTICAS DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS E A DEFINIÇÃO DAS CLÁUSULAS PÉTREAS

“Os direitos fundamentais propriamente ditos são, na essência, os direitos do homem livre e isolado, direitos que possuem em face do Estado, portanto, são conquistados resultantes de longas lutas do homem contra as várias formas de opressão.” (SOARES, 2013).

É relevante citar que os *direitos fundamentais* às vezes confundem-se com os *direitos humanos* que estão descritos em tratados internacionais. Apesar de estes termos grifados serem praticamente sinônimos, cabe informar que existem distinções entre eles.

Paulo e Alexandrino (2012) referendando-se nas teorias de Gilmar Mendes que faz a diferença entre direitos humanos e direitos fundamentais, vejamos:

“Conforme lição de Gilmar Mendes, a expressão *direitos humanos* é reservada para aquelas reivindicações de perene respeito a certas posições essenciais ao homem. São direitos postulados em bases jus naturalistas, possuem índole filosófica e não têm como características básicas a positivação numa ordem jurídica particular.”

“Já a expressão *direitos fundamentais* é utilizada para designar os direitos relacionados às pessoas, inscritos em textos normativos de cada Estado. São direitos que vigoram numa determinada ordem jurídica, sendo, por isso, garantidos e limitados no espaço, pois são assegurados na medida em que cada Estado os Estabelece.”

Cabe informar que também distinções entre os direitos e as garantias devem ser observadas para melhor compreensão da Constituição:

“Diversos doutrinadores diferenciam direitos e garantias fundamentais. A distinção entre os *direitos* e *garantias fundamentais*, no direito brasileiro, remonta Rui Barbosa, ao separar as disposições meramente declaratórias, que são as que imprimem existência legal aos direitos reconhecidos, e as disposições meramente declaratórias, que são as que imprimem existência legal dos direitos reconhecidos, e as disposições assecuratórias, que são as que, em defesa dos direitos, limitam o poder. Aquelas instituem os direitos; estas, as garantias; ocorrendo não raro juntar-se, na mesma disposição constitucional, ou legal, a fixação da garantia com a declaração do direito.” (MORAES, 2004).

Ancorados nos achados teóricos dos mestres Paulo e Vicentino (2012) sobre a diferença dos direitos e das garantias tem-se os seguintes:

“Enfim, os **direitos** fundamentais são bens jurídicos em si mesmos considerados, conferidos às pessoas pelo texto constitucional, enquanto as **garantias** são os instrumentos por meio dos quais é assegurado o exercício desses direitos, bem como a devida reparação, nos casos de violação. Enquanto aqueles nos asseguram **direitos**, as garantias conferem **proteção** a esses direitos nos casos de eventual violação.”

Quanto aos direitos e suas características, segundo Santos (2013):

“São as disposições declaratórias. É o que se atribui a alguém. O que se pretende proteger.”

“Direitos são disposições contidas em normas que atribuem a alguém a titularidade de uma prerrogativa sobre um bem, um valor ou ainda sobre faculdades reconhecidas pela ordem jurídica.”

Caracterização das garantias, segundo Santos (2013):

“São as disposições assecuratórias. São normas instrumentais para garantir os direitos declarados. São instrumentos formais (procedimentos,

processos ou meios) que a ordem jurídica disponibiliza para os sujeitos do ordenamento jurídico com a finalidade de evitar lesão ao direito declarado ou, havendo lesão, reparar ou minimizar seus efeitos, ou ainda, fazer com que o sujeito de um direito declarado possua a capacidade de exigir dos outros sujeitos e do próprio Estado o respeito a esse direito.”

Poderão usufruir da proteção que os direitos e garantias fundamentais asseguram descritos em nossa Constituição de 1988, que expressa em seu texto que os direitos e as garantias são restritos aos *residentes no Brasil*, assim, somente são protegidos os que se encontram dentro do território brasileiro, tanto pessoas físicas quanto pessoas jurídicas.

Conforme Moraes (2004): “O regime jurídico das liberdades públicas protege tanto as pessoas naturais, brasileiros, ou estrangeiros no território nacional, como as pessoas jurídicas (...)”.

Com o intuito de elucidar a segurança dos direitos e garantias fundamentais se faz necessário observar as características mais marcantes destes, que são bases para a criação de artigos. O livro *Direito Constitucional Descomplicado*, dos autores Paulo e Vicentino (2012), baseados na doutrina do Professor Alexandre de Moraes, que pautou sua doutrina com a finalidade de exemplificar as principais características destes direitos fundamentais, as quais segundo o mestre pode-se listar:

“(a) **imprescritibilidade** (os direitos fundamentais não desaparecem pelo discurso do tempo);”

“(b) **inalienabilidade** (não dá possibilidade de transferência dos direitos fundamentais a outrem);”

“(c) **irrenunciabilidade** (em regra, os direitos e garantias fundamentais não podem ser objeto de renúncia);”

“(d) **inviolabilidade** (impossibilidade de sua não observância por disposições infraconstitucionais ou por atos das autoridades públicas);”

“(e) **universalidade** (devem abranger todos os indivíduos, independentemente de sua nacionalidade, sexo, raça, credo ou convicção político-filosófica);”

“(f) **efetividade** (a atuação do Poder Público deve ter por escopo garantir a efetivação dos direitos fundamentais);”

“(g) **interdependência** (as várias previsões constitucionais, apesar de autônomas, possuem diversas intersecções para atingirem suas finalidades; assim, a liberdade de locomoção está intimamente ligada à garantia do *habeas corpus*, bem como à previsão de prisão somente por flagrante delito ou por ordem da autoridade judicial);”

“(h) **complementaridade** (os direitos fundamentais não devem ser interpretados isoladamente, mas sim de forma conjunta com a finalidade de alcançar os objetivos previstos pelo legislador constituinte);”

“(i) **relatividade** ou **limitabilidade** (os direitos e garantias fundamentais não têm natureza absoluta);”

Cláusulas pétreas, e suas características mais marcantes, segundo Neto (2013):

“Cláusula pétrea, por sua vez, significa artigo ou disposição legal que

deve ser cumprida obrigatoriamente, que não permite renúncia ou inaplicabilidade, por estar petrificada, dura, imóvel, por ser inquebrável e intocável. É lei ou norma que se cumpre sem qualquer discussão quanto a sua interpretação de viabilidade
– fática ou de direito -, por ser e estar taxativamente blindada na ordem constitucional, não se modifica, não se revoga ou não se reforma, é, portanto, superior hierarquicamente falando, quanto à validade e soberania legal, faz parte da base e do sistema jurídico adotado e assegurado.”

Faz-se necessário levantarmos questionamentos a respeito das normas petrificadas, a princípio perguntando: Em qual, e/ou quais artigos podemos encontrar as cláusulas pétreas e onde estão expressas?

“A Constituição federal (08.10.1988) tem como cláusulas pétreas os dispositivos referentes à constituição de república, seus princípios e fundamentos, bem como as garantias individuais, indisponíveis e fundamentais da cidadania, expressos nos artigos 1º ao 5º.” (NETO, 2013)

Poderão às cláusulas pétreas virem a ser objeto de votação, posteriormente modificadas ou pior, retiradas do texto constitucional?

“O artigo 60 § 4º da Carta Magna estabelece que não poderão ser motivo de propostas para deliberação, nem sequer por emenda constitucional, não se permitindo tendência alguma para abolição, das seguintes questões:”

“(…) IV - quanto aos direitos e garantias individuais da cidadania (art. 5º CF).”

De acordo com o que fora citado acima que as cláusulas pétreas possuem segurança jurídica, efetividade, e não estão sujeitas a deliberações que venham abolir impedindo a ação do poder em retirá-las da constituição, pelo fato de não ser objeto de deliberação. Isso não significa dizer que não possam ser interpretadas.

2.2 DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS RECONHECIDOS COMO CLÁUSULAS PÉTREAS.

Vivemos num mundo em constante evolução histórica que acaba gerando transformações sociais, políticas e econômicas que exigem um novo modo de pensar os direitos das pessoas. Entretanto, depois de muita luta que custou a vida de muitos, felizmente chegou-se às tão sonhadas cláusulas pétreas. Portanto, é de extrema importância a positivação destes direitos que visam garantias individuais do ser humano asseguradas constitucionalmente para a segurança jurídica:

“Note-se que a positivação constitucional dos direitos e garantias individuais se destina, sobretudo, a promover a limitação jurídica do poder político em prol da proteção do indivíduo, escopo que, como visto, integra a essência do constitucionalismo moderno desde a sua gênese, após as Revoluções Burguesas. Com efeito, a previsão constitucional dos direitos e garantias individuais têm por finalidade colocar prerrogativas inerentes à dignidade humana acima do poder de deliberação dos órgãos do Estado, de forma a evitar que maiorias políticas ocasionais, empolgadas com êxitos eleitorais conjunturais, coloquem em risco a sua tutela.” (BRANDÃO, 2013).

No que tange aos direitos e garantias fundamentais na qualidade das

cláusulas pétreas é preciso fazer advertências:

“Desse modo, surge à teoria da proteção ao núcleo essencial dos direitos fundamentais que, apesar de não estar expressa no ordenamento brasileiro, se encontra consagrada por sua aplicação pelo Supremo na defesa dos direitos fundamentais. Mais, “é certo que tal princípio decorre do próprio modelo garantístico utilizado pelo constituinte”. “A não admissão de um limite ao afazer legislativo tornaria inócua qualquer proteção fundamental.” Essa teoria funcionaria, por conseguinte, como esse “limite do limite” dado pelo legislador no que tange aos direitos fundamentais.” (NÓBREGA, 2009).

“Melhor explicando, a proteção ao núcleo essencial funciona como proibição de limitação que retire na prática a eficácia de um direito fundamental submetido a reserva legal. Ou seja, a atividade legiferante que limita direitos fundamentais e, por via transversa, furta-lhes efetividade e razão de ser, é inconstitucional. Portanto, a “eficácia proibitória” das cláusulas pétreas também abrange a proposta “oblíqua, indireta, sinuosa, capaz, pelos seus efeitos nocivos, de incorrer no comprometimento da irreformabilidade e na virtual abolição da regra e do princípio protegidos pela intangibilidade.” (NÓBREGA, 2009).

As garantias e direitos fundamentais contidos na Constituição trazem força superior no que pese a criação de leis, uma vez que o legislador deve observar a Constituição, sob pena de não o fazendo cair no que se considera inconstitucional a lei por ferir a carta magna. Entretanto, os direitos e a garantias deverão ser observados antes da criação de qualquer lei. Dessa forma, pretende-se preservar o bem estar, a paz, e harmonia social.

As cláusulas pétreas são leis rígidas por se tratarem de normas petrificadas. Trata-se de um controle jurisdicional da constitucionalidade das emendas constitucionais. Para Brandão (2013) existem dois fatores para tal afirmativa:

O *primeiro* decorre da circunstância de as cláusulas pétreas serem limites materiais ao poder de reforma constitucional, o qual se consubstancia no mais elevado processo político-deliberativo disciplinado pelo direito positivo. Assim, tais cláusulas só podem ser abolidas pelas vias, de fato, de uma nova manifestação do poder constituinte originárias, sendo vedada a supressão do seu núcleo essencial por emenda constitucional. Em razão dos naturais prejuízos impostos à segurança pela contínua sucessão de ordens constitucionais, parece especialmente forte a objeção de que a sua previsão implicaria a negação de poder soberano às gerações pós-constituintes, em verdadeiro “governo dos mortos sobre os vivos”, reforçando, portanto, o aspecto temporal da crítica dirigida ao controle de constitucionalidade. O *segundo* fator decorre da circunstância de os direitos e garantias individuais se consubstanciarem, via de regra, em princípios constitucionais marcados pela alta abstração semântica e densidade moral. Tendo em vista que o texto dos enunciados normativos delimita a atividade criativa do intérprete, pois não lhe é dado preferir interpretação *contra legem*, a fluidez inerente às normas de caráter princípio lógico amplia a liberdade de atuação do juiz na invalidação das decisões supermajoritárias do Congresso Nacional. Por outro lado, o profundo desacordo existente em uma sociedade pluralista acerca do conteúdo moral dos direitos fundamentais agrega complexidade e subjetividade à tarefa de o Judiciário identificar o seu conteúdo concreto. (BRANDÃO, 2013).

Ainda sobre as doutrinas dos direitos e garantias fundamentais incluído do rol de cláusulas pétreas. Brandão (2013) descreve:

Todavia, parece-nos correta a doutrina majoritária ao salientar que o

constituinte de 1988 conferiu o *status* de cláusulas pétreas aos direitos fundamentais de primeira, segunda e terceira “dimensão”, sejam eles direitos de defesa ou prestacionais. Isto porque o sistema constitucional de proteção dos direitos fundamentais, cuja eficácia reforçada se revela na aplicabilidade imediata das normas definidoras de direitos e garantias fundamentais (art. 5º, § 1º), bem como na sua proteção reforçada quanto a ação erosiva do constituinte-reformador (art. 60, § 4º, IV), caracteriza-se pela unicidade.

Com efeito, de uma leitura sistêmica da Constituição de 1988 não se verifica hierarquia jurídica ou mesmo axiológica entre direitos de defesa e prestacionais, ou de direitos de uma dimensão em prejuízo das demais. Ao contrário, percebe-se uma fina sintonia entre o constituinte de 1988 e a tese da indivisibilidade e da interdependência das “gerações” ou dimensões de direitos fundamentais, a qual vem gozando de primazia no direito internacional dos direitos humanos.” (BRANDÃO, 2013)

Brandão, embasado no pensamento do mestre Canotilho, quanto à revogação das cláusulas pétreas (art. 60 da CF), objeto de artigo no que tange os direitos e garantias fundamentais, para que não haja o retrocesso social:

Conforme leciona Canotilho, o princípio da proibição do retrocesso deve ser assim formulado: “o núcleo essencial dos direitos sociais já realizado e efetivado através de medidas legislativas (...) deve considerar-se constitucionalmente garantido, sendo inconstitucionais quaisquer medidas estaduais que, sem a criação de outros esquemas alternativos ou compensatórios, se traduzam, na prática, numa “anulação”, “revogação” ou “aniquilação” pura e simples desse núcleo essencial”, de tal sorte que a liberdade de conformação do legislador e a inerente auto-reversibilidade (possibilidade de lei revogar lei) encontram limitação no núcleo essencial de direito social já realizado. (BRANDÃO, 2013)

Ademais, a pura e simples revogação de lei concretizadora do núcleo essencial de direito fundamental tende a violar a segurança jurídica, visto que tal princípio não se restringe à vedação de normas *retroativas*, que suprimam direitos adquiridos, atos jurídicos perfeitos e coisa julgada constituídos no passado, mas também inquina a validade de normas *prospectivas* que se qualifiquem como *retrocessivas*, por fraudarem a legítima expectativa de continuidade da ordem jurídica criada pelos próprios atos do Poder Público, numa espécie de auto vinculação imposta pelo princípio da proteção da confiança, do qual a vedação do retrocesso é corolário. (BRANDÃO, 2013).

Em síntese, para que uma cláusula pétrea seja abolida, ocorrerá processo rígido e mesmo assim considerar-se a premissa de que este não vá contra os princípios da proporcionalidade, da isonomia e da segurança jurídica. Dessa forma os direitos e garantias fundamentais ganham efetivamente validade quando estiverem sendo objeto de observação dentro do ordenamento jurídico.

“Avulta a importância desta assertiva no plano específico da análise da constitucionalidade de emendas constitucionais, pois, para além de o quórum de três quintos e os dois turnos de votação exigirem um consenso mais sólido no seio do Congresso Nacional do que o atingido com a aprovação de lei, o art. 60, p. 4, nega validade apenas a emendas que sejam “tendentes a abolir” cláusulas pétreas, e não a toda e qualquer emenda que as restrinja, independentemente do grau da restrição. Deve-se reconhecer, contudo, que o ônus argumentativo incumbe ao Poder Público, no sentido de que, ao propor projeto de emenda constitucional restritivo de direito social, deve comprovar, cabalmente, que tal projeto, para além de justificar-se mediante ponderação com outro princípio constitucional, respeita os princípios da proporcionalidade, da isonomia e da segurança jurídica.” (BRANDÃO, 2013).

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A cadeia evolutiva dos direitos fundamentais, primeiramente (direitos civis e políticos), segundo (direitos sociais e econômicos), e terceiro (direitos meta individuais) dimensões, perpassaram os paradigmas dos Estados liberal, social e democrático de direito.

Vivemos em um mundo em constante evolução histórica que acaba gerando transformações: sociais, políticas e econômicas que exigem um novo modo de pensar os direitos das pessoas. Entretanto, depois de muita luta, que custou a vida de muitos, felizmente chegou-se as tão sonhadas cláusulas pétreas. Portanto, é de extrema importância a positivação desses direitos que visam garantias individuais do ser humano asseguradas constitucionalmente para a segurança jurídica e tutelados pelo Estado que tem a função de impedir a ação do poder reformador.

O artigo preocupou-se em identificar e distinguir cada característica do tema “direitos, garantias e cláusulas pétreas” e, posteriormente, ressaltar o fato de necessitarem da proteção efetiva.

O assunto, em face de sua relevância, merece ser estudado adotando interpretação extensiva sobre o mesmo, bem como de forma, sistemática, teleológica acerca do ordenamento constitucional brasileiro, para compreender como cláusula pétrea, direitos e garantias *fundamentais*, incluindo nesse rol os direitos meta individuais e todas as demais dimensões dos direitos fundamentais que são imprescindíveis.

Concluindo, os direitos e garantias fundamentais reconhecidos como cláusulas pétreas são de suma importância pelo fato de estas normas estarem diretamente ligadas aos seres humanos, à “vida humana”, que é o bem jurídico de maior relevância que deve ser protegido pelo Estado, e de onde decorrem todos os outros direitos inerentes ao homem.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, Rodrigo. São os direitos sociais cláusulas pétreas? Em que medida? **Custos Legis**. Disponível em: <http://www.prrj.mpf.gov.br/custoslegis/revista_2010/2010/aprovados/2010a_Dir_Pub_Brandao.pdf> Acesso em: 11 de Abril de 2013, 13h30min.

BRASIL. Constituição (1988). Brasília: Senado Federal, 1989. 15/26p.

CABRAL, Nuria Micheline. **Unidade 08 – Dos direitos e garantias fundamentais**. Disponível em: <http://www.ucg.br/site_docente/jur/nuria/pdf/constitucional_7.PDF> Acesso em: 14 de Abril de 2013, 22h50min.

MORAES Alexandre de. **Direito Constitucional**. 15 edição. São Paulo: Atlas, 2004. 60/64p.

NETO, Cândido Furtado Maia. **Cláusula Pétrea e Direitos Humanos – Verdades, Conceitos e Definições à Luz da Constituição Federal Brasileira**. Universo Jurídico, Juiz de Fora, ano XI, 27 de fev. de 2008. Disponível em: <http://uj.novaprolink.com.br/doutrina/4955/Clausula_Petrea_e_Direitos_Humanos>

Verdades_Conceitos_e_Definicoes_a_Luz_da_Constituicao_Federal_Brasileira
>. Acesso em: 20 de Mar. de 2013, 20he30min.

NÓBREGA, Guilherme Puba de. **CLÁUSULAS PÉTREAS: breves considerações sobre amplitude da proteção, núcleo essencial e dupla emenda.** Disponível em: <<http://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/index.php/cadernovirtual/article/viewFile/203/244>> Acesso em: 23 de Abril de 2013. 22he21min.

PAULO Vicente; ALEXANDRINO. **Direito Constitucional Descomplicado.** 8 edição. Rio de Janeiro. Método, 2012. 91/280p.

SANTOS, André Alencar dos. **Direitos Constitucional.** Disponível em: <<http://www.andrealencar.com.br/site/constitucional/16.%20DIREITOS%20E%20GARANTIAS%20FUNDAMENTAIS%20-%20TEORIA%20GERAL.pdf>> Acesso em: 14 de Abril de 2013, 22he30min.

SOARES, Luciana Almeida. **Constitucional: DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS.** Disponível em: <<http://www.viajus.com.br/viajus.php?pagina=artigos&id=2552&idAreaSel=16&seeArt=yes>> Acesso em: 20 de Mar. de 2013, 21he23min.

PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE NOVAS PRÁTICAS DE LOGÍSTICA E DISTRIBUIÇÃO DE MERCADORIAS NA EMPRESA KRUGER MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO

**Cleiton Daniel Michelson – Administrador,
cleiton.danielmichelson@gmail.com**

Matheus Schmidt – Administrador, ximitaomatheus@hotmail.com

Adriana Giovanela – Administradora, giovanellaa@gmail.com

Ricardo Luciano da Silva – Administrador, profericardo2016@gmail.com

RESUMO

O setor de logística de uma organização é responsável pelo planejamento e execução do eficiente transporte e armazenamento de mercadorias, afim de atender as demandas dos clientes com eficiência, reduzindo demandas obsoletas e melhorando a vida útil dos meios de transporte. Por esta razão o objetivo desta pesquisa é implantar novas práticas de logística, para tanto a metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, descritiva, qualitativa e de campo. Elaborando um plano de ação, a ser seguido para atingir o resultado esperado. E com este objetivo verificou-se que o novo modelo de roteirização trouxe ganhos para o setor logístico, por meio do qual poderá atender seus clientes com maior qualidade, proporcionando agilidade nas entregas, reduzindo custos, ociosidade de tempo, maior controle de sua frota e, conseqüentemente, aumento do faturamento.

Palavras-Chave: Logística; Planejamento; Roteirização.

1 INTRODUÇÃO

A logística de uma organização é fundamental desde o processo de administrar os produtos fabricados, gerir os estoques até a metodologia de distribuição, afim de otimizar a qualidade operacional. O setor logístico é uma das vantagens competitivas que a empresa pode desenvolver. Esse setor envolve a movimentação e a interação de todas as áreas de uma empresa, trata da movimentação física de materiais e estoques, coordenação logística, processamentos e planejamentos operacionais de vendas.

A distribuição de mercadorias ocorre através de modais de transporte, ou seja, dentre eles, o transporte representa a maior parte dos custos logísticos de uma empresa. Estes custos podem ser diretos, categorizados como fixos, os quais não variam de acordo com a produção, ou variáveis, que se alteram conforme a produção, normalmente enquadrando vendas e transporte. Os custos também podem ser indiretos, os quais tem origem para manutenção do sistema de transporte da organização, como administração, logística.

A roteirização é uma parte de todo o planejamento logístico da organização, a elaboração da organização do transporte e entrega de mercadorias. O objetivo da proposta de intervenção é de melhorar todo o

processo que envolve a distribuição logística da empresa, desde a venda até a entrega ao cliente. Normalmente, a forma a qual será feita a formulação de rotas depende diretamente da intensidade de distribuição física, a fim de evitar cruzamento de trajetos, afetando diretamente nos custos dispendidos para a função.

Esta pesquisa foi realizada na empresa Kruger Materiais de Construção que está localizada em Santa Catarina. Sua atuação é no comércio de materiais de construção, ferramentas, equipamentos elétricos, máquinas a gasolina e artigos de camping, caça e pesca. Foram pesquisados os setores da empresa, identificando assim a necessidade de melhoramento na área de logística, criando um planejamento que vai desde o processo de venda dos produtos até a entrega ao consumidor final. Separou-se por etapas, iniciando pela venda dos produtos. A segunda etapa é organização dos pedidos e procedimentos de entrega, seguindo para a execução das entregas e finalizando com o controle da frota de veículos.

Com a implantação desse planejamento, elaborado em três etapas, espera-se que a Kruger Materiais de Construção conquiste maior eficiência em sua logística, contemplando uma melhor experiência a seus clientes, e, em contrapartida, aumentando seu faturamento.

2. CONCEITO DE LOGÍSTICA

A logística faz parte do cotidiano de vários setores da economia, desde grandes indústrias até comerciantes. Segundo Dias (2010, p. 1) “a logística engloba o suprimento de materiais e componentes, a movimentação, o controle de produtos e o apoio ao esforço de vendas dos produtos finais, até a colocação do produto acabado para o consumidor.”.

Conforme Pozo (2016), o estudo da logística tem como objetivo entender como a administração dos produtos fabricados, gestão dos estoques e metodologias de distribuição podem otimizar a qualidade operacional da organização por meio de planejamento, organização e controle efetivo das atividades. Existe uma crescente busca por conhecimento sobre a administração logística vindo das organizações, com os avanços tecnológicos e transformações nas economias dos países, os quais levam as organizações a analisarem os meios mais vantajosos para transportarem suas mercadorias. Dias (2010, p. 3) define seis razões para o devido interesse na administração logística,

- [...] 1. Rápido e elevado crescimento dos custos, particularmente concentrado nos serviços de transporte, armazenagem e infraestrutura;
2. desenvolvimento de técnicas matemáticas, de equipamentos e de software com sistemas capazes de tratar eficientemente a massa de dados normalmente necessária para a análise de um problema logístico;
3. complexidade crescente, em prazos, fornecedores e custos da administração de materiais e da distribuição física, tornando necessários sistemas mais complexos;
4. disponibilidade de maior gama de serviços e provedores logísticos;

5. mudanças rápidas de mercado e de canais de distribuição, especialmente para bens de consumo;
6. tendência dos varejistas e atacadistas transferirem as responsabilidades de gestão dos estoques para os fabricantes. [...]

A administração da logística traz enormes desafios para as organizações, mas quando analisadas, com a importância que lhe deve ser dada, pode trazer vantagens diante dos concorrentes. Pozo (2016, p.17) complementa essa afirmação dizendo que organizações que possuem capacidade de entregar um resultado diferente de seus concorrentes, consolidam sua vantagem competitiva na percepção de seus clientes, ainda mais quando alinhado com a capacidade de diminuir seus custos. Assim resultando em um melhor atendimento, com qualidade e a baixos custos.

Ainda em relação a logística, segundo Dias (1985), a obtenção de melhores resultados logísticos trata-se da integração de duas variáveis, operações logísticas que referem-se a administração física, ou seja, movimentação de materiais e estoques e coordenação logística, que trata de processamentos e planejamentos operacionais de vendas.

Desta forma, a logística torna-se uma ferramenta importante das organizações, sendo bem administrado garante que os resultados operacionais não sejam desperdiçados pela fase final de um processo fabril ou varejista.

2.1 MODAIS DE TRANSPORTE

A distribuição de mercadorias é realizada por diversos modais de transportes. Estes escolhidos pelas organizações ou por fatores que limitem essas decisões, como, por exemplo, distancias ou dificuldades de acesso. Para Fleury (2000), apud Vieira (2011, p. 29), “o transporte é uma das principais funções logísticas, pois, além de representar a maior parcela dos custos logísticos (em média, cerca de 60%) na maioria das organizações, tem papel fundamental no desempenho do serviço ao cliente.”

De acordo com Pozo (2016, p. 164)

Os sistemas básicos de transportes para carga são cinco: sistema por ferrovias, por rodovias, por hidrovias, por dutos e por aerovias. E esses sistemas são os considerados pelos agentes de transporte, transportadoras, associações de exportadores. A importância desses modelos de transportes varia com o tempo e é explicada de acordo com suas cargas.

Dentre os modais de transportes está o aéreo que, de acordo com Sandhusen (2003), é o mais caro de todos os modais, geralmente utilizado para transporte de bens de alto valor ou qualidade, perecíveis ou de emergência. Também é utilizado quando alguma organização está iniciando operações em um novo país ou está fase experimental.

Outro modal muito utilizado é o hidroviário. Segundo Paoleschi (2013), devido ao baixo custo de frete ele se torna um dos mais importantes meios logísticos para transporte nacional e internacional. As principais mercadorias transportadas por hidrovias são a soja, óleo vegetal, trigo, milho, açúcar, cana-

de-açúcar, sorgo e madeira. Possui como pontos fortes baixo custo e possibilidade de carregamento de maiores quantidades. Entre pontos fracos está a limitação de acesso regional devido à falta de hidrovias, pois algumas regiões não abrangem rios ou acesso ao oceano.

As ferrovias se caracterizam por ser o modal de transporte mais popular no mercado estrangeiro. De acordo com Sandhusen (2003), as ferrovias fornecem economia para o transporte de mercadorias, além de boa velocidade e confiabilidade para entrega de cargas em longas distâncias. Segundo Paoleschi (2013) a malha ferroviária no Brasil possui aproximadamente 29.000 km, por onde costumam ser transportados bobinas de aço, cimento, cal e minérios.

O modal duto viário é utilizado para transporte de produtos a granel. Conforme explica Paoleschi (2013), costumam ser utilizados para longas distâncias. São classificados em oleodutos, para transporte em sua maioria de combustíveis, petróleo e óleo, também como minero dutos para transporte de minério de ferro, sal e concentrado fosfático, e em gasodutos para transporte de gás natural. Essa modalidade vem se destacando devido a ser um transporte mais econômico e capacidade de transportar maiores volumes.

Tendo em vista todos os modais de transporte disponíveis no mercado, é importante levar em consideração o tempo de entrega como vital para o sucesso operacional do sistema logístico. Para Sandhusen (2003, p.469) “o tempo de trânsito é frequentemente a principal consideração nas decisões de transportes globais, pois entregas mais rápidas podem impulsionar economias dramáticas no tamanho do estoque, necessidade de depósitos e disponibilidade de capital”. O modal de transporte utilizado na empresa estudada, a Kruger Materiais de Construção, é o transporte rodoviário.

2.2 ROTEIRIZAÇÃO

A roteirização é o planejamento logístico responsável por organizar de que forma, como e quando serão entregues as mercadorias aos compradores. Pozo (2016, p. 170) complementa que “diante um mercado altamente dinâmico, as atividades concorrenciais fazem com que aquelas empresas que estiverem preparadas para responder mais rapidamente as necessidades dos clientes passem a dominar mercados.

Para iniciar o planejamento de rotas de uma organização é necessário verificar a intensidade da distribuição física. Dias (1985, p. 107) afirma que,

Uma empresa com poucos clientes, poucos mercados e poucos produtos (que possuam baixa frequência de recompra) terá uma distribuição física pouco intensa, facilmente administrável. Assim, o peso relativo da distribuição física comparado com outros aspectos administrativos da empresa (produtivos, financeiros, mercadológicos) será pequeno.

Quando entendido qual intensidade da distribuição física da organização devemos nos atentar com alguns problemas para criar os roteiros. Valente et al. (2008) afirma que se pode classificar em três grandes grupos:

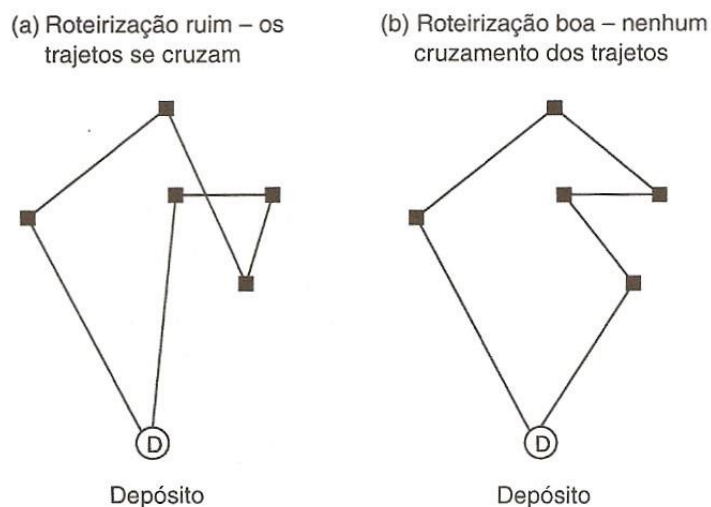
- a) Problemas de “roteamento”: refere-se quando a ordem das entregas e horários em que as entregas devem ser realizadas não são classificadas conforme sua prioridade;
- b) Problemas de “sequenciamento”: onde a ordem de atendimento a serem realizados possuem restrições, sejam de local ou horário;
- c) Problemas de “roteamento e sequenciamento”: acontece quando no problema de sequenciamento também é necessário levar em consideração o problema de roteamento;

Tendo em vista os problemas relacionados com a roteirização do transporte de mercadorias até o consumidor final, é bom contatar com modernos sistemas de *software* que calculam menores percursos ou menores custo para entrega, e também é possível criar um roteiro de forma manual. Valente et al (2008, p. 97) explica que bons roteiros podem ser conseguidos com a aplicação das seguintes regras:

- a. Inicie o agrupamento pelo ponto (parada) mais distante do depósito.
- b. Encontre o próximo ponto, tomando o ponto disponível que esteja mais perto do centro (centroide) dos pontos no grupo. Agregue esse ponto ao grupo (veículo), caso a capacidade do veículo não tenha sido excedida.
- c. Repita o passo b, até que a capacidade de veículo tenha sido atingida.
- d. Sequencie as paradas de maneira a ter a forma de uma gota d’água.
- e. Encontre o próximo ponto, que é a parada mais distante do depósito ainda disponível, e repita os passos de b a d.
- f. Continue até que todos os pontos tenham sido designados.

A figura 01 abaixo demonstrará visualmente um exemplo de uma roteirização ruim e de uma roteirização boa, na qual foi utilizado o passo a passo apresentado acima, sempre levando em consideração a melhor eficiência e diminuição dos custos com o transporte.

Figura 01: Exemplo de Roteirização



A figura 01 representa duas formas de roteirização. A imagem A demonstra o exemplo de uma roteirização ruim, onde há cruzamentos no percurso, e a imagem B uma boa roteirização.

Desta forma utilizando-se dos princípios citados, gestores de logística conseguem planejar roteiros menos custosos, isso também levando em consideração o tempo de entregas. As organizações que se aterem a forma correta de reproduzir sua logística, levando em consideração os custos envolvidos, realizando análises sobre modais de transporte disponíveis e levarem os princípios de roteirização aos seus planejamentos logísticos, certamente alcançaram êxito em suas operações empresariais, conforme afirma Pozo (2016).

3. METODOLOGIA

Para elaboração da fundamentação teórica, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, realizada através do levantamento de referências teóricas já abordadas, que foram publicadas em escritos e também em eletrônicos, como livros, artigos científicos e sites da web (FONSECA, 2002). Quanto aos fins, o estudo se utiliza de pesquisa descritiva. Está sendo definida por ser capaz de expor as características de uma determinada população, buscando estabelecer correlações entre variáveis e para definir sua natureza (VERGARA, 2000).

A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. Os pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa opõem-se ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências, já que as ciências sociais têm sua especificidade, o que pressupõe uma metodologia própria (GOLDENBERG, 1997, p. 34).

Para elaboração do presente artigo, realizou-se uma pesquisa de campo. Durante a visita, o contato foi feito diretamente com os sócios proprietários da Kruger Materiais de Construção. Falou-se com o Schirlei Kruger e Charles Kruger, os mesmos autorizaram a análise do setor de logística da empresa. O responsável pelo departamento de logística é o Rafael Buzzi, que passou as informações sobre o funcionamento deste setor.

Através do contato com o responsável do setor de logística, buscou-se encontrar as deficiências deste setor. Rafael Buzzi então direcionou a pesquisa aos motoristas, para compreender como funcionam as rotas de entrega e o estado de conservação dos caminhões. Foram questionados quanto as rotinas de cargas e entregas, quais são as providências aderidas em casos de excesso de demanda, lidando com atrasos e sobrecarga.

Para entender melhor como funciona a logística da Kruger Materiais de Construção, foi realizado o acompanhamento de um dia de entregas na empresa. Logo ao início do dia de trabalho, às 08:00 horas, todos os motoristas foram reunidos no interior da loja, onde o responsável pela logística distribuiu igualmente para duas equipes de entregas os pedidos que deveriam ser entregues no dia. Na única visita, verificou-se que nos momentos em que ocorre

excesso de demanda, há atrasos nas entregas, além da ociosidade notada na frota dos caminhões, gerando consecutivas manutenções devido à sobrecarga da sua frota.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após levantar dados da empresa Kruger Materiais de Construção, por meio de um diagnóstico empresarial, identificou-se alguns pontos de melhorias. O diagnóstico empresarial foi classificado em categorias, sendo elas, setor de recursos humanos, setor de marketing, setor financeiro, setor de produção e setor logístico.

Dentre os setores analisados, observamos em especial o setor de logística, o qual possui um profissional responsável por todos os processos. A empresa possui, além de estoque na própria loja, mais um galpão próximo a loja para estoque de materiais, areias e pedras. A empresa possui uma frota de 3 caminhões, sendo 2 caminhões “toco” e 1 caminhão caçamba. Apresentam como pontos positivos sua capacidade de armazenagem e equipamentos suficientes para atender bem seus clientes, possuem uma visão estratégica que lhes trazem vantagem competitiva contra seus concorrentes no quesito de qualidade, os produtos que são comprados para revenda, sempre são analisados pela sua qualidade, dificilmente pelo preço, desta forma evitando descontentamentos futuros e má fama da empresa, conforme o relato dos responsáveis pela empresa S.r. Charles Kruger e Sra. Schirlei Kruger.

Atualmente, a empresa não organiza como as entregas dos itens vendidos serão realizadas e acaba entregando pedidos conforme sua demanda, ou seja, conforme o pedido é feito no balcão de venda, quando, na maioria dos casos, o lucro da venda acaba sendo engolido pelo custo da entrega. Os vendedores, após realizarem a venda, dificilmente sabem informar a data correta de entrega, e o responsável por encaminhar as vendas aos motoristas não planeja nenhum processo de roteirização. Desta forma, os motoristas acabam fazendo as entregas da forma que lhes convém, sem nem mesmo priorizar tempo de entrega ou consumo de combustível.

Devido à falta de planejamento das entregas, viu-se que é muito comum clientes cancelarem pedidos por estarem com a sua entrega atrasada. Além da perda da venda, também acabam recebendo diversas reclamações, visto que muitos clientes quando constroem ou reformam suas casas, contrataram pedreiros e serventes por hora. Sendo assim, o cliente acaba tendo prejuízo, pois os pedreiros estão recebendo sem trabalhar. Também se percebeu que a falta de planejamento traz outros prejuízos financeiros para a loja. Por exemplo, como os vendedores dificilmente informam corretamente o prazo de entrega aos clientes, ocorrem situações em que os responsáveis pelas entregas carregam as mercadorias no caminhão, se deslocam até a residência do cliente e o mesmo não está em casa para receber mercadoria. Desta forma perdem, além do combustível, o tempo para descarregar e carregar novamente a mercadoria.

Após o recebimento dos pedidos, os motoristas se dirigiram ao depósito da loja. Esse processo foi acompanhado, assim como o carregamento das mercadorias, e foi questionado se receberam algum roteiro. Os motoristas

informaram que não, apenas receberam as notas de pedidos e iriam fazer conforme o caminhão fosse carregado. Nesse período, foram realizadas 4 entregas, conforme quadro 04:

Quadro 04. Ordem de Entrega.

	Cliente	Endereço
1	Lucas da Silva	Rua Pedro Maus, n 176, Centro
2	Jose Pereira	Rua Jorge Lacerda, n 1695, Ribeirão das Antas
3	Silviane Gomes	Rua Cruz e Souza, n 1235, Ribeirão Tigre
4	Camila Ferreira	Rua Rio do Sul, n 2178, Alto Benedito

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

A figura 02 apresenta o percurso percorrido ida e volta das entregas realizadas, sendo um total de quilometragem 31,3.

Figura 02. Percurso Percorrido.



Fonte: Google Maps (2020).

Conforme figura 02, ao sair da empresa com o caminhão carregado, o primeiro destino de entrega foi a Rua Pedro Maus. Após o descarregamento neste destino, os motoristas optaram em atravessar toda a cidade para realizar a entrega na Rua Jorge Lacerda e, em seguida, realizaram a próxima entrega em uma localidade próxima, na Rua Cruz e Souza. Por fim, entregaram a mercadoria vendida ao cliente na Rua Rio do Sul, sendo este o último destino e voltaram para a empresa.

4.1 IMPLANTAÇÃO

A proposta de novas práticas de distribuição de mercadoria na empresa Kruger Materiais de Construção será implantada dividindo todos os processos que acontecem, desde a venda até a entrega do produto. Desta maneira o processo será dividido em 3 etapas, sendo a 1ª etapa a venda da mercadoria, 2

a etapa a organização dos pedidos e procedimentos de entrega, e a 3ª etapa a execução das entregas. Este planejamento permitirá que a empresa possua melhor controle dos processos, como também que consiga atender com melhor qualidade seus clientes, visando um bom relacionamento custo X benefício.

1ª Etapa – Venda da Mercadoria

A venda é o primeiro contato que o cliente tem com a loja, entende-se este como o processo mais importante de todas as etapas, pois é ele quem ditará o restante das ações que deverão ser tomadas. Até porque o processo de entrega da mercadoria nada mais é do que a extensão da loja na casa do cliente. Após o cliente fechar a compra, o vendedor deverá verificar a disponibilidade da mercadoria em estoque, para somente depois informar o prazo de entrega. O prazo de entrega deverá ser informado com uma margem de segurança de até 1 dia, pois caso ocorra um imprevisto ainda será possível entregar a mercadoria até a data informada. Caso contrário, se não houver imprevistos, será um ponto favorável ao relacionamento com o cliente a entrega antecipada. Ainda mais que, como geralmente pedreiros são pagos por hora, estando a mercadoria mais cedo na casa do cliente, mais cedo os pedreiros poderão trabalhar, tornando a mercadoria mais barata para o cliente comprar, devido a qualidade das entregas. Para informar o prazo de entrega sugere-se que pedidos realizados no dia, antes das 14:00 horas, poderão ser entregues em até 48 horas, e pedidos solicitados no dia, após as 14:00 horas, poderão ser entregues em até 72 horas. Caso o produto solicitado estiver indisponível no estoque, o prazo de entrega deverá ser informado somando o tempo que o fornecedor levar para abastecer a loja com o item.

2ª Etapa – Organização dos Pedidos e Procedimentos de Entrega

A próxima etapa, após a venda, é a organização dos pedidos, etapa que será realizada pelo funcionário responsável pelo setor de compras e logística da loja. Na etapa de organização, o funcionário deverá dividir todas as vendas em grupos classificados pela sua prioridade e pelo bairro de entrega. Prioridades estas definidas em casos de manutenções urgentes ou paralisação da obra do cliente por falta de material. Após feito isso, será necessário definir a rota de entrega, de maneira que economize em distâncias e combustível e que tenham percursos acessíveis. Isso reduz o desgaste do veículo e o risco de quebra durante o percurso. Além disso, deverá ser feito também um controle de qual veículo fará as entregas, conforme a figura 03. Após o planejamento, o motorista deverá receber as entregas a serem feitas e sua rota, ir ao depósito e carregar a mercadoria no caminhão conforme a sequência de entrega. Estando o caminhão carregado, o funcionário responsável pela logística fará a conferência dos produtos carregados, evitando a entrega de mercadoria errada ou o esquecimento de algum item. O motorista ficará responsável de, após a entrega, coletar a assinatura do cliente no canhoto da nota fiscal, assim atestando o recebimento da mercadoria.

3ª Etapa – Execução das Entregas

Para a execução das entregas deverá ser disponibilizada uma planilha aos motoristas, conforme figura 03. A planilha deverá ser preenchida com as datas das entregas, com o veículo que deverá ser utilizado, o motorista responsável, e a quilometragem inicial e final do dia. Também constará um campo para preencher se houve algum abastecimento de combustível e a quilometragem de quando ocorreu.

Figura 03. Controle de Entregas

Data:	<u>25/04/2020</u>	Km Inicial:	<u>109.502</u>	Km Final:	<u>109.530</u>
Veículo:	<u>VW 8.150</u>	Motorista:	<u>Reinaldo</u>		
Valor Abastecido:	<u>R\$625,39</u>	Km ao Abastecer:	<u>109.526</u>		
Ordem	Nº Nota Fiscal	Cliente	Endereço	Horário de Entrega	Km Final
1	5669	Joanito da Silva	Rua Celso Ramos, 403 - Centro	08:40	109.505
2	5701	Mariana Gonçalves	Rua Jorge Lacerda, 889 - Rib Antas	09:20	109.509
3	5717	Pedro Souza	Rua das Missões, 1569 - Alto Benedito	10:50	109.521
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Assinatura do Motorista: _____

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

A figura 03 apresentará aos motoristas uma ordem numerada de entregas a serem seguidas, com o número da nota fiscal, cliente, endereço e horário previsto para a entrega. Estes dados estarão preenchidos, mas haverá um campo ao final de cada pedido para anotação da quilometragem final de cada entrega. Desta forma será possível conferir se a rota foi percorrida da forma certa. Também deve-se conferir se todos os canhotos das notas fiscais voltaram assinadas. Ao fazer isso, já é possível monitorar as devoluções e pedidos não entregues e ao final do dia a quilometragem final deverá ser anotada. Sugere-se que a loja uniformize sua equipe de entrega. Desta forma o cliente irá perceber o profissionalismo da empresa, além de proporcionar segurança ao cliente, pois os funcionários serão facilmente identificados.

Para comprovar a eficiência desse processo utilizou-se as vendas mencionadas no quadro 04 e foi comparada a rota percorrida pelos motoristas na figura 02. Desta forma, primeiramente os motoristas deverão receber seu controle de entregas conforme a figura 04 informando a ordem que as entregas deverão ser realizadas.

Figura 04. Controle de Entregas.

Data: 02/05/2020 Km Inicial: 689.257 Km Final: 689.282

Veículo: VW 8.150 Motorista: Reinaldo

Valor Abastecido: Não HOUVE Km ao Abastecer: ###

Ordem	Nº Nota Fiscal	Cliente	Endereço	Horário de Entrega	Km Final
1	16.522	Silviane Gomes	Rua Cruz e Souza, n 1235 - Rib Tigre	09:00	689.260
2	16.499	Jose Pereira	Rua Jorge Lacerda, 1695 - Rib Antas	09:50	689.264
3	16.517	Camila Ferreira	Rua Rio do Sul, 2178 - Alto Benedito	10:40	689.273
4	16.531	Lucas Silva	Rua Pedro Maus - 176 - Centro	11:50	689.281
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Assinatura do Motorista: _____

Fonte: Elaborado pelos autores. (2020)

Assim o percurso deverá ser conforme a figura 05, trazendo como benefícios a economia de combustível e a redução do tempo total do trajeto. Anteriormente os motoristas percorreram 31,3 quilômetros e com a ferramenta de controle de rota os mesmos pedidos poderão ser entregues percorrendo apenas 25,3 quilômetros, sendo assim uma economia de 6 quilômetros para o mesmo trabalho.

Figura 05. Percurso percorrido.



Fonte: Google Maps (2020).

A figura 05 demonstra a nova rota de entrega fornecida aos motoristas sendo realizada, ao sair da empresa, todas as entregas ficaram ao caminho, sendo poucas vezes necessário percorrer o mesmo trecho. A 1ª entrega

aconteceu na Rua Cruz e Souza. Em seguida a 2ª entrega ocorreu na Rua Jorge Lacerda, que é próxima, depois foi percorrida uma distância maior até a 3ª entrega na Rua Rio do Sul e, no caminho de volta para empresa, foi realizado a 4ª entrega na Rua Pedro Maus, podendo assim voltar para empresa com todas as entregas realizadas.

As rotas de entregas vão permitir que o responsável pela logística da loja avalie o desempenho das entregas, descobrindo, por exemplo, quantas entregas podem ser feitas em um dia, qual o desempenho de determinado motorista ou quanto custa uma entrega para cada quilometro rodado.

Implantando esse planejamento com as 3 etapas mencionadas, acreditamos que a empresa Kruger Materiais de Construção se beneficiará prestando uma melhor experiência aos seus clientes, e, conseqüentemente, aumentando seu faturamento, como também via controles mencionados será possível tomar medidas para evitar custos e desgastes desnecessários em sua frota aumentando a vida útil dos seus veículos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração da proposta de intervenção da Kruger Materiais de Construção para a área de logística foi criada conforme uma roteirização dos veículos existentes para a função, readequando as situações de acordo com a demanda e o pessoal disponível.

O objetivo da proposta de intervenção foi de melhorar todo o processo que envolve a distribuição logística da empresa, desde a venda até a entrega ao cliente.

Com a implantação do planejamento elaborado em quatro etapas, acredita-se que a empresa Kruger Materiais de Construção poderá atender seus clientes com maior qualidade, proporcionando agilidade nas entregas, e, conseqüentemente, aumentando seu faturamento, reduzindo custos com ociosidade e permitindo maior controle de sua frota.

Para comprovar a eficiência do processo, os motoristas realizaram uma entrega conforme a implantação sugerida. O percurso percorrido está demonstrado na figura 03, na qual é possível visualizar a economia de combustível, de quilometragem e do tempo total do percurso utilizando a ferramenta de controle de rotas. Antes a mesma rota foi percorrida em 31,3 km e após, com a utilização das ferramentas de roteirização, o mesmo percurso foi percorrido em apenas 25,3 km, uma economia de 6 km.

Entendemos que, com a nossa intervenção na área de logística, melhorando a distribuição das entregas, adaptando as 4 etapas no processo da logística, a empresa, com certeza, terá excelentes resultados no processo como um todo, desde a venda ao cliente até no processo de entrega e no controle de suas frotas. Com isso, a empresa conseguirá atender uma demanda maior de clientes em um menor tempo, cumprirá com o combinado e, conseqüentemente, terá uma redução nos seus custos e uma lucratividade maior.

REFERÊNCIAS

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de Materiais: uma abordagem logística**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2010.

DIAS, Sérgio Roberto. **MARKETING: política e estratégia de distribuição**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 1985.

Cavalcante Filho. Blog virtual do professor “**Distribuição Física e Transporte**”. Disponível em: < <http://agcf-dftransporte.blogspot.com/2017/12/aula-5-roteirizacao.html>> Acesso em 23/04/2020.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GOLDENBERG, M. **A Arte de Pesquisar**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

MINAYO, M. C. **O Desafio do Conhecimento**. São Paulo/Rio de Janeiro: HUCITEC-ABRASCO, 1994.

PAOLESCHI, Bruno. **Almoxarifado e Gestão de Estoques: do recebimento, guarda expedição à distribuição do estoque**. 2. ed. São Paulo: Érica Saraiva, 2013.

POZO, Hamilton. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: uma abordagem logística**. 7. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2016.

SANDHUSEN, Richard L. **Marketing Básico / Richard L. Sandhusen**; tradução Célio Knipel Moreira. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

VALENTE, Amir Mattar; NOVAES, Antonio Galvão; PASSAGLIA, Eunice; VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA, Heitor. **Gerenciamento de Transporte e Frotas**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

VIEIRA, Guilherme Bergmann Borges (org.). **Logística e Distribuição Física Internacional: teoria e pesquisas**. São Paulo: Lex Editora S.A., 2011.

USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO COMO CONTRIBUIÇÃO DA APRENDIZAGEM NO CURSO TÉCNICO DE ADMINISTRAÇÃO DO SENAI/SC DIANTE DA SITUAÇÃO DE DISTANCIAMENTO SOCIAL- COVID-19

Ricardo Luciano da Silva – Administrador- profericardo2016@gmail.com

Adriana Giovanela – Administradora – giovanellaa@gmail.com

RESUMO

A pandemia de COVID-19 paralisou o mundo, fechou escolas e demais comércios, fez com todos buscassem soluções para não parar a vida e os estudos. Esta pesquisa objetiva identificar de que forma as tecnologias de informação estão contribuindo para a manutenção do ano letivo e a aprendizagem dos alunos do curso técnico em administração do SENAI- Blumenau no contexto do distanciamento social. Nela foi evidenciado o Ensino à Distância (EAD) como ferramenta eficaz de ensino. Neste contexto, a pesquisa veio identificar quais as dificuldades e vantagens esse modelo de ensino trouxe à turma do pesquisada, que até então não havia utilizado o modelo virtual de ensino. E foi possível perceber que a ferramenta utilizada à turma pesquisada se mostrou viável, pois é de fácil utilização e demanda baixo uso de dados.

Palavras Chave: EAD; Tecnologia; Aprendizagem.

1. INTRODUÇÃO

A situação de distanciamento social, vivida a partir de março de 2020, fez com que as instituições de ensino e a educação fossem buscar auxílio nas tecnologias para que a aprendizagem não sofresse interrupção e tampouco fosse afetado o ano letivo. Sendo assim, adequar a melhor ferramenta para atender as demandas dos alunos em diferentes níveis de aprendizado diante da situação de distanciamento social se tornou um desafio ainda maior. Deste modo, objetivamos identificar de que forma as tecnologias de informação estão contribuindo para a manutenção do ano letivo e a aprendizagem dos alunos do curso técnico em administração do SENAI- Blumenau no contexto do distanciamento social exigido pela situação de pandemia da COVID-19.

Esta pesquisa terá uma abordagem qualitativa em formato estudo de caso, pois utilizará a totalidade da turma participante, de caráter exploratório a fim de identificar a proximidade da situação estudada com procedimentos técnicos bibliográficos quando serão realizadas pesquisa em livros, artigos e decretos a fim de fundamentar o tema estudado e um questionário previamente estruturado no qual os alunos serão questionados sobre a utilização das tecnologias de informação para que assim possa ser avaliada a efetividade das tecnologias da informação em um grupo específico.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - EAD

A educação a distância vem se transformando ou se adaptando baseada na evolução tecnológica, conforme relata (FAVA, 2014 p.201), ao afirmar que “Desde os primórdios, ensinar, estudar e aprender foram atos que sempre aconteceram em proximidade física, *face to face*. O ensino a distância foi, a princípio, considerado excepcional, incomum, não comparável ao ensino presencial”. Com o tempo, esta modalidade educacional foi gradativamente sendo aceita pela sociedade, transformando-se numa modalidade de ensino amplamente difundida nos dias atuais e esta transformação está além das ferramentas, está no hábito e na vontade de estar perto, de ter o contato *face a face*, de professor e aluno e aluno com aluno.

Assim, a educação a distância e suas ferramentas tecnológicas vieram amenizar a distância física. (FAVA, 2014). Corroborando este formato de aproximação, segundo Assis (2012 p.18), “a tecnologia aplicada aos novos meios de comunicação permite quebrar as barreiras de tempo e espaço que até recentemente separavam as pessoas, mantendo-as unidas por meio de satélites e redes de computadores”. O que levou a criação de uma sociedade em rede, que valoriza a cultura da aprendizagem, ou seja, um novo modelo educativo, que está muito além da sala de aula. (ASSIS, 2012). Desta forma, a educação a distância é configurada neste cenário, quando possibilita o acesso à educação de qualidade a um número expressivo de pessoas, além de interação no processo de ensino aprendizagem e na colaboração para estudos autônomos.

2.1 Evolução dos Métodos de EAD

A Educação a distância se adapta a necessidade de quem a utiliza, seja por correspondência, telefone, televisão, internet ou satélites, propiciando que a educação chegue para todas as regiões do país. Com a gama de diversas opções do EAD, cada vez mais o estudo presencial também faz uso destas tecnologias.

Dentre as adaptações tecnológicas mais presentes nos dias atuais, temos a televisão via satélite que, segundo Assis (2012, p.20), “mais presente no mundo atual está a televisão, que vem sendo aperfeiçoada com a proposta da tecnologia digital, o que certamente imprimirá ao veículo, além de maior qualidade de sinal de transmissão, maior interatividade”. O que leva os alunos, dos cursos baseados nesta tecnologia, a reunirem-se em grupos que acordam com o processo de ensino aprendizagem, e acaba revelando-se uma oferta em escala, que valoriza o meio de comunicação na educação forma e informal. (ASSIS, 2012)

Outro meio para que a educação chegue ao maior número de pessoas é a Teleconferência que, para Assis (2012 p.22) é “definida como transmissão de um programa de TV em circuito fechado, com cobertura nacional ou internacional, via satélite”. Geralmente este meio de comunicação é usado por instituições de ensino superior e empresas de educação corporativa aos colaboradores.

Não menos importante, a Teleaula por satélite, segundo Assis (2012, p.23), tem o objetivo de buscar maior interatividade, além da já obtida pela teleconferência. Surge, então, no Brasil, a teleaula por satélite, como componente de projetos em

educação a distância”. Confirmando e colaborando para que a educação a distância pudesse alcançar os municípios que não tinha em seus remotos planos possuir educação superior.

É valido dizer que cada modelo deve ser adequado a realidade do local, do modelo de ensino e até mesmo as etapas da carreira acadêmica, assim, para Moran (2007), esse meio tecnológico de ensino utilizando o Ensino à Distância (EaD) vem crescendo cada vez mais no Brasil e no mundo, combinando a aula com o atendimento on line: teleaulas por satélite ao vivo, tutoria presencial e tutoria a distância com o apoio da internet.

2.2 EAD e as Tecnologias da Informação

Quando se trata da incorporação do EAD no formato da educação tradicional, Molnar (1997, p.68) considera a educação como a transformação de uma ionosfera “onde as tecnologias de comunicação são cada vez mais importantes. Embora a educação esteja mudando, não faz com a devida velocidade”. Assim, o futuro nos levará a uma reestruturação das instituições sociais, não só na educação, mas de uma forma mais ampla, sejam eles por comodidade, ou por necessidade, fica claro a submissão cada vez maior no uso das tecnologias na educação e no trabalho (MOLNAR, 1997). Neste sentido, tornou-se óbvio que a educação necessita de computadores para a aprendizagem e que o uso de qualquer ferramenta requer uma estrutura tecnológica adequada para que o desenvolvimento e o desempenho sejam a contento. (KEARSLEY, 2011).

O que leva a tecnologia da informação perante a educação a enfrentar um desafio. Que é vista de como responsabilidade do usuário perante a tarefa que, como pondera (ROSINI, 2013 p 1) “Defrontamo-nos com uma série de questionamentos em relação à utilização da tecnologia da informação pelo indivíduo na realização das suas atividades no trabalho”. Já Fleury (1990), aborda de forma diferente, e entende que a tecnologia vem servir ao usuário de forma organizada “como um pacote de informações organizadas, de diversos tipos, provenientes de várias fontes, obtidas por diversos métodos e utilizadas na produção de bens”.

2.3 Distanciamento Social – COVID -19

A educação presencial passou por significativas mudanças ao se deparar com uma situação não presenciada até então, com o surgimento da proliferação do vírus COVID-19 e a declaração da OMS anunciando estarmos em pandemia mundial por conta de sua disseminação. Por consequência disto, o distanciamento social tornou-se obrigatório por conta da Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que dispõe “sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019”. A educação presenciou a necessidade de uma reestruturação muito importante, que fez com que os métodos tivessem que ser adaptados, construídos e por vezes recriados a fim de garantir a educação de qualidade a todo o cidadão.

Por um lado, temos situações de recursos limitados, tanto em regiões como em escolas e os domicílios, o que nos traz a exclusão digital. Esse fenômeno é vivenciado em SC, que apresentou dados, conforme Spautz, em matéria jornalística do NSC Total (2020,p.2): “Só na rede estadual, 18% dos estudantes declararam não ter condições de acessar o material on-line e outros 15% não responderam. Somados, são 180 mil alunos em Santa Catarina”. Estes números representam o grande desafio de como atender todos os alunos com segurança de saúde e a manutenção do ano letivo.

Considerando o cenário de exclusão digital vivenciado por boa parte dos estudantes de SC, conforme apontado pela reportagem do NSC Total, temos que levar em conta a exclusão digital que afeta a grande maioria dos estudantes. E não apenas os estudantes, mas também os professores que, por vezes, não se sentem preparados para esta nova atividade, como Barbosa (2020, p.1) relata a “ falta de capacitação para o ensino à distância e o aumento da jornada de trabalho são alguns dos desafios apontados por docentes da rede pública de ensino”. Além disto, Barbosa (2020, p.1) apresenta “a preocupação com a pandemia, aliada às dificuldades no trabalho, como problemas de saúde para os profissionais da educação [...]. Essa pressão por produtividade, nesse período, acaba potencializando transtornos psicológicos, afirma Samanta Forte”.

Como equilibrar estes dois lados em busca do conhecimento é o desafio encontrado em todo país. Spautz (2020, p.2) ainda complementa que existem muitas pessoas alheias a era da informação e outras conectadas 24h por dia. É assim que se caracteriza a desigualdade que, além de prejudicar o ensino em época de pandemia, reflete a formação dos estudantes perante as desigualdades que serão levadas ao mercado de trabalho futuramente.

3. METODOLOGIA

O estudo com objetivo descritivo procura descrever características sobre determinada população. De acordo com Martins (2002, p. 36), a pesquisa descritiva “tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno, bem como o estabelecimento de relações entre variáveis e fatos”, que neste estudo, buscou determinar a atual situação da oferta de tecnologias da informação para continuidade do ensino dos alunos do curso técnico em administração do SENAI- Blumenau.

Quanto aos procedimentos da pesquisa, foi realizado um estudo de caso. Este tipo de procedimento tem como principal característica a concentração do estudo em um único objeto. Martins e Theóphilo (2009, p.62) afirmam que no estudo de caso “[...] o pesquisador não tem controle sobre eventos e variáveis, buscando aprender a totalidade de uma situação e, criativamente, descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto”. O que nesta pesquisa se dará na turma do Curso Técnico em Administração do SENAI de Santa Catarina que se encontra no 2º semestre com 9 alunos regularmente matriculados e frequentando as aulas de forma online.

No que tange à abordagem do problema, a pesquisa é caracterizada de forma qualitativa que exige que o pesquisador explore e aprofunde os dados coletados. Na concepção de Chizzotti (2001, p. 52) os estudos qualitativos “fundamentam-se em dados coligidos nas interações pessoais, na coparticipação das situações dos informantes, analisadas a partir da significação que estes dão dos seus atos. O pesquisador participa, compreende e interpreta”. O que fica claro quando os dados coletados do objeto da pesquisa são analisados de forma individualizada e intensa.

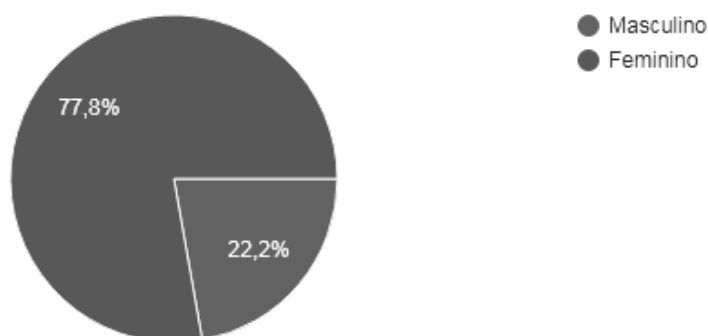
A coleta de dados ocorreu por meio de questionário eletrônico que Raupp e Beuren (2008, p.130) definem como “um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador”, onde os alunos foram questionados sobre gênero? faixa etária? Já realizou algum tipo de aula on line antes da pandemia de Covid-19? Possui internet em casa? A internet de sua casa atende a sua necessidade de consumo? Realiza as atividades on line utilizando? Quais foram as principais dificuldades encontradas nas aulas on line? Quais foram as vantagens

encontradas nas aulas on line? Qual a Tecnologia da informação vocês está utilizando para ter acesso a aula on line?

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os alunos do Curso Técnico em Administração do SENAI – SC, foram levados a uma forma diferenciada de aprendizagem por conta da pandemia de COVID-19 enfrentada por todo o mundo. Em meados de março de 2020, foram obrigados a manter o distanciamento social e, por conta desta situação, suas aulas, até então de forma presencial, foram transferidas para plataformas digitais.

A turma do Curso Técnico em Administração do SENAI-SC é composta por 9 alunos, dos quais 77,8% são do gênero feminino, totalizando e 22,2% são do gênero masculino conforme apresentado no gráfico 01.



Verifica-se que essa turma tem predominância feminina.

Quando se busca identificar a faixa etária da turma, esta ficou dividida igualmente em três grupos, conforme apresentado no gráfico 02, que segue.

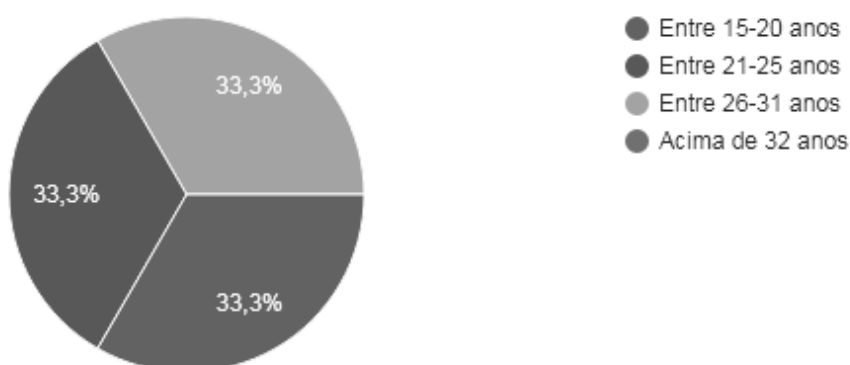


Gráfico 02: Faixa Etária

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Assim, verifica-se que 33,33% dos alunos têm entre 15 a 20 anos, 33,33% com 21 a 25 anos e 33,33% com 26 a 31 anos.

Quando questionados sobre a experiência no uso de tecnologias da informação, 100% dos participantes não haviam registrado experiências anteriores com aulas online. Fato interessante, pois, em um mundo cada vez mais tecnológico e ágil, esses alunos da pesquisa ainda adotam o modelo presencial de ensino e aprendizagem como estratégia educacional, preferindo estar pessoalmente nas aulas ao invés de usar alguma tecnologia da informação como ferramenta educacional no modelo EAD e, claro, on-line, seja ele para um curso de aperfeiçoamento, técnico, tecnólogo, graduação ou pós-graduação, bem como idiomas, culinária, elétrica, etc. Assim como 100% deles possuem acesso à internet nas suas residências.

Já sobre a qualidade do acesso à internet atender as necessidades para os estudos, obteve-se os seguintes resultados, conforme apresenta o gráfico 03.

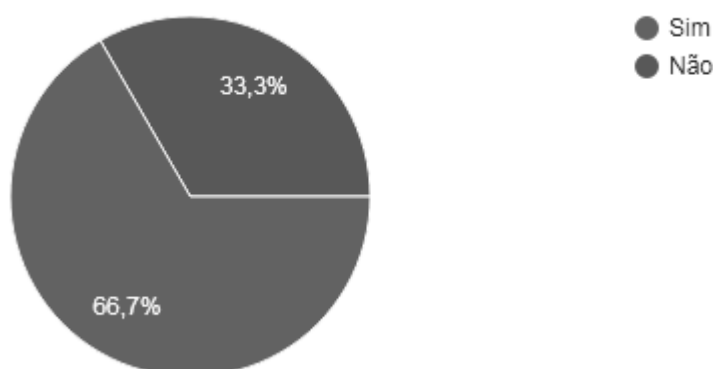


Gráfico 03: A internet de sua casa atende a sua necessidade de consumo

Fonte: dados da pesquisa (2020)

Visto que com a pandemia aumentou significativamente o uso da internet domiciliar e 66,7% responderam afirmativamente que atende a suas necessidades e 33,3% não atendem em 100% de suas demandas. Entendeu-se com essas respostas que um grupo não tinha um pacote de internet com dados suficientes para todas as atividades que o aluno gostaria de utilizar no momento ou que não possuíam dados de alta performance para, por exemplo, baixar um vídeo, ou ver uma *live* ou ter áudio e vídeo 100% funcionando em sua ferramenta de ensino.

Próximo passo foi entender de qual acesso que esse aluno assistia ou realizava as atividades virtuais, vendo que poderiam utilizar-se desde um celular, tablet, computador ou notebook. O gráfico 04 traz estes dados.

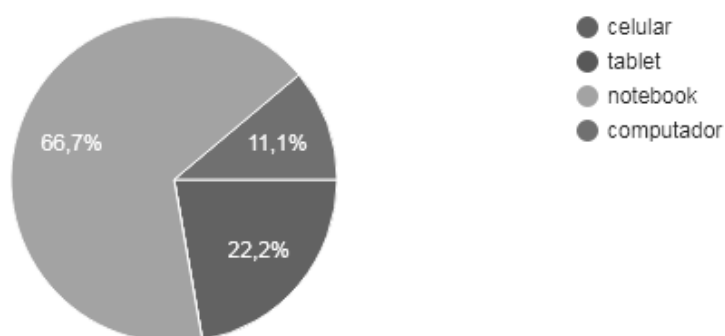


Gráfico 04: Meio de acesso à internet

Fonte: dados da pesquisa (2020)

O notebook é o meio de acesso utilizada por (66,7%) dos alunos, em seguida o celular por (22,2%) deles e apenas (11,15%) utilizam o computador. Verificou-se que nenhum dos alunos fazem uso da plataforma tablet para ter acesso as aulas e posteriormente realizar as atividades enviadas virtualmente.

Foram questionados de forma aberta sobre: quais as principais dificuldades eles encontraram nas aulas *on line* e quais as vantagens encontraram ao fazer a aula *on line*, pois observou-se que esse grupo não havia até então utilizando-se de aulas no modelo EAD. Assim foi necessário verificar se os mesmos aceitaram ou não essa nova modalidade de ensino em tempos de distanciamento social.

Das principais dificuldades destacou-se a em aprender utilizando o modelo on-line, pela falta de contato direto com o professor, dificuldade ao acesso remoto, seja pela falta de conexão ou energia elétrica, e o tempo que é dado para fazer os exercícios. Os alunos estavam acostumados a terem um feedback das atividades, bem como um prazo mais curto para a realização da mesma. No sistema on line esse prazo maior fez com que alguns alunos, por falta de organização, acabem, por exemplo, esquecendo das atividades.

Como principais vantagens do uso da modalidade EAD e das suas ferramentas de aprendizagem, foi enfatizado a aula gravada que permite ao aluno posteriormente rever se desejar, fazendo com que possa fazer as anotações com mais calma e de forma mais clara e o conforto de estar em casa junto a família no momento e aula, referindo-se à prevenção contra o Covid-19.

E por último foi perguntado quais ferramentas de ensino EAD foram utilizadas pelos alunos do Curso Técnico em Administração do Senai – SC, unidade Blumenau entre *teams*, *zoom*, *google meet* ou outros. E verificou-se que 100% utilizam o *google meet*.

Sendo assim o grupo pesquisado mostra-se incluso digitalmente pois todos possuem algum meio de acesso à internet e adaptados as ferramentas para a continuidade do processo de ensino e aprendizagem, realidade está divergente da maioria dos alunos da rede estadual de ensino, conforme NSC Total (2020,p.2) “Só na rede estadual, 18% dos estudantes declararam não ter condições de acessar o material on-line e outros 15% não responderam. Somados, são 180 mil alunos em Santa Catarina”.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia de Covid-19 teve seu início em dezembro de 2019 em Whan, China, e o mundo se preocupa e muda de forma a conter o vírus. Ele chega ao Brasil em fevereiro de 2020 e, em março, entramos em quarentena e ela persiste até hoje para alguns grupos sociais, dentre eles os estudantes. E muito se questionou sobre a perda ou não do ano letivo, bem como seria o aprendizado em tempos de isolamento social. Buscando alternativas, o ensino presencial buscou na modalidade EAD o recurso necessário para que os estudantes não parassem seus estudos. Entendeu-se que esse modelo de ensino, pautado na flexibilidade, modernidade, facilidade de acesso e comodidade, seria a principal alternativa neste momento de isolamento social.

A pesquisa foi realizada na turma de Técnico em Administração do SENA-SC, unidade Blumenau, essa que tinha como modelo de ensino aprendizagem o modelo de aula presencial. Identificou-se por meio da pesquisa que os alunos nunca tinham utilizado o modelo de ensino EAD em sua vida, e isso nos provocou a questionar se os mesmos verificaram vantagens ou desvantagens de estudar utilizando a plataforma de ensino virtual devido a paralização das aulas.

A análise dos resultados nos fez entender que no universo pesquisado todos têm acesso à internet, bem como acesso as plataformas virtuais, tais como, *e-mail*, redes sociais, *internet bank* e agora educação. Verificou-se que o grande desafio desses alunos não foi só a mudança da rotina presencial de ensino, mas, como seria o acesso a plataforma, a oscilação da conexão e a falta do professor frente a frente, orientando e tirando dúvidas. A dificuldade de aprendizagem, citada como desvantagem, foi absorvida pela vantagem que o aluno tendo a sua aula gravada poderia assistir em seu tempo, fazer suas anotações com calma, estudar em seu tempo, rever a matéria a qualquer momento. A comodidade de estar junto a família nesse momento de prevenção da pandemia foi um fator citado.

Ao considerar o objetivo da pesquisa, que era identificar de que forma o uso da tecnologia da informação é utilizada como ferramenta para dar continuidade a vida educacional, pode ser dizer que o mesmo foi alcançado já que se identificou que o grupo estudado dá continuidade aos seus estudos de forma efetiva, por meio das ferramentas da tecnologia. Neste caso utilizando-se da ferramenta *google meet*.

Concluimos que essas tecnologias da informação voltadas ao ensino vieram para somar e serão cada vez mais consideradas como ferramenta de auxílio ao ensino na modalidade presencial, mesmo após o término da pandemia. Que as adversidades se tornaram uma nova oportunidade de ensino aprendizagem a quem nunca tinha estudado por esse modelo.

Além disso, foi possível perceber que a ferramenta utilizada pelos alunos foco desta pesquisa pode viabilizar a educação de muitos outros alunos, por ser de fácil utilização, fácil acesso e não necessitar equipamento e internet de alto padrão.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSIS, Elisa Maria. Satélites artificiais e a EAD. In: LITTO, Fredric M., Formiga, Marcos (orgs.) **Educação a distância: o estado da arte**. Vol 2. São Paulo, Pearson, p. 17-25, 2012

BARBOSA, Marcos. **Exclusão digital e precarização: as dificuldades do ensino à distância nas escolas**. Brasil de Fato. Disponível em: <https://www.brasildefatope.com.br/2020/05/06/exclusao-digital-e-precarizacao-as-dificuldades-do-ensino-a-distancia-nas-escolas>. Acesso em 06 jul. 2020.

BRASIL, LEI Nº 13.979, DE 6 DE FEVEREIRO DE 2020. **Medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019**. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>. Acesso em 22 ago. 2020.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2001.

FAVA, Rui **Educação 3.0: Aplicando o PDCA nas instituições de ensino**. São Paulo. Saraiva, 2014

FLEURY, Afonso C. C. **Capacitação tecnológica e processo de trabalho: comparação entre o modelo japonês e o brasileiro.** RAE: Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v.30, n.4, p2-330, out./dez. 1990

KEARSLEY, Greg. **Educação on line: Aprendendo e Ensinando.** São Paulo, Cengage Learning, 2011.

MARTINS, G. A. THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas.** São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS, G.A. **Manual para elaboração de monografia e dissertações.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MOLNAR, A. Computers in education: a brief history. THE Journal, v.24, n. 11, p.63-8, 1997.

MORAN, J. M. **Contribuições para uma pedagogia on-line.** In: SILVA, M. Educação on-line: teorias, práticas, legislação, formação corporativa. São Paulo: Loyola, 2003. Avaliação do ensino superior a distância no Brasil. 2007. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/avaliação>. Acesso em out. 2009.

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. **Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais.** In: BEUREN, I. M. (org). Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2008.

ROSINI, Alesandro M.. **As novas tecnologias da informação e a educação a distância.** 2 ed. São Paulo, Cengage Learning, 2013

SPAUTZ, Dagmara. **Sem internet nem computador: pandemia expõe exclusão digital em SC.** Capa NSC Total. Disponível em: <https://www.nsctotal.com.br/colunistas/dagmara-spautz/sem-internet-nem-computador-pandemia-expoe-exclusao-digital-em-sc>. Acesso em 06 jul. 2020.

ACOLHIMENTO EM TEMPOS DE HOME OFFICE: UM OLHAR PARA A HOSPITALIDADE

Anna Beatriz Cautela Tvrzaska de Gouvêa – Administradora, abcautela@gmail.com

Adriana Giovanela – Administradora, giovanellaa@gmail.com

Ricardo Luciano da Silva – Administrador, profericardo2016@gmail.com

RESUMO

O mundo virtual não se restringe aos limites geográficos e possibilita a relação e, economicamente, a negociação entre os atores presentes neste espaço. Por ser uma forma de promover a aproximação das pessoas, abre possibilidades para o ambiente de negócios, pois permite a exposição de serviços e produtos para comercialização. Esta pesquisa tem como objetivo investigar se houve alteração nas relações interpessoais nesse modelo de trabalho virtual, e sob quais dimensões da hospitalidade essas relações se alteraram. A agilidade é um fator de destaque e uma variável indispensável para o cotidiano das pessoas. A possibilidade da realização de trocas de informações e comunicação de maneira rápida e precisa torna-se um atrativo no cenário globalizado e competitivo

PALAVRAS CHAVES: Hospitalidade; home office; ambiente virtual.

1. INTRODUÇÃO

A pandemia do novo coronavírus provocou diversas mudanças no mercado de trabalho, que precisou se adaptar a uma nova realidade para seguir com o fluxo das tarefas mais simples às mais complexas. O *home office* surgiu como uma solução imediata e pontual, mas que poderá representar uma nova realidade.

Em tradução livre, *home office* significa “escritório em casa”. Ou seja, o trabalho realizado em casa. A Consolidação das Leis do Trabalho brasileira (CLT) o nominou de teletrabalho. Em termos legais, a CLT considera teletrabalho “a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo” (ROCHA, 2017).

De acordo com dados da consultoria Hays, o total de colaboradores desempenhando funções em *home office* vem crescendo de forma significativa há alguns anos, sendo que, entre 2017 e 2018, o número subiu 51%. O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) mostra que, em 2018, 3,8 milhões de brasileiros trabalhavam dentro de casa, o chamado *home office*. Trata-se do maior contingente de pessoas nesta condição de trabalho já registrado. Isso mostra o quanto as empresas estão dando preferência a práticas que estimulam a autonomia dos funcionários, e não mais regimes limitados ao ambiente do escritório. Porém, mesmo com esta tendência de crescimento, com a pandemia do coronavírus, empresas de diversos setores que sequer imaginavam poder trabalhar nessa modalidade, precisaram se adaptar à nova realidade. Pesquisa realizada pelo IBGE, após o início da pandemia, relata que aproximadamente 8,6 milhões de pessoas estão trabalhando de forma remota (IBGE, 2020).

A pandemia provocada pelo COVID-19 criou condições que impactam a vida de todos os países e pessoas em todo o mundo, provocando mudanças políticas,

econômicas e sócio comportamentais, que impactaram diretamente o mundo corporativo (BAUM e HAI, 2020).

O mundo corporativo transformou-se em ambiente de forte interação virtual e este mundo virtual não se restringe aos limites geográficos. Ele promove a aproximação das pessoas, abre possibilidades para o ambiente de negócios, e permite a exposição de serviços e produtos para comercialização. Estamos lidando com uma forma de relação comercial que se alterou significativamente nesses últimos meses.

Para lidar com o atual cenário do mercado de trabalho, os líderes de empresas passaram a estudar, testar e compreender que o ativo humano está mais presente na tecnologia do que nunca. Gerenciar esse ativo e as relações que acontecem com a mediação da tecnologia tornou-se um desafio para as empresas.

O olhar para essas relações pode encontrar na hospitalidade dimensões que regulam esse viver conjunto, mesmo que mediado pela tecnologia. Dimensões que permeiam o acolhimento, o pertencimento e as relações humanas, travando uma sequência constante de atos e ritos de receber e ser recebido.

A hospitalidade, é sinônimo de acolhimento (LEVINÁS, 1988) ou ainda o ato de um anfitrião acolher o hóspede ou visitante (LASHLEY e MORRISON, 2004). A hospitalidade é sinal de civilização e de humanidade, é concebida não só como uma forma essencial de interação social, mas pode surgir até como uma forma própria da hominização, a hospitalidade é a maneira de viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis. (MONTADON, 2011, p.31)

Evidencia-se o quão importante são os relacionamentos, as oportunidades de trocas de experiências, o respeito às regras de quem é anfitrião e de quem é o visitante ou o “estranho”. Dessa forma, Grassi (2011) sinaliza as sutilezas que permeiam a hospitalidade ou o ato de acolher, observando a complexidade ambígua que se estabelece nas relações entre quem recebe e quem é recebido. Neste artigo, trataremos das dimensões de acolhimento e pertencimento presentes constantemente nessas relações que se estabeleceram no contexto do *home office*.

O presente estudo tem por finalidade identificar as manifestações da hospitalidade nas relações interpessoais, quando da adoção do trabalho em modo remoto (*home office*) pelas empresas, em decorrência do distanciamento social estabelecido pelos órgãos governamentais, fruto da pandemia do COVID-19. As empresas adotaram, em alguns setores, o trabalho 100% remoto das suas atividades e, neste sentido, alguns vínculos relacionais tiveram que acontecer de maneira diferenciada do que vinha sendo adotado, quando da realização do trabalho presencial. O espaço físico foi substituído pelo virtual, as interações, antes realizadas olho no olho, passaram a ser de forma virtual, com o auxílio de recursos tecnológicos.

O *home office* pode ser entendido como uma forma laboral na qual o prestador dos serviços (colaborador) encontra-se fisicamente ausente da sede do empregador, mas virtualmente presente, por meios telemáticos, na construção de objetivos contratuais do empreendimento” (MARTINEZ, 2018).

A pesquisa tem como objetivo investigar se houve alteração nas relações interpessoais nesse modelo de trabalho virtual, e sob quais dimensões da hospitalidade essas relações se alteraram. Por objetivo principal pretende-se analisar em que medida as dimensões de acolhimento, pertencimento e hostilidade estão presentes nessa relação de trabalho, com atividades 100% remotas. Por objetivos específicos, esta pesquisa busca investigar: 1) hospitalidade presente nas relações de trabalho realizado de modo 100% remoto; 2) alterações nas relações de acolhimento e pertencimento quando da realização do trabalho em modo 100% remoto. A pesquisa é quantitativa, com a elaboração de questões estruturadas que compuseram um questionário, que ficou hospedado na plataforma *Survey Monkey* por

15 dias. A pesquisa foi divulgada na rede de relacionamento das pesquisadoras e também contou com os respondentes enviando aos seus contatos, técnica conhecida como bola de neve (Creswell, 2013). Os resultados evidenciados foram tabulados pela própria plataforma, permitindo assim identificar as relações entre as dimensões da hospitalidade no novo modelo de trabalho.

A seguir, destacaremos a teoria que fundamentará as análises dos resultados e será o embasamento para as conclusões finais.

2. HOSPITALIDADE

A noção de hospitalidade leva à compreensão de um encontro ou relação entre dois indivíduos: um que está dentro de seu ambiente, quem recebe e, o outro, fora, ou seja, quem é recebido. Esse vínculo se estabelece em um local onde existe uma relação de troca independente do tempo e do espaço onde esse contato ocorrerá. A hospitalidade apresenta-se como entre dois mundos: o exterior e o interior, o fora e o dentro, e uma passagem do exterior para o interior supõe autorização ou convite, assim como proteção. A hospitalidade é rito de passagem, dádiva temporária de um espaço (GRASSI, 2011).

Para a autora, a passagem não é sempre apenas um lugar: é um ato, com frequência imposto, “ritos de passagem” diversos que demonstram o quanto a hospitalidade é gesto de compensação, de igualização, ritual de admissão.

Esse rito de admissão, postulado pela autora, traz em si a essência da hospitalidade caracterizada pelas relações humanas construídas socialmente. Nesse sentido, para Lashley, Lynch e Morrison (2007) a hospitalidade e suas diversas lentes conceituais partem de um centro representado pela relação anfitrião e hóspede ou estranho, um construto social que nos postulados dos autores é a raiz de qualquer sociedade civilizada. O modo de operação da hospitalidade pode variar entre doméstico e comercial e suas lentes se manifestam segundo as leis, lugares, espaços e política. A dimensão em sua operação doméstica traz aspectos relacionados a como lidar com o estranho e o quanto essa relação está permeada de ações de mutualidade (LASHLEY, 2008). Essas mesmas características de relação interpessoal estão presentes no domínio comercial com as mesmas fundamentações da dimensão doméstica.

Dessa forma, as lentes funcionam para observar a sociedade a partir da hospitalidade e, também, para observar a própria hospitalidade sob os mesmos vetores (MORETTI, 2015). Da mesma forma, Brotherton e Wood (2000, p.203) apresentam a hospitalidade como "formas particulares de comportamento e interação humana", demonstrado na figura 1.

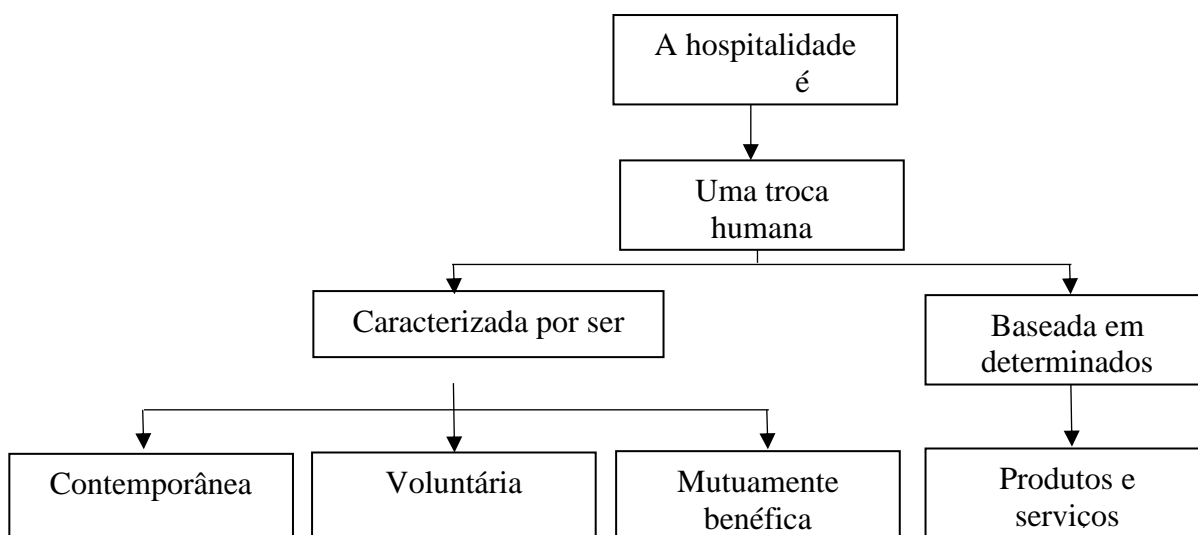


Figura 1 - As dimensões da hospitalidade
Fonte: Brotherton e Wood (2000, p. 203)

A hospitalidade é o alicerce das relações sociais. Ao pretender estabelecer um vínculo humano é preciso recorrer à hospitalidade, pois “não existe vínculo social nem cultura, sem um princípio de hospitalidade” (DERRIDA, 1997). Esta linha de pensamento é reforçada por Montandon (2011, p. 31) para quem a hospitalidade é concebida não só como uma forma essencial da interação social, mas também como uma das formas mais essenciais da socialização. Relações que estabelecem troca, reciprocidade como elemento primordial de sociabilidade (CAMARGO, 2004; GRINOVER, 2002; MONTANDON, 2003; 2011).

A hospitalidade pede a proximidade, o encontro, a troca em um ambiente cada vez mais direcionado ao individualismo. Assim, Camargo (2015) evidencia que os domínios da hospitalidade acontecem, na realidade, nos interstícios de um cotidiano e de uma história marcada pela inospitalidade quando não pela hostilidade. Os ritos da hospitalidade podem criar relações de acolhimento ou de hostilidade, por este motivo, os rituais da hospitalidade devem ser respeitados tanto por parte do anfitrião como do lado do hóspede. Assim, a hospitalidade é compreendida como a base das relações sociais e engloba em si duas “caras”: A própria hospitalidade e seu contrário, a hostilidade (CAMARGO, 2015).

O gesto da hospitalidade é, de início, o de descartar a hostilidade latente de todo ato de hospitalidade, pois o hóspede, o estrangeiro, aparece frequentemente como reservatório de hostilidade: seja pobre, marginal, errante, sem domicílio fixo, seja louco ou vagabundo, ele encerra uma ameaça. A primeira ameaça, antes do parasitismo e a intrusão. Para isso são erigidas regras de polidez, a fim de apagar, tanto quanto possível, o caráter hostil da intrusão. (MONTADON, 2011, p.32).

Hostilidade não significa ausência de hospitalidade, mas sim uma ameaça latente. Ritzer, 2007 postula que a hospitalidade trata da relação entre pessoas, e quando essa relação não existe, acontece a inospitalidade (RITZER, 2007).

O conceito de hospitalidade, para Friese (2004, p.68) permanece em uma:

constelação marcada por ambivalências distintas, que incluem tensões entre anfitrião e hóspede, entre hospitalidade e hostilidade, proximidade e distância, entre pertencer a uma comunidade e ser um forasteiro, entre exclusão e inclusão.

O autor entende que a hospitalidade reside nas obrigações mútuas entre anfitrião e hóspede e que existe a necessidade da reciprocidade entre esses dois atores para a existência da hospitalidade.

2.1 Hospitalidade Virtual

O debate sobre o que é virtual vem sendo tratado desde a década de 1990, uma vez a tecnologia ter se tornado parte da vida de muitas pessoas, e constitui-se uma preocupação atual e recorrente.

A tecnologia, nos dias de hoje, e frente aos cenários de utilização constante decorrente do momento de pandemia que a sociedade vive, tornou-se, em muitas situações, a essência das formas de relações interpessoais. Os avanços das tecnologias digitais possibilitaram um novo ambiente para as relações humanas. Tratar das relações humanas é encontrar a presença das dimensões da hospitalidade no estabelecimento desses vínculos. A hospitalidade é analisada no contexto virtual por Camargo (2003), que postulou que a hospitalidade em ambiente virtual pode ser considerada o quarto aspecto da hospitalidade, somando-se aos aspectos doméstico, público e comercial. As relações

humanas são cotidianas no ambiente virtual e já não é possível imaginar o contexto da hospitalidade sem a hospitalidade virtual. (CAMARGO, 2003).

Assim como o pensamento de Camargo (2003), Gotman (2013) postula sobre o reconhecimento e a importância do ambiente virtual quando destaca que a hospitalidade doméstica vem sendo paulatinamente substituída pela hospitalidade urbana e virtual. No entanto, ela ainda permanece como a “matriz de qualquer forma de relação interpessoal. Não desaparecem os rituais de hospitalidade, nem os códigos sobre os quais estes repousam; mudaram, simplesmente” (GOTMAN, 2013, p. 147).

O ambiente virtual influencia, segundo MOLDZ (2014), maiores ocasiões para os papéis de anfitrião e hóspede. Para o autor, tanto no âmbito profissional quanto no social, seja física ou virtualmente, temos diversas oportunidades de atuar como anfitrião ou convidado, possibilitando vários contextos de hospitalidade, quando do convívio com os colegas de trabalho.

Nesse contexto profissional, os vínculos nem sempre são acolhedores ou apresentam ritos de passagem que favoreçam uma relação de mutualidade genuína.

A hospitalidade está presente nos atos da vida pública e privada (Moldz, 2014) ou ainda nos interstícios do cotidiano (Camargo, 2015). Inúmeros atos de hospitalidade, singelos ou não, permeiam nossos vínculos cotidianos. O estudo, aqui apresentado, tratará desses atos de acolhimento e pertencimento, presentes nos aspectos da hospitalidade, nesse momento em que as pessoas precisaram deixar de conviver fisicamente com seus colegas de trabalho e passaram a trabalhar no modelo remoto, em *home office*, em decorrência da pandemia da COVID 19.

3. METODOLOGIA

Conforme apresentado na Introdução deste trabalho, esta pesquisa apresenta como problema as possíveis alterações nas relações interpessoais presentes no modelo de trabalho 100% remoto, além de analisar se há impacto nas relações estabelecidas, em se tratando das dimensões da hospitalidade de pertencimento e acolhimento.

Por objetivo principal pretende-se analisar em que medida as dimensões de acolhimento, pertencimento e hospitalidade estão presentes nessa relação de trabalho com atividades 100% remotas. Por objetivos específicos, esta pesquisa busca investigar: 1) hospitalidade presente nas relações de trabalho realizado de modo 100% remoto; 2) alterações nas relações de acolhimento e pertencimento quando da realização do trabalho em modo 100% remoto. As hipóteses formuladas para este estudo são:

Hipótese 1 – O trabalho remoto altera as relações interpessoais.

Hipótese 2 – As dimensões de acolhimento e pertencimento presentes na hospitalidade são alteradas nas atividades realizadas de forma 100% remota.

Trata-se de uma pesquisa quantitativa e, para a construção do instrumento da pesquisa quantitativa, questões estruturadas foram elaboradas e medidas por meio da escala *Likert* de 5 pontos e de respostas dicotômicas. Para a coleta dos dados, o questionário estruturado ficou hospedado no *site* www.pt.surveymonkey.com por 15 dias.

O quadro 1 apresenta o resumo dos principais pontos desta pesquisa.

Questão da pesquisa	O trabalho realizado de forma 100% remota altera as relações interpessoais em relação ao acolhimento, pertencimento?
----------------------------	--

Tipo de pesquisa	Exploratória
Abordagem	Quantitativa
População	Indivíduos que estejam realizando trabalho 100% remoto e que não adotavam essa modalidade de trabalho antes do evento da pandemia do COVID-19
Amostra	Rede de relações dos pesquisadores
Local	Brasil
Coleta de dados	Questionário estruturado hospedado no www.pt.surveymonkey.com
Período da coleta	26/06/2020 a 09/07/2020
Análise dos dados	Tabulação dos resultados na plataforma
Fontes de pesquisa	Artigos científicos, livros, artigos de mercado disponíveis na <i>internet</i> .

Quadro 1 - Principais pontos da pesquisa

Fonte: Elaborado pelos autores

Para a construção do questionário, levou-se em consideração as dimensões da hospitalidade de acolhimento e pertencimento. Essas dimensões tiveram como embasamento teórico os aspectos da hospitalidade e hostilidade, apresentados por Montandon (2011), os interstícios da hospitalidade presentes no trabalho de Camargo (2015) e o acolhimento presente nos postulados de Grassi (2004).

A partir dessas teorias, foram segmentados os aspectos do acolhimento que levaram em consideração como os indivíduos perceberam possíveis alterações em relação a como eram recebidos nas interações remotas, além de verificarem se essa recepção teria apresentado alguma mudança no cumprimentar, no aceitar as chamadas de conexão e na qualidade da relação no momento do trabalho. Em relação à dimensão pertencimento, o questionário buscou investigar se o respondente percebeu algum isolamento ou afastamento em relação a seus colegas após o início dos trabalhos no modo remoto, se houve alguma alteração na formação dos grupos de convivência dos colegas, no contexto do trabalho ou familiar, e se os vínculos criados sofreram alguma alteração.

A seguir, destacaremos as análises dos resultados da pesquisa oriunda de um questionário estruturado e disponibilizado na plataforma já mencionada.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A estruturação das perguntas do questionário levou em consideração, primeiro, o fato de todos que responderam estarem 100% em modo remoto de trabalho. Em seguida, a intenção dos pesquisadores foi analisar se os respondentes, de alguma maneira, sentiam que poderia estar ocorrendo alguma alteração na relação com seus colegas, seja pela frequência de reuniões, encontros ou mesmo formas de relacionamento em seu ambiente de trabalho ou mesmo no familiar. Finalmente, a intenção foi investigar a existência de algum isolamento ou mesmo afastamento entre

os colegas de trabalho que pudessem ser decorrentes da realização do trabalho em modo remoto.

O questionário ficou disponível para os respondentes entre os dias 25 de junho a 09 de julho e logo no primeiro dia recebeu 30% das respostas totais dessa pesquisa, que foram exatas 90 respostas. Durante os 4 primeiros dias, 71% das respostas foram obtidas. Vale salientar que nenhuma pergunta foi ignorada.

A primeira pergunta levou em consideração se a relação com os colegas de trabalho sofreu alguma alteração após adoção do trabalho remoto. As respostas tiveram um equilíbrio em relação aos resultados, sendo que 55, 56% dos respondentes, indicaram que sim, houve alteração na relação com os colegas e 44,44% declararam não ter havido alteração.

Em seguida, foi questionado se, após a adoção do trabalho remoto, houve mais ou menos contato entre o respondente e seus colegas de trabalho. Para 61,11% dos respondentes, houve menos contato com seus colegas de trabalho, enquanto, para 38,89%, esse contato aumentou.

A questão seguinte tratava do quão prontamente o respondente era atendido por seus colegas de trabalho quando ele solicitava uma conexão ou um contato remoto e 81,11% declararam que eram sim prontamente atendidos. Ainda sobre o acolhimento, questionou-se se houve uma alteração na frequência do ato de cumprimentar quando da realização de reuniões ou trabalhos em equipe em modo remoto e 47,77% concordaram que houve sim alteração na frequência, enquanto 34,44% nem concordaram nem discordaram dessa afirmação.

A próxima pergunta verificou se houve um aumento na frequência de reuniões após a adoção do trabalho 100% remoto, quando comparado com o modelo presencial anterior. Neste sentido, 61,11% responderam que concordavam com a afirmação de aumento na frequência de reuniões, enquanto que apenas 24,44% discordaram dessa afirmação. Desses, apenas 5,56% discordaram totalmente com o fato de haver um aumento na frequência de reuniões.

O questionário também abordou se os assuntos abordados eram exclusivamente relacionados a trabalho e 64,44% concordaram ou concordaram totalmente com essa perspectiva. Apenas 20% discordaram dessa afirmação e 1,11% discordaram totalmente.

Nem sempre as relações acontecem somente no ambiente de trabalho, podendo se estender a outros ambientes, inclusive ao familiar. Nesse sentido, o respondente foi questionado se ele (a) passou a se relacionar mais com seus colegas de trabalho fora do ambiente remoto exclusivo para o trabalho. Verificou-se que 42,22% discordaram que essa frequência tenha aumentado e 12,22% discordaram totalmente sobre esse aumento. Em relação a incluir seus colegas de trabalho para um convívio familiar, mesmo que remotamente, 75,55% discordaram ou discordaram totalmente com o fato de trazerem colegas de trabalho para esse convívio familiar.

Ainda sobre o acolhimento ou o sentido de pertencimento, o respondente foi indagado sobre a ocorrência de algum afastamento em relação aos seus colegas de trabalho, e constatou-se nos resultados que exatos 50% declaram concordar ou concordar totalmente com esse afastamento. Apenas 23,34% discordaram ou discordaram totalmente dessa afirmação. Finalmente, o isolamento no contexto de trabalho foi uma outra indagação feita aos respondentes e em 53,34% das respostas houve discordância ou discordância total dessa afirmação. No entanto, 25,56% concordaram ou concordaram totalmente que se sentem sim isolados em seus contextos de trabalho.

5. CONCLUSÃO

A pandemia causada pela coronavírus trouxe uma aceleração importante para algumas práticas, hábitos e processos que, de alguma forma, já estavam sob olhares do mercado em geral. O mundo estava mais digital, a sociedade mais conectada, os consumidores mais tecnológicos e as formas de realização do trabalho já caminhando para uma alteração que trazia em sua essência a tecnologia. Equipes já trabalhando parcialmente de forma remota e líderes já se preparando para uma gestão a distância. Mas todo esse processo ainda em construção teve sua frequência e intensidade rapidamente alterados. Passamos, de imediato, a vivenciar um futuro que ainda estava sendo pouco a pouco almejado. A fase de transição praticamente não existiu. De um dia para outro, nos deparamos com uma nova forma de nos relacionarmos com o mundo, inclusive o do trabalho. O mundo digital não alterou somente as relações de consumo, como já tínhamos presente em nossa sociedade, mas as relações de trabalho e, mais do que isso, as relações humanas.

Nesta pesquisa, a partir das relações de trabalho, que passaram a ser 100% em modo remoto, buscamos relacionar possíveis alterações nessas relações humanas e pudemos constatar que elas estão presentes nesse modelo de trabalho que se instalou por conta do contexto de pandemia. As relações de trabalho sofreram de alguma forma alterações, sejam por frequência de interações ou pela intensidade com que elas acontecem. A pesquisa demonstrou que a frequência com que os colegas de trabalho tinham contato diminuiu, o que leva a uma percepção de afastamento por parte dos respondentes, mas que não quer dizer necessariamente um isolamento no ambiente de trabalho.

As reuniões se tornaram muito mais frequentes e as pessoas passaram a ser mais cordiais, cumprimentando mais do que quando o trabalho era feito de forma presencial. O que parece contraditório, já que a percepção de afastamento está presente nos resultados dessa pesquisa. Neste sentido, essas constatações chamam atenção para a presença ou não de um genuíno acolhimento.

O trabalho se tornou tema primordial nessas relações, deixando os aspectos de uma dimensão privada menos presentes. A frequência com que os colegas de trabalho se relacionaram fora do ambiente de trabalho não sofreu alteração, e nem mesmo buscou-se aproximar mais os colegas de trabalho dos ambientes de convívio familiar, o que poderia ser amplamente facilitado pela tecnologia. O trabalho continua fora da dimensão privada, mesmo sendo realizado no ambiente privado.

As alterações nas relações humanas estão presentes nos resultados dessa pesquisa, o que confirma hipótese 1 apresentada nesse trabalho.

Como apresentado na fundamentação teórica, a hospitalidade é o alicerce das relações sociais e “não existe vínculo social nem cultura sem um princípio de hospitalidade” (DERRIDA, 1997). O ato de receber e acolher está presente nos princípios da hospitalidade, como forma essencial da socialização. As relações se estabelecem pela troca e pela reciprocidade (CAMARGO, 2004; GRINOVER, 2002; MONTANDON, 2003; 2011).

O encontro é a essência da manifestação da hospitalidade e são momentos do cotidiano que desencadeiam a presença de suas dimensões e seus ritos.

Neste mesmo sentido, a história pode ser marcada pela hostilidade ou pela ausência da hospitalidade, ou seja, pela inospitalidade. Nessa pesquisa, constatamos que, pela percepção de alguns respondentes, a ausência da hospitalidade ocorre.

A Great Place to Work, uma consultoria global que apoia organizações para resultados de alto desempenho e inovação, publicou uma pesquisa, realizada pela consultoria Cushman & Wakefield com 122 executivos de multinacionais no Brasil, que afirmou que 73,8% das empresas pretendem instituir o *home office* definitivamente como prática. Se todas as empresas adotarem o *home office* como prática definitiva é precoce para afirmar, mas é certo que a tecnologia se apropriará

de mais espaços em nosso cotidiano, fazendo com que olhares atentos sejam direcionados às relações humanas.

Inicialmente, o desafio das empresas foi estabelecer um novo ritmo e modelo de trabalho, mas não tardará o impacto sobre a gestão das pessoas e sobre a cultura das organizações. Essas organizações não mais se limitarão a seus limites físicos estruturais e a distância pode ser um fator decisivo na relação entre seus funcionários, e, conseqüentemente, nas relações humanas.

A questão e o desafio para as empresas poderão se concentrar em como manter uma cultura organizacional, uma vez que essa empresa agora está na casa de cada funcionário.

As dimensões da hospitalidade poderão ser pontos de partida importantes para a reflexão que será necessária para enfrentar esse desafio. Tratar do acolhimento, do sentido de pertencimento, das relações entre quem recebe e quem é recebido traduzem a base das relações humanas que acontecem nos mais diversos ambientes e contextos. Essa deverá ser a grande preocupação para o futuro.

REFERÊNCIAS

BAUM, Tom; HAI, Nguyen Thi Thanh. Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 2020.

CAMARGO, L. O. L. Os domínios da hospitalidade. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. p. 61-71.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CAMARGO, L. O. L. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, v. 12, n. especial, 2015.

CRESWELL, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.

DERRIDA, J. **De l'hospitalité**. Paris: Calmann-Lévy, 1997.

FRIESE, H. Spaces of hospitality angelikai. **Journal of Theoretical Humanities**, v. 9, n. 2, p.67-69, 2004

GOTMAN, A.; RAYNAL, M.; CAMARGO, L. O. L. Entrevista com Anne Gotman. **Revista Hospitalidade**, v. 10, n. 1, p. 147-157, jun. 2013.

GRASSI, M. Transpor a soleira. In: MONTANDON, A. **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Editora Senac, 2011. p. 45-53.

GRINOVER, L. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, C. M. M. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

LASHLEY, C.; MORISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004.

LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. J. (Ed.). **Hospitality: a social lens**. London: Elsevier, 2007.

LÉVINAS, Emmanuel. Totalidade e Infinito, trad. **José Pinto Ribeiro**. Lisboa: **Edições**, v. 70, 1988.

MANI, Z.; COVA, V. **Hospitalité et culture locale: deux atouts pour un tourisme responsable**. Disponível em: <
https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=MACHR_216_0009 >. Acesso em: 03 jun. 2020.

MARTINEZ, Luciano. Reforma trabalhista – entenda o que mudou: CLT comparada e comentada – São Paulo: Saraiva, 2018.

MOLDZ, J. G. Mobilizing hospitality: the ethics of social relations in a mobile world. Routledge, 2014.

MONTANDON, A. **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Senac, 2011.

MONTANDON, A. **Hospitalidade ontem e hoje**. Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira-Thomson, p. 132, 2003.

MORETTI, S. L. A. Encontros de hospitalidade, experiência de consumo e relacionamento com clientes: proposta preliminar para sua integração. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO 12., Natal, 2015. **Anais...** Natal: ANPTUR, 2015.
RITZER, G. Inhospitable Hospitality? In: LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. **Hospitality: a social lens**. Oxford: Elsevier, 2007, p. 129-140.

ROCHA, Willian Alessandro. Home office à luz da Lei n. 13.467/2017. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 24, n. 5728, 8 mar. 2019. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/72476>. Acesso em: 17 jul. 2020.
https://gptw.com.br/conteudo/artigos/impacto-da-digitalizacao/?utm_campaign=consultoria_topo_2_-_desafios_nesse_momento&utm_medium=email&utm_source=RD+Station
acessado em 12/07/2020