



ISSN - 2763-6615



REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

# ESPAÇO ACADÊMICO

v.1, n.2, abr./jun. 2021

**FACULDADES INTEGRADAS POTENCIAL  
COTIA-SP**

Faculdades Integradas Potencial / BIBLIOTECA  
(Ficha Catalográfica)

Revista Científica Multidisciplinar Espaço Acadêmico – RCMEA/  
Faculdades Integradas Potencial. -- v.1, n.2, abr./jun. 2021.  
– Cotia/SP : FIP, 2021-.

Quadrimestral.

ISSN 2763-6607 - versão impressa  
e-ISSN 2763-6615 - versão eletrônica

1. Produção científica - Faculdades Integradas Potencial. 2.  
Multidisciplinar - Periódicos.

CDD - 000

Catálogo na fonte : Biblioteca FIP

ISSN 2763-6615

**REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ESPAÇO ACADÊMICO**

v.1, n.2, abr./jun. 2021

COTIA - SP  
2021

**EXPEDIENTE**

**PUBLICAÇÃO QUADRIMESTRAL**

**ISSN 2763-6615**

**TEMÁTICA MULTIDISCIPLINAR (TÉCNICO/CIENTÍFICO)**

**REVISÃO PORTUGUÊS**

Cassio Henrique de Souza  
Lucia Matias da Silva Oliveira  
Márcia Maria Martinelli Elias  
Marta Olivia Bem de Medeiros  
Sandra Maria Barbosa Farias

**REVISÃO INGLÊS**

Sarah Pereira Camilo  
Simone Clini

**CAPA**

**RESPONSÁVEL PELA PUBLICAÇÃO**

**Editoração Eletrônica e Layout**  
**Potencial Editora & Comunicação**  
Rua Catarina Etelvina Pedroso, nº 214  
Vila São Francisco - Cotia - SP - Cep: 06717-125

<http://www.potenciaeditora.com.br>  
email: [atendimento@potenciaeditora.com.br](mailto:atendimento@potenciaeditora.com.br)  
Telefone: (11) 46144780

**Marketing - Faculdades Integradas Potencial - FIP**

<https://fipcotia.edu.br/>

Os artigos publicados nesta revista são de inteira responsabilidade de seus autores e não refletem, necessariamente, os pensamentos dos editores.

**CORRESPONDÊNCIAS PARA A REVISTA**

**Direção Acadêmica**

**Faculdades Integradas Potencial - FIP.**

Rua José Augusto Pedroso, nº 44 - Bairro: Vila São Francisco de Assis - Cotia - SP / 06.717-126

E-mail: [revistacientifica@fipcotia.edu.br](mailto:revistacientifica@fipcotia.edu.br)

## **FACULDADES INTEGRADAS POTENCIAL - FIP**

### **DIRETOR GERAL**

Marcelo Rizzo

### **DIRETOR ACADÊMICO**

Jocimar Fernandes

### **COORDENADORES DE CURSO**

Ana Maria Bonjorni Rosano

Cíntia dos Santos Monteiro

Denise de Almeida Prado

Eduardo Maalouf

### **BIBLIOTECÁRIA**

Angela Marcia Stephano

## **CORPO EDITORIAL**

### **EDITOR CHEFE**

Jocimar Fernandes - FIP

### **EDITOR ASSOCIADO**

Julio Neil Cassa Louzada - Universidade Federal de Lavras - UFLA

### **COMISSÃO CIENTÍFICA/EDITORIAL**

Ana Maria Bonjorni Rosano

Cassio Henrique de Souza

Cíntia dos Santos Monteiro

Denise de Almeida Prado

Eduardo Maalouf

Fabiane Regina Carvalho A. Ibrahin

Jocimar Fernandes

Márcia Maria Martinelli Elias

Mário Nobuyuki Nakashima

Simone Clini

Victor Dos Santos Moraes

Vimerson Araújo de Souza

## APRESENTAÇÃO

*“É preciso acreditar em um projeto, saber o momento certo para dar vida a ele e criar condições para que ele aconteça”.*  
**(Marcelo Rizzo - Diretor Geral)**

Não bastasse ter um colégio com o maior número de alunos na região de Cotia, o empresário resolveu investir no ensino superior credenciando a FIP – Faculdades Integradas Potencial - primeira Faculdade presencial no centro de Cotia a ser credenciada pelo MEC com conceito 4 (nota máxima 5). Concorrer com as Faculdades já existentes tornou-se desafiador para o **Grupo Potencial**. Comprometido com tudo o que faz, o empresário, Marcelo Rizzo, investiu na contratação de professores qualificados entre eles mestres e doutores, com ampla experiência no ensino superior e envolvidos na formação pedagógica dos alunos, que extrapola as salas de aula com atividades extra-classe, por meio de cursos de extensão universitária, projetos de responsabilidade social, visitas técnicas, semanas acadêmicas, fóruns, jornadas, investigação científica entre outros.

Para isso foram criados dois grandes projetos que sistematizam e orientam as ações, tanto dentro como fora da IES, que são: **Centro de Formação e Desenvolvimento Humano Potencial e a Escola de Negócios Potencial**. Nossas ações não ficam restritas somente aos alunos de graduação, pois já em 2019 iniciamos vários cursos de pós-graduação, como também, ações de capacitação de docentes da rede pública.

E agora, como parte de nosso propósito de crescimento entregamos a vocês nossa primeira edição da **Revista Científica** com a finalidade de ser um veículo de disseminação do conhecimento científico para nossa comunidade acadêmica e todos os interessados em ampliar seus conhecimentos e desenvolver seu Potencial Cultural. O propósito de seus idealizadores, Marcelo e Sandra Rizzo, é contribuir, cada vez mais, com o desenvolvimento educacional e cultural dos docentes, dos discente e da comunidade externa da FIP e daqueles a quem esse periódico conseguir alcançar.

## SUMÁRIO

PDF	Nome do Artigo	Paginação
001	<b>A GÍRIA COMO LINGUAGEM DE GRUPO RESTRITO: UMA ANÁLISE SOCIOLINGÜÍSTICA</b> Márcia Maria Martinelli Elias; Allan Aparecido Oliveira de Andrade; Camila Fernanda Diniz Souza; Daniela Cristina Mariano Nascimento Felix; Rosilene da Cruz Camilo.	6 a 23
002	<b>A INDÚSTRIA DO AÇO E A PANDEMIA</b> Fabiane Regina Carvalho de Andrade Ibrahim; Amanda Vasco de Faria.	24 a 32
003	<b>DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: REUSO DO LIXO ELETRÔNICO ATRAVÉS DE PEÇAS DE COMPUTADORES</b> Jocimar Fernandes; Eduardo Maalouf; André Rubim Mattos; Ana Lucia Louzada Fernandes.	33 a 43
004	<b>DIGITALIZAÇÃO DOCUMENTAL COMO FERRAMENTA DE GESTÃO PÚBLICA VISANDO A ECONOMICIDADE E PRODUTIVIDADE</b> Jocimar Fernandes; Vinícius de Jesus Arruda.	44 a 63
005	<b>ENSINO REMOTO: A RELAÇÃO PROFESSOR-ALUNO DURANTE A PANDEMIA DE CORONAVÍRUS E SUAS CONSEQUÊNCIAS NA SALA DE AULA</b> Luís Fernando Ferreira de Araújo; Rosineia Oliveira dos Santos.	64 a 75
006	<b>UM ESTUDO DE CASO: DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE APRENDER A LIDERAR DURANTE O EXERCÍCIO NO SETOR ADMINISTRATIVO PÚBLICO DE UM MUNICÍPIO BRASILEIRO</b> Kédyma Marques de Souza.	76 a 92

## A GÍRIA COMO LINGUAGEM DE GRUPO RESTRITO: UMA ANÁLISE SOCIOLINGUÍSTICA

Marcia Martinelli<sup>1</sup>  
 Allan Aparecido Oliveira de Andrade<sup>2</sup>  
 Camila Fernanda Diniz Souza<sup>3</sup>  
 Daniela Cristina Mariano Nascimento Felix<sup>4</sup>  
 Rosilene da Cruz Camilo<sup>5</sup>

### RESUMO

A gíria como signo de grupo exerce a função de elemento de agressão e de defesa do grupo e, ao mesmo tempo, torna-se hermética, em função da deformação, não só da forma dos significantes dos signos usuais, como também do sentido. Outro aspecto relevante é como o conflito de um grupo restrito origina a necessidade da criação de uma linguagem exclusiva que proporcione tanto a identificação, como a autodefesa desse grupo. Nesta perspectiva, o objetivo deste artigo é examinar a gíria como fenômeno, ao mesmo tempo, social e linguístico. Socialmente, uma vez que se relaciona a grupos restritos marginais e, linguisticamente, configura-se como linguagem parasitária da linguagem comum, exercendo a função de mecanismo de defesa, de identificação grupal, de realização pessoal e, ainda, de autoafirmação dos integrantes do grupo. Como a linguagem é um espelho das reações dos indivíduos, uma vez que ela reflete a revolta destes contra a sociedade, o grupo restrito tenta afastar-se cada vez mais do que é convencional. Fala independentemente e sua linguagem, muitas vezes, reflete a visão própria de mundo, sob a perspectiva do grupo. A gíria faz parte de uma realidade linguística operante, passível de estudo. Embora, de próprio só possua o léxico, pelo fato de ser esse o campo linguístico mais sujeito a modificações, refletindo, assim, toda a dinâmica da língua, a gíria não sobrepuja e nem compete com a língua materna.

**Palavras-chave:** Gíria de grupo; Léxico; Grupo social; Autodefesa.

### ABSTRACT

The slang can be either an attack and defense element on a group, and, simultaneously, becomes hermetic, due to the deformation, not only in the form of signifiers of the usual signs as well as sense. Another relevant aspect is the way the issues of a restrictive group originate an exclusive language that provides both the identification and self-defense of this group. In this perspective, the purpose of this study is to analyze the slang as a phenomenon, being it both social and linguistic. Socially, once it relates to a segregated group, and, linguistically, is configured as a parasitic version of the ordinary language, exercising the function of defense mechanism, of the group identification, of a personal achievement, and, even, of self-affirmation of the group members. As the language is a mirror of individuals' reaction, once it reflects their revolts against the society, the segregated group tries to distance itself from what is conventional each

---

<sup>1</sup> Professora Doutora Faculdades Integradas Potencial – FIP – dos Cursos Letras, Pedagogia e Administração – martinellimarcia@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Graduando em Letras – Faculdades Integradas Potencial – FIP – Cotia – SP – allanoandrade@hotmail.com

<sup>3</sup> Graduanda em Letras – Faculdades Integradas Potencial – FIP – Cotia – SP – camiladinizs22@gmail.com

<sup>4</sup> Graduanda em Letras – Faculdades Integradas Potencial – FIP – Cotia – SP – danottofelix@gmail.com

<sup>5</sup> Graduanda em letras – Faculdades Integradas Potencial – FP – Cotia – SP – rosileneccamilo1984@gmail.com

time more. Speech independently and its language often reflects its own view of the world, from the perspective of the group. The slangs are part of an operative linguistic reality, linked to studies. Although only having a lexicon of its own, due to being the most changeable linguistic field, therefore reflecting the complete language dynamic, the slang doesn't either exceed nor compete with the first language.

**Keywords:** Group Slang; Lexicon; Social Group; Self-defense.

## 1 INTRODUÇÃO

Este artigo tem por objetivo estudar a gíria dos toxicômanos por meio de um levantamento de traços linguísticos que possibilitem o exame de alguns significados gírios e alguns verdadeiramente criptológicos.

Um aspecto que também será examinado é o da gíria como fenômeno social, uma vez que a gíria se relaciona a grupos restritos marginais e, linguístico, por representar uma linguagem parasitária da linguagem comum, exercendo a função de mecanismo de defesa, de identificação grupal, de realização pessoal e de autoafirmação dos integrantes do grupo.

Recorreu-se a um *corpus* obtido de uma pesquisa com dez informantes que mantêm acesso direto ao grupo dos toxicômanos. Esse levantamento somou 277 vocábulos relacionados à linguagem daquele grupo.

Em linhas gerais, este estudo procura mostrar, dentro de uma perspectiva linguística, como a formação do vocabulário gírio referente ao tóxico representa uma forma para entender-se a visão que estes falantes têm do mundo, bem como os mecanismos linguísticos que criam para defender-se e expressar sua revolta contra a sociedade em que vivem.

## 2 METODOLOGIA

### 2.1 Interesse pelo tema

O objetivo foi elaborar um estudo, no universo das drogas, que associasse fenômenos linguísticos e sociais. Por meio de mecanismos linguísticos passou-se a ter subsídios para compreender os fatos sociais relacionados ao universo do tóxico.

O cenário foi representado por uma escola pública estadual em que os alunos estudavam, situada em um bairro de classe social baixa, afastado da zona central da cidade de Mairinque, cujos alunos eram, em sua maioria, moradores desse bairro.

Por meio de um estudo pormenorizado da linguagem do grupo, conhecer-se-ia, não somente aspectos daquele segmento da sociedade, como também os mecanismos de funcionamento do grupo.

## 2.2 O material de pesquisa

Este estudo baseia-se em uma amostragem, uma vez que foi selecionado um pequeno grupo de usuários de droga, dentro de um universo muito amplo que é o número de toxicômanos em todo o estado de São Paulo.

O léxico que constitui o *corpus* deste estudo é produto do submundo, de pessoas que habitam em um mundo marginal. Para isso, priorizamos alguns aspectos, e instituímos critérios para a coleta do material.

Como optou-se pela originalidade do *corpus*, instituiu-se que o levantamento do material de pesquisa seria feito por meio de um grupo que participasse ativamente do universo das drogas.

Organizou-se um questionário que seria aplicado aos membros do grupo com a finalidade de que as entrevistas fossem orientadas para se levantar os dados sobre o grupo. Desse trabalho, resultou um total de vinte entrevistas, das quais recolheu-se o léxico gírio de análise que caracterizou o *corpus* deste estudo, constituído por 277 vocábulos relacionados ao universo do tóxico.

## 3 O VOCABULÁRIO GÍRIO

A desigualdade social incita a formação de grupos marginais, pessoas que se unem em torno de interesses comuns e passam a compartilhar atitudes, padrões de comportamento e padrões linguísticos, desenvolvendo para si certos aspectos da linguagem. Conforme Cabello (1989, p. 48), “A linguagem de grupos marginais é, antes de tudo, específica de um ofício, de uma atividade social, refletindo condições de vida, atividades e costumes de um grupo.”

Um aspecto relevante para a pesquisa do fenômeno gírio encontra-se centrado no estudo sociológico da violência e da agressividade nos grandes centros urbanos. O uso deste vocabulário expressa com originalidade a tensão social, e funcionam como elemento de luta de classes.

A gíria surge como um vocabulário criptológico, secreto, oriundo de grupos sociais restritos que servirá como elemento diferenciador e identificador grupal, com a intenção de ser

compreendida somente pelos membros do grupo, tornando-se um instrumento de defesa social para aqueles que a utilizam.

### **3.1 Gíria de grupo**

A gíria constitui um fenômeno sociolinguístico que pode ser abordado sob dois aspectos: *a gíria de grupo* e *a gíria comum*. O presente estudo aborda a gíria enquanto fenômeno de grupos restritos.

Os membros de um determinado grupo restrito buscam na linguagem uma forma de impor diferença entre o seu meio social e os demais meios da sociedade como um mecanismo de defesa, atitude própria de grupos ligados à marginalidade. A tendência ao isolamento desses grupos provoca a adoção de uma linguagem especial, particularmente no plano do léxico, visto que o vocabulário se mantém a partir da grande rotatividade de vocábulos. (Cf. Preti, 1984a:2)

Há, também, por parte desses grupos, a necessidade de agressão aos costumes da sociedade institucionalizada. Essa busca por uma nova identidade de forma mais agressiva, fica marcada na linguagem de grupos restritos, por um vocabulário original que se manifesta em oposição ao uso da sociedade. Segundo Ferrero (1972, p 23), “A linguagem gíria não tem somente a pretensão de representar as atividades do submundo, como também, rivalizar com a sociedade dos ‘honestos’”.

### **3.2 Gíria de grupo: linguagem secreta de grupos marginais**

Uma parte da sociedade que vive à margem, forma os seus grupos de acordo com as suas necessidades e afinidades. São os denominados grupos marginais, constituídos por pessoas ligadas ao crime, ao tóxico e a outras atividades ilícitas.

Esses grupos estigmatizados sentem a necessidade de se defender de outros segmentos da sociedade com os quais vivem em constantes conflitos. Essa defesa se faz, entre outras formas, por meio da linguagem, em que os indivíduos do grupo se unem e a partir daí criam seu código secreto, inteligível apenas aos iniciados. “O uso da gíria é restrito e limita-se, geralmente, aos casos em que o seu emprego se torna uma necessidade, em que é útil ao indivíduo do grupo em que domina (CASTRO, 1947:20).

Segundo Halliday (1978, p. 170), “a gíria de uma antissociedade é utilizada com a finalidade de defender seus falantes e, com a intenção de preservar uma antissociedade ou, até mesmo, com o objetivo de demonstrar sua revolta contra a sociedade manifestando-se contra o convencional.

### **3.3 Linguagem: produto da subcultura**

A sociedade fixa normas de conduta, estabelece aquilo que é correto e o que é incorreto. Os indivíduos marginalizados com o seu perfil contestador rebelam-se contra a sociedade, utilizando para isso a sua linguagem. Atacam, agridem e deixam a revolta marcada na sua fala. Halliday (1978) verificou que a linguagem do submundo constituía um dialeto social, que seria empregado com finalidades defensivas, com o objetivo de manter uma antissociedade, funcionando como uma realidade alternativa, ou mesmo com propósitos ofensivos, como meio de protestar contra as normas vigentes impostas pela sociedade.

Um ambiente de revolta e de hostilidade revela-se um meio propício para a formação da gíria. E por meio de termos gírios um ser antissocial agride as bases morais da sociedade.

### **3.4 Os processos de formação lexical da gíria**

Entre os processos de formação da gíria, observa-se uma tendência não só para deformar os significantes, como também para alterar os significados dos signos usuais. “O processo de formação de qualquer gíria são os processos normais de formação da língua em questão.” (Pinto, 1975:10)

#### **3.4.1 A deformação dos significantes**

Fica evidente, nos vocábulos gírios, a deformação do significante dos signos, a fim de dissimular a identidade própria da palavra, revelando seu caráter criptológico, deixando marcada a agressão e crítica social. Figuram entre as deformações mais comuns:

##### **3.4.1.1 aférese:** supressão dos fonemas iniciais:

<i>lhufas</i>	por	bulhufas
<i>guenta</i>	por	aguentar

**3.4.1.2 apócope:** supressão dos fonemas finais. Há casos em que se elimina o sufixo já tradicionalmente incorporado ao substantivo ou adjetivo e resulta em palavras populares com viva conotação pejorativa:

*vaga* por *vagabundo*

*justa* por *justiça*

**3.4.1.3 metátese:** transposição de fonemas:

*fidunto* - defunto

*groja* - gorjeta

**3.4.1.4 sufixos de alongamentos tipicamente gírios:** o processo de alongamento dos vocábulos figura entre os processos mais comuns de formação da gíria contemporânea, servindo-se dos sufixos da língua comum.

- *aca:* babaca

- *agem:* marotagem

- *engo:* majorengo

### 3.4.2 Alteração dos significados usuais

Um determinado vocábulo pode sofrer um desvio semântico. Esse fato reforça o caráter polissêmico das palavras. Segundo Cabello (1991, p.34), “A gíria é uma linguagem de conotação porque nela o plano da expressão constitui por si só uma linguagem que remete a um significado específico.”

O aumentativo possui valor pejorativo, reforçando um sentido de depreciação, visto que aquilo que é de tamanho excessivo geralmente é tido como feio ou ridículo:

*cabeção:* líder de um grupo

O diminutivo também acusa uma certa tendência à depreciação. Tanto a afeição como a depreciação podem ser expressas pelo sema caracterizador que forma o diminutivo, o que demonstra não a dimensão real do objeto caracterizado, mas a atitude subjetiva frente ao enunciado. Para Bechara (1999, p. 141), “fora a ideia de tamanho as formas aumentativas e diminutivas podem traduzir o nosso desprezo, a nossa crítica, o nosso pouco caso para certos objetos e pessoas.”

*cachorrinho:* delator subserviente

*fuminho:* cigarro de maconha

### 3.4.2.1 Metáfora

A metáfora representa o recurso favorito de formação da gíria. É um processo intensificador e, por isso, base de inúmeras formações gírias.

As metáforas gírias são exemplificadas com os termos que seguem:

*caroço:* coisa complicada

*palha:* mentira

Por se tratar de grupos que povoam o submundo, a hostilidade refere-se, principalmente, às instituições policiais, às autoridades, a linguagem reflete a grande revolta e o menosprezo desse grupo contra a cultura dominante:

*majorengos:* major

*rato:* polícia

### 3.4.2.2 Metonímia

A metonímia consiste em uma translação de significado pela proximidade de ideia. Para Guiraud (1970, p. 95), “a mudança de sentido que afeta as palavras são uma das principais fontes de expressividade.”

*dona maria:* polícia

*ferro:* arma de fogo

### 3.4.2.3 Polissemia

A polissemia trata-se de um fenômeno linguístico que envolve uma variedade de significados estabelecida por contextos diversos. Os termos gírios tornam-se polissêmicos em virtude do contexto, da situação em que os vocábulos são empregados:

*dar coma língua nos dentes:* delatar, denunciar

*dar um:* fumar maconha

*ficar ligado:* permanecer atento

*ficar de tocaia:* vigiar

## **4 A GÍRIA DAS DROGAS: UMA ANÁLISE SOCIOLINGÜÍSTICA**

O léxico constitui um sistema que se encontra em constante reorganização, como um meio de atender à demanda de comunicação do meio social. “O léxico reflete a condição dinâmica da língua. Na sua contínua renovação para representar a diversidade ideológica do mundo, é o léxico, mais do que qualquer outro campo da língua, que exprime melhor a mobilidade das estruturas sociais.” (PRETI, 1989, p. 157)

Sendo assim, a gíria afigura-se como um vocabulário popular, em contínua rotatividade. Essa rotatividade dos vocábulos gírios se dá por uma incessante busca pela expressividade, outras vezes, a sua criação possui outro objetivo, tornar a comunicação incompreensível, tal objetivo está ligado a grupos marginais.

### **4.1 Temática da linguagem dos toxicômanos**

Uma tendência própria do vocabulário gírio refere-se ao fato de ele ser formado em torno dos grandes temas da vida do ser humano, bem como pelos problemas enfrentados por uma sociedade contemporânea. O vocabulário dos toxicômanos corrobora as tendências temáticas que predominam em seu léxico, como *droga, polícia, arma, violência, roubo/assalto*.

### **4.2 Campos lexicais ligados às drogas**

Procedeu-se a uma divisão do vocabulário das drogas em campos lexicais, com o propósito de verificar de que maneira as atividades deste grupo estão representadas pelos vocábulos.

Neste sentido, este artigo constitui em um estudo dos termos agrupados em campos lexicais, visto que a presença de certos *semas* (traço distintivo dentro do mesmo sistema conceptual) em comum entre os vocábulos faz com que eles se associem em torno de determinadas áreas.

#### **4.2.1 Drogas propriamente ditas**

Os vocábulos gírios foram divididos em cinco campos lexicais, sendo que o campo referente às drogas foi subdividido em catorze subcampos.

As drogas expressam-se no *corpus* de análise com um número considerável de vocábulos e de expressões, formando, assim, um campo lexical significativo.

Por meio da análise dos campos lexicais, pode-se observar quais são as atividades prioritárias, e outras que possuem pouco relevo dentro do universo dos toxicômanos.

##### **4.2.1.1 Maconha**

*baseado*: cigarro feito de maconha

*back*: cigarro feito de maconha

*café*: maconha

*canabis*: maconha

*erva*: maconha

*fininho*: cigarro feito de maconha

*gulhoba*: maconha

*maconha*: cânhamo

*maria*: maconha

*marola*: maconha

*mato*: maconha

*menor*: ponta que sobra do cigarro de maconha

*ponta*: pequeno cigarro feito de maconha

*preto*: maconha

*QX*: maconha

*tripa*: maconha

*zé*: maconha

#### **4.2.1.2 Cocaína**

*baque*: cocaína diluída para ser injetada

*branca*: cocaína

*brizola*: cocaína

*bryte*: cocaína

*carreirinha*: fileira de cocaína para ser aspirada

*chaise*: cocaína

*farinha*: cocaína

*leite em pó*: cocaína

*moça*: cocaína

*poeira*: cocaína

*tirinho*: pequena porção de cocaína

#### **4.2.1.3 Crack**

*canjica*: pedra de crack

*cascalho*: crack

*drusca*: crack

*dura*: pedra de crack

*feijãozinho*: pedra pequena de crack

*pedra*: crack

*petilha*: pedra pequena de crack

*pino*: pedaço da pedra de crack que equivale a uma tragada

*rocha*: crack

#### **4.2.1.4 Qualquer espécie de droga:**

*altos*: nome dado a qualquer espécie de droga

*bagulho*: nome dado a qualquer espécie de droga

*euforizante*: entorpecente

*mercadoria*: nome dado a qualquer espécie de droga

*nervosa*: droga forte e de boa qualidade

Nestes primeiros quatro campos, verificamos que são utilizados nomes próprios para se referir às drogas, (*brizola*, *zé*, *maria*), particularmente, à maconha, a qual figura no quadro das drogas de fácil acesso. A popularidade da maconha reflete-se nos vocábulos *zé* e *maria*, que também, apesar de nomes próprios são populares.

Tanto o aspecto quanto a forma com que as drogas se apresentam são ressaltados na representação dos vocábulos. Representar o objeto por meio de sua forma, de seu aspecto, como por seu tamanho evidencia a metonímia como um processo presente nas criações gírias.

Em *marola* e *nervosa* são perceptíveis os *semas* de agitação, exaltação e excitação que são próprios das drogas.

As drogas são nomeadas como alimentos em: *café*, *canjica*, *feijãozinho* e *leite em pó*. Ao nomear as drogas como alimentos, os indivíduos não só se utilizam da forma desses alimentos, como também demonstram que elas fazem parte de suas necessidades básicas.

**4.2.1.5** Há vocábulos utilizados para designar uma *mistura feita com dois tipos de droga*:

*batizar o bagulho*: colocar droga no conhaque

*freebase*: maconha misturada com cocaína

*mesclado*: cigarro feito da mistura da maconha com o crack

*tabela*: cigarro feito da mistura da maconha com a cocaína

Apesar de não se apresentar como uma área expressiva quanto ao número de unidades lexicais, a mistura das drogas representa uma prática comum no grupo.

#### **4.2.1.6** *Quantidade de droga:*

*bagaça*: grande quantidade de maconha

*bala*: porção média de qualquer tipo de droga

*belô*: uma porção prensada de maconha

*bola-bola*: pouca quantidade da droga para ser consumida entre muitas pessoas do grupo

*burca*: pequena porção de qualquer tipo de droga

*meiota*: meia porção de maconha

*papelote*: 1 gr de cocaína envolta em papel celofane

*parada*: uma porção de maconha para ser vendida

*paranga*: uma porção de maconha

*servida*: porção grande de maconha

*tijolo*: grande quantidade de maconha seca e prensada

*vela*: duas porções de maconha

Trata-se de um campo lexical com certo relevo. Ao comercializar a droga são utilizados tais vocábulos como medida de peso.

#### **4.2.1.7** *Usuários da droga:*

*barateiro*: usuário de maconha - maconheiro

*cabeção*: indivíduo que consome maconha em excesso

*desandado*: usuário de crack que não tem mais controle sobre si

*descabelado*: aquele que coloca tudo o que tiver no vício do crack, de roupas a utensílios.

*fumeta*: usuário de maconha

*noia*: usuário de crack

*pedreiro*: usuário de crack

A utilização dos vocábulos *desandado*, *descabelado* e *cabeção* remete à visão que o drogado tem de si próprio, como um indivíduo que possui um padrão de comportamento diverso daquele considerado normal pela sociedade.

#### **4.2.1.8** *A sensação causada após a ingestão de droga:*

*à pampa*: bem estar causado após a ingestão de droga

*brisa*: efeito causado após a ingestão de droga

*bruxo*: estado emocional após a ingestão de crack

*castelo maluco*: alucinação provocada após a ingestão de droga

*chapado*: efeito causado após a ingestão de droga

*coco louco*: efeito causado após a ingestão de droga

*estagnado*: sensação causada após a ingestão de droga

*ficar na brisa*: sensação provocada após a ingestão de maconha

*maresia*: efeito provocado após a ingestão de droga

*noia*: delírio causado após a ingestão do crack

*voação*: sensação provocada após o consumo de droga

Para um usuário de droga, a sensação de bem-estar e de paz é alcançada após a ingestão da droga, como demonstram os vocábulos *brisa*, *ficar na brisa* e *maresia*,

Em algumas expressões o *sema* de “loucura” está presente, como, *castelo maluco*, *coco louco* e *noia*. Tais expressões evidenciam que a sensação provocada pelas drogas pode levar os indivíduos à loucura. Dessa forma, as drogas podem provocar sensações antagônicas nos indivíduos, de paz à loucura.

#### 4.2.1.9 O ato de ingerir a droga:

*bola*: um trago no cigarro feito de maconha

*cachimbada*: inspiração da fumaça do crack por meio de um cachimbo

*dar um cheiro*: aspirar a cocaína

*dar um tapa na boneca*: fumar uma pedra de crack

*dar um tiro*: aspirar a cocaína

*dar uma paulada*: fumar uma pedra de crack

*derreter*: queimar o crack, consumir

*ficar internado*: ficar vários dias consumindo crack sem parar, sem comer e sem dormir

*pipar*: fumar o crack

*presilhar*: tragar a fumaça da maconha

*trocar ideia aparício*: fumar o cigarro feito de maconha

Nas expressões *dar um tapa na boneca*, *dar um tiro* e *dar uma paulada*, está presente o *sema* de “revolta” e “violência”. Observa-se que o ato de ingerir a droga representa uma violência

praticada contra a vida. Assim, a revolta que estes indivíduos sentem pelo mundo retorna para eles mesmos.

#### **4.2.1.10** *A necessidade de se consumir a droga:*

*crawing*: vontade incontrolável de ingerir a droga

*estar na febre*: estar à procura de droga

*estar na neurose*: estar com necessidade de ingerir a droga

*estar na nóia*: estar com necessidade de ingerir a droga

*estiga*: necessidade de ingerir a droga

*fissura*: desejo doentio por uma tragada após a abstinência

As expressões relacionadas à necessidade de ingestão da droga, como *estar na neurose* e *estar na noia*, transparece o *sema* de “loucura”.

#### **4.2.1.11** *O local em que a droga é comercializada:*

*biqueira*: ponto de tráfico

*boca*: local em que se compra a droga

*bocada*: ponto de venda da droga

*buraco fundo*: ponto de venda da droga

*caminho da roça*: ponto de venda da droga

*quebra*: ponto de venda da droga

*quebrada*: ponto de venda da droga

*tendinha*: ponto de venda da droga

Os pontos em que a droga é negociada são de difícil acesso. Os próprios vocábulos confirmam a dificuldade quanto ao acesso a esses locais.

#### **4.2.1.12** *O transporte da droga:*

*avião*: transporte da droga

*aviãozinho da malandragem*: transporte da droga

*burro louco*: indivíduo com a função de buscar a droga no local em que ela é vendida

*cavalo*: pessoa que conduz um usuário de droga até o local onde ela é vendida

*cavalo doido*: indivíduo que sai em busca de droga

*fazer uma mula*: transportar a droga a pé ou de ônibus

*formiguinha*: tráfico feito pelos próprios viciados em crack

Os vocábulos referentes ao transporte da droga fazem alusão a animais como o burro que é o símbolo da ignorância, da subserviência e da força; o cavalo que também se refere a um modelo de subserviência, de força e de rudeza; e a formiga que está associada a uma atividade laboriosa, de vida organizada em sociedade.

**4.2.1.13** *O lugar em que o grupo se reúne para consumir ou mesmo para esconder a droga:*

*boca do lixo:* local em que o grupo se reúne para consumir a droga, ou escondê-la

*boca do lobo:* local em que o grupo se esconde da polícia, consome a droga

*bocada:* local em que o grupo e a droga são escondidos

*mocó:* local em que a droga é escondida

*moquiar:* esconder a droga

Em relação aos vocábulos e expressões: *boca do lixo*, *boca do lobo*, *bocada* e *mocó*, fica marcado o aspecto pejorativo a que remetem esses termos. Trata-se, pois, de expressões e palavras estritamente relacionadas ao submundo.

**4.2.1.14** *O traficante:*

*dono das coisas:* traficante

*jacaré:* dono do comércio de droga de uma determinada zona

*patrão:* traficante, dono do ponto de venda de droga

*patrocinador:* traficante

*poderoso chefe:* traficante

Os vocábulos que se referem ao traficante, como *dono das coisas*, *patrão*, *patrocinador* e *poderoso chefe* carregam *semas* ligados ao “poder aquisitivo”, ao “domínio” e à “liderança”. O traficante representa ao grupo aquele que detém o poder, não somente o econômico, mas, principalmente, o poder no sentido de que pode manipular o usuário da droga da maneira que lhe for conveniente. Não raro, transforma o usuário, no comércio dos tóxicos, em intermediário.

### 4.3 Lei

O aspecto da lei encontra-se enfatizado no *corpus* de análise. Este campo lexical será dividido em dois subcampos afins, o da polícia e o do ato de ser preso.

#### 4.3.1 A polícia:

*boina preta*: polícia

*gambé*: polícia

*mosca de boi*: polícia

*rato cinza*: polícia militar

*ursa*: polícia

*verme*: polícia

A revolta contra a polícia se reflete de forma agressiva no léxico, como nas expressões: *mosca de boi*, *rato cinza* e *verme*, pois ao nomear seres humanos, utilizam-se de nomes de seres que carregam *semas* de “nocividade”, “repulsa”.

#### 4.3.2 O ato de ser preso:

*a casa caiu*: o traficante foi preso

*cair a micha*: ser preso

*enquadrar*: ser preso

*rodou*: foi preso

Ser preso é devastador para o grupo, porém torna-se mais grave, se ocorrer a prisão do traficante, isso fica marcado na expressão *a casa caiu*, que alude ao fato de que tudo está perdido, pois perderam o seu referencial de apoio

#### 4.3.3 Arma

A arma é um campo lexical da temática da linguagem de grupos marginalizados, constituindo o seu *conceito-eixo*:

*cabo de onça*: revólver

*cabrito*: revólver

*cano*: revólver

*cavalinho*: revólver

*estar trepado*: estar armado

*ferro*: arma de fogo

*pipoco*: tiro de revólver

*teco*: tiro de revólver

*zica*: estilete

Dada a amplitude desse campo, as armas figuram como elemento enfatizado no grupo, isso se deve à natureza do grupo de ser voltada a atividades que vão de encontro às leis.

#### 4.3.4 Violência

O aspecto da *violência* é ressaltado no *corpus* de análise:

*apertar*: matar por dívida referente à droga

*sem miséria*: agir sem pena contra um indivíduo delator

*subir o gás*: matar porque o indivíduo falou o que não devia

*tretar*: brigar

*vai ficar pequeno*: matar por dívida referente à droga

No grupo, há violência com vítimas fatais, ocorre quando a dívida com as drogas não é paga e, quando um integrante do grupo trai o confiança dos demais, como demonstram as expressões: *apertar*, *sem miséria*, *subir o gás* e *ficar pequeno*.

#### 4.3.5 Roubo / Assalto

Há termos relativos ao campo lexical do *roubo / assalto*.

*chave micha*: chave utilizada em assaltos

*correria*: roubo rápido praticado em pedestres

*dar pilantragem*: roubar e dar sumiço na mercadoria roubada

*dedo rápido*: indivíduo habilidoso na prática do roubo

*fazer farol*: praticar furto em semáforo

*fazer uma*: praticar qualquer tipo de roubo para se obter dinheiro

*fazer uma correria*: assaltar

*fita*: assalto maior, planejado e elaborado com antecedência

*firma*: quadrilha

*passar os cinco*: roubar

O roubo e/ou assalto são práticas comuns no grupo. Em *correria, dedo rápido, fazer farol, fazer uma e passar os cinco*, grande que parte dos roubos é improvisada, sem organização prévia.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os grupos são organizados em função das afinidades existentes entre os indivíduos e pela heterogeneidade da sociedade, que se manifesta pelas diferenças tão acentuadas entre os estratos sociais.

A formação de grupos estigmatizados estabelece um conflito com a sociedade, formando uma grande barreira, entre o grupo marginal e a sociedade. Essa oposição fica marcada pela linguagem utilizada pelo grupo, que além de ser empregada visando à segurança do grupo, é também um modo de agredir e marcar a sua diferença perante a sociedade.

A linguagem funciona como um meio de se resgatar a identidade social do falante, determinando o seu *status* social e posicionando o falante na estrutura social.

Verificou-se que o vocabulário gírio é formado em função das atividades do grupo. Esse fato pôde ser realçado na divisão dos vocábulos em campos lexicais.

Ao proceder-se a divisão dos vocábulos em campos lexicais, constatou-se que a sua formação desencadeia uma série de associações e imagens vinculadas às drogas, relacionando ao *modus vivendi* do grupo.

A amplitude de certos campos, como o da droga propriamente dita, o da arma, o do roubo/assalto salienta que esses se revelam as áreas mais ativas do grupo.

A linguagem dos indivíduos que habitam o universo das drogas sinaliza que, nesse universo, nenhum outro aspecto consegue suplantar as drogas, nem mesmo o sexo e a diversão que representam, de modo geral, áreas valorizadas em outros grupos.

Apesar de os vocábulos nos remeterem a *semas* diversos, são enfatizados os de “loucura”, de “violência” e de “revolta”, em vários campos analisados. Tal fato correlaciona-se ao estado,

quase que frequente de um drogado, que é a loucura pela abstinência ou a loucura pela sensação causada pelo tóxico. A violência, que também é marcada na linguagem, está ligada a uma reação do usuário de droga que se torna violento, também, pela ausência ou pelo efeito causado após o consumo da droga.

Os processos empregados na deformação do significante deixam transparecer nos vocábulos a revolta que estes falantes sentem pela sociedade. Essa revolta estimula a criação de mecanismos linguísticos como forma de esses indivíduos agredirem a comunidade institucionalizada.

Enquanto fenômeno de um grupo marginal, a gíria representa uma parte do desenvolvimento da língua, que está associado à expressividade e à necessidade que é exigida pelo tipo de atividade que é praticada pelo grupo.

## 6 REFERÊNCIAS

- BECHARA, E. (1999). *Moderna Gramática Portuguesa*. 37.ed. Rio de Janeiro: Lucerna.
- BIDERMANN, M.T.C. (1978). *Teoria lingüística: lingüística quantitativa e computacional*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos
- BURKE, P. & PORTER, R. (1997). *Línguas e jargões*. São Paulo: Fundação Editora da UNESP.
- CABELLO, A.R.G. (1989). *Gíria: Vulgarização de um signo de grupo?* São Paulo, 381p. Tese (Doutorado em Filologia e Lingüística) - Faculdade de Ciências e Letras do Campus de Assis da Universidade Estadual Paulista.
- \_\_\_\_\_. (1991). **Processo de formação da gíria brasileira**. *Alfa*, v.35. São Paulo: pp. 19-53.
- CASTRO, A.F. (1947). *A gíria dos estudantes de Coimbra*. Coimbra: Faculdade Letras.
- DUBOIS, J. *et alii*. (1998). *Dicionário de Lingüística*. 10.ed. São Paulo: Cultrix.
- FERRERO, E. (1972). *I gerghi della malavita*. Verona: Mandadori.
- GUIRAUD, P. (1970). *A Estilística*. São Paulo: Mestre Jou.
- HALLIDAY, M.A.K. (1974). **Os usuários e os usos da língua**. In: \_\_\_\_\_ *et alii*. *As ciências lingüísticas e o ensino de línguas*. Trad. Myriam Freire Moran. Petrópolis: Vozes, p. 98-135.
- HORTON, P.B. & HUNT, C.L. (1980). *Sociologia*. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil.
- MARCUSCHI, L.A. (1975) *Linguagem e Classes sociais*. Porto Alegre: Movimento.
- OLIEVENSTEIN, C. (1984). *A droga*. 2.ed., São Paulo: Brasiliense.
- OLMSTED, M.S. (1970). *O pequeno grupo social*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo.
- PINTO, E. P. (1975). **A língua popular e a gíria brasileira e portuguesa**. *Língua e Literatura*, v.4. São Paulo, pp. 93-137.
- PRETI, D. (1984a). *A gíria e outros temas*. São Paulo: T. A. Queiroz: Editora da Universidade de São Paulo.
- RECTOR, M. (1994). *A fala dos jovens*. Petrópolis: Vozes.

## A INDÚSTRIA DO AÇO E A PANDEMIA

Fabiane Regina Carvalho de Andrade Ibrahin<sup>1</sup>

Amanda Vasco de Faria<sup>2</sup>

### RESUMO

A crise sanitária que assola o mundo também impactou a produção industrial do aço no Brasil que, lamentavelmente, sofreu com a escassez de insumos, resultando na majoração dos preços. As empresas frearam as compras e consumiram seus estoques para honrar compromissos com fornecedores. Outro ponto a ser analisado no presente artigo, a qual justifica a escassez de produtos e altas nos preços, deve-se ao fato de uma retomada econômica mais rápida do que o esperado, o que gerou estresse no setor produtivo. Com as mudanças causadas pelo covid-19, esperava-se uma queda profunda do nível de atividade e uma demora maior na recuperação, porém, o governo disponibilizou o auxílio emergencial para a população e esse dinheiro foi diretamente para o consumo, quase R\$ 300 bilhões para 66 milhões de pessoas. Outro ponto analisado foi o interesse na procura de matéria-prima pelo mercado externo, que com o controle da pandemia em outros países, explodiu a demanda pelo aço brasileiro. As exportações foram favorecidas pela desvalorização da moeda nacional em relação ao dólar, tornando mais rentável para as empresas vender para fora. O presente artigo tem como objetivo apresentar uma análise reflexiva acerca da grande redução da produção industrial de aço e a majoração dos preços das mercadorias derivadas deste material no início da pandemia.

**Palavras-chave:** Indústria do aço; Escassez de insumos; Pandemia.

### ABSTRACT

The sanitary crisis that is plaguing the world has also impacted industrial steel production in Brazil, which unfortunately suffered from the scarcity of inputs, resulting in higher prices. Companies stopped buying and consumed their stocks to honor commitments with suppliers.

Another point to be analyzed in this article, which justifies the scarcity of products and high prices, is due to the fact that the economic recovery was faster than expected, which generated stress in the productive sector. With the changes caused by covid-19, a deep drop in the level of activity and a longer delay in recovery were expected, however, the government made

---

<sup>1</sup> Graduada em Direito pelo ITE - Instituto Toledo de Ensino/Araçatuba, Especialista em Direito do Trabalho pela UNIFIEO, Mestre em Direito Político e Econômico pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, Mestre Em Direito pela UNIFIEO, Doutora em Ciências Sociais pela PUC/SP. Professora nos cursos de Administração e Logística da FIP - Faculdades Integradas Potencial. Pesquisadora do Grupo de Estudos de Direito Contemporâneo do Trabalho e da Seguridade Social da Universidade de São Paulo - USP (GETRAB-USP). Avaliadora Institucional do INEP/MEC. [fabiibrahin@hotmail.com](mailto:fabiibrahin@hotmail.com)

<sup>2</sup> Graduanda do curso de Administração da FIP – Faculdades Integradas Potencial.

emergency aid available to the population and this money went directly to consumption, almost R\$ 300 billion to 66 million people. Another point analyzed was the interest in the demand for raw material on the foreign market, which, with the control of the pandemic in other countries, exploded the demand for Brazilian steel. Exports were favored by the devaluation of the national currency against the dollar, making it more profitable for companies to sell abroad. This article aims to present a reflective analysis of the great reduction in industrial steel production and the increase in the prices of goods derived from this material at the beginning of the pandemic.

**Keywords:** Steel industry; Shortage of inputs; Pandemic

## 1 INTRODUÇÃO

A pandemia do coronavírus trouxe à sociedade vários problemas, sendo um deles a qual ganhou força e ameaça o desempenho de muitas empresas atuantes no segmento do aço, foi a escassez de insumos, a qual provocou a disparada nos preços de parte das matérias-primas, incluindo aço.

A indústria vê a situação com muita preocupação, e o consumidor sente os reflexos. Valores mais altos e pouca variedade de alguns produtos estão entre as sequelas apontadas pelo varejo.

De acordo com LEONARDO VIECELI, “No quarto trimestre de 2020, 73,1% dos industriais citaram falta ou elevado custo de matérias-primas. Um ano antes, eram 20%”

A Confederação Nacional da Indústria apresentou um estudo que identificou que 75% das indústrias gerais extrativas encontram adversidades em obter os insumos e matérias-primas produzidos no Brasil.

A desvalorização da moeda brasileira tornou as exportações mais atrativas redirecionando parte do fornecimento de matérias-primas, insumos e produtos finais ao mercado internacional, aumentando proporcionalmente o custo dos insumos e matérias-primas importados para as indústrias brasileiras.

## 2 O AÇO

O aço é matéria-prima primordial à vida. Ele está presente em tudo que fazemos, está presente nas relações humanas, na esperança de cura, nos sonhos de consumo e na esperança de um mundo melhor.

A sociedade é dinâmica e a produção do aço é um forte indicador do estágio de desenvolvimento econômico de um país. Não é possível pensar em um mundo sem o uso do aço.

A Idade de Ferro teve início em 1200 a. C, época que foi tida como o último estágio tecnológico e cultural da pré-história.

O descobrimento do aço proporcionou inúmeras mudanças e melhorias à sociedade. Os novos utensílios fabricados com o aço contribuíram para o desenvolvimento muito mais rápido da agricultura. Muitos povos conseguiram a expansão dos seus territórios com a utilização de armas mais modernas.

Com o passar do tempo, o homem foi aprimorando suas técnicas e com isso conseguiu tornar o aço resistente à corrosão e muito mais duro.

O desenvolvimento técnico não parou a ponto de conseguir trabalhar com o ferro já fundido, que foi uma grande descoberta, porque com a possibilidade de trabalhar com o ferro no estado líquido, surgiu a técnica de fundição de armas de fogo, balas de canhão e sinos de igreja, e posteriormente, estendeu para as residências na fabricação de grandes portões e placas de lareira.

A grande mudança aconteceu com a descoberta da técnica da produção do aço aço, considerando ser mais resistente que o ferro fundido e pelo fato de poder ser produzido em grande escala, servindo para muitas indústrias como matéria-prima.

No Brasil as primeiras usinas começaram a se desenvolver após a chegada da Família Real. Como o estado de Minas Gerais sempre foi rico em minérios, a exploração do ferro/aço naquela região sempre foi favorável ao processo. No século XX, com o crescimento industrial que o mercado começou a se desenvolver.

Em 1921 foi criada a Companhia Siderúrgica Mineira, que posteriormente se tornou Siderúrgica Belgo-Mineira, após a junção com o consórcio industrial belgo-luxemburguês ARBED-Acières Réunies de Bubach-Eich-dudelange. A década de 30 foi marcada pelo aumento na produção siderúrgica nacional.

O ano de 1950 foi considerado como marco de um novo ciclo de crescimento da siderurgia no Brasil, ocasião em que a usina já funcionava com todas as suas linhas. A produção só crescia e em dez anos triplicava sua capacidade.

Nos anos 90, era visível o esgotamento do modelo com forte presença do Estado na economia e assim começou o processo de privatização das siderúrgicas. Dois anos depois, oito empresas estatais tinham sido privatizadas.

O Brasil possui hoje o maior parque industrial de aço da América do Sul, é considerado como o maior produtor da América Latina, ocupa o sexto lugar como exportador líquido de aço e nono como produtor de aço no mundo.

### **3 HISTÓRICO DA PANDEMIA DE COVID-19**

A Organização Mundial da Saúde (OMS), em 31 de dezembro de 2019, foi comunicada sobre inúmeros casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Se referia a uma nova cepa (tipo) de coronavírus, nunca identificada em seres humanos.

Em 7 de janeiro de 2020, foi confirmado pelas autoridades chinesas um novo tipo de coronavírus. Vale salientar que, os coronavírus estão por toda parte e são a segunda principal causa de resfriado comum (após rinovírus) e, até as últimas décadas, dificilmente causavam doenças mais graves em humanos do que o resfriado comum.

Até o presente momento, sete coronavírus humanos (HCoVs) já foram identificados: HCoV-229E, HCoV-OC43, HCoV-NL63, HCoV-HKU1, SARS-COV (que causa síndrome respiratória aguda grave), MERS-COV (que causa síndrome respiratória do Oriente Médio) e

o, mais recente, novo coronavírus (que no início foi temporariamente nomeado 2019-nCoV e que recebeu o nome de SARS-CoV-2 em 02/2020. Esse novo coronavírus é responsável por causar a doença COVID-19.

A Organização Mundial da Saúde tem trabalhado com autoridades chinesas e especialistas do mundo todo desde o dia em que foi informada, a fim de conhecer mais sobre o vírus, como as pessoas se contaminam, como ele afeta as pessoas contaminadas, como podem ser tratadas e o que os países podem fazer para responder.

A Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) tem contribuído com apoio técnico aos países das Américas e recomendado manter o sistema de vigilância alerta, preparado para detectar, isolar e cuidar precocemente os pacientes infectados com o novo coronavírus.

Em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde declarou que o surto do novo coronavírus institui uma situação de Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) – o mais elevado nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional.

De acordo com os registros históricos da OMS, esta é a sexta vez que uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional é declarada. As outras foram:

- 25 de abril de 2009: pandemia de H1N1;
- 5 de maio de 2014: disseminação internacional de poliovírus;
- 8 agosto de 2014: surto de Ebola na África Ocidental;
- 1 de fevereiro de 2016: vírus zika e aumento de casos de microcefalia e outras malformações congênitas e
- 18 maio de 2018: surto de ebola na República Democrática do Congo.

Em 11 de março de 2020, que a COVID-19 foi considerada pela OMS como uma PANDEMIA.

#### 4 A INDÚSTRIA DO AÇO E A PANDEMIA

O baixo crescimento do PIB Brasileiro foi um marco no ano de 2019, com crescimento de 1,1% em relação a 2018.

Neste mesmo ano, o índice de confiança da indústria do aço (ICIA) estava em seu menor estágio de 51,5 pontos. Em 2019, a aprovação da reforma da previdência em outubro o ICIA obteve 68,3 pontos e ficou em posição elevada a linha da fronteira de 50 pontos que divide confiança e falta de confiança dos investidores.

De acordo com o Instituto do Aço Brasil, os acordos entre montadoras e siderúrgicas no Brasil, referentes ao reajuste do preço do aço, foram finalizadas com altas entre 20% e 25% para o ano de 2019. Esse reajuste foi previsto, com a desvalorização da moeda nacional, desde 2016, o produto interno bruto - PIB vem numa crescente constante.

Em 02/07/2020 o IABr - Instituto Aço Brasil, publicou o "Anuário Estatístico 2020" com os dados da siderurgia mundial e brasileira de 2019.

Merece destaque alguns dados:

A Produção mundial de Aço Bruto (t) = 1,875 bilhão; a Produção brasileira de Aço Bruto (t) = 32,6 milhões (crescimento de 1,7% em relação a 2018); a Exportação brasileira de produtos siderúrgicos (t) = 12,8 milhões; a Importação brasileira de produtos siderúrgicos (t) = 2,4 milhões; o Consumo Aparente Final de Produtos Siderúrgicos Brasil (t) = 21 milhões, sendo: Planos = 12,4 milhões e Longos = 8,6 milhões t e para finalizar, que o Consumo Per Capita de Aço Bruto Brasil corresponde a 110,4 Kg./hab.

Conforme gráfico abaixo, podemos observar que em 2019 o PIB da indústria de transformação esteve quase imutável, com uma elevação de 0,1% comparado a 2018.

<b>PIB e seus componentes</b>		<b>Variação (%) 2019/2018</b>
Ótica da oferta	Agropecuária	1,3
	Indústria	0,5
	Indústria de transformação	0,1
	Indústria extrativa	-1,1
	Indústria da construção	1,6
	Serviços industriais de utilidade pública	1,9
	Serviços	1,3
	Comércio	1,8
Ótica da demanda	Consumo das famílias	1,8
	Consumo do governo	-0,4
	Formação bruta de capital fixo	2,2
	Exportações	-2,5
	Importações	1,1
<b>PIB</b>		<b>1,1</b>

Fonte: IBGE

As fábricas frearam a produção o que gerou colapso no sistema produtivo e de varejo. Micro e pequenas empresas foram muito afetadas com a falta de matéria-prima para a linha de produção. Nesse segmento, 70% foram afetadas pela falta de insumos, ante 66% nas grandes. O percentual de empresas menores que afirmam enfrentar muita dificuldade é maior, alcançando 28% entre as pequenas empresas e 27% entre as médias. A fabricação de aço apresentou um declínio de 5% em comparação com a produção de 2019.

O auxílio emergencial, injetado pelo governo no início de 2020, voltado para trabalhadores informais e autônomos, garantiu a seus favorecidos uma renda para enfrentar o lockdown e as restrições da pandemia, ele também ajudou a diminuir a desigualdade de renda e a reduzir a pobreza no Brasil, na economia, teve um papel fundamental na retomada e também no aumento dos preços.

As fábricas frearam a produção, porém o cidadão ainda tinha poder de compra, o que gerou colapso no sistema produtivo e de varejo.

Com o aumento de preço acima do previsto, o aço causou colapso nos sistemas econômicos afetando diretamente o consumidor final.

De acordo com levantamento da Abimaq - Associação Brasileira da Indústria de Máquinas e Equipamentos, o incremento no preço do aço, de janeiro a dezembro 2020, foi de 108% nos distribuidores e de 85% para quem compra direto da usina produtora. Para Hernane Cauduro,

vice-presidente da Abimaq-RS, o ciclo de produção do setor de máquinas e equipamentos é, em média, de seis meses para entregar as encomendas aos clientes. Assim, a oscilação dos valores do aço prejudica as empresas do segmento na hora de estabelecer o preço dos seus produtos.

Em conformidade com o IABr - Instituto Aço Brasil, a retomada econômica mais rápida que o esperado, proporcionou um crescimento no ramo, atingindo uma média de 16% no primeiro semestre de 2020.

Em 02 de julho de 2021 foi publicado pelo Valor Econômico que de acordo com O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a produção da indústria brasileira voltou ao terreno positivo e avançou 1,4% em maio, frente a abril, segundo a Pesquisa Industrial Mensal – Produção Física (PIM-PF).

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os desafios enfrentados na pandemia foram muitos, todos os setores foram prejudicados, porém as indústrias de produção e extração de matérias-primas causaram grande desfalque nos estoques de revenda de produtos.

De um lado, a indústria do aço experimentou quedas significativas desde o início da pandemia, chegando ao bolso do consumidor final, que sofreu não só com o aumento dos preços, mas também com a escassez de muitos produtos.

Por outro lado, o setor começa a reagir e um dos fatores que contribuíram para a retomada do segmento foi a injeção, pelo governo, do auxílio emergencial no início de 2020.

A produção da indústria brasileira conseguiu retornar ao terreno positivo e avançou 1,4% em maio, frente a abril, segundo a Pesquisa Industrial Mensal – Produção Física (PIM-PF), divulgada nesta sexta-feira pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

O resultado positivo permitiu que a produção industrial voltasse ao patamar anterior a pandemia.

O avanço apresentado traz ao setor novo ânimo, porém, o setor ainda se encontra abaixo do nível recorde, registrado em maio de 2011. Cabe agora ser otimista e torcer para que o segmento da indústria do aço continue no mesmo ritmo e toda a sociedade possa também sentir os reflexos positivos.

## 6 REFERÊNCIAS

ABINOX – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AÇO INOXIDÁVEL. Disponível em <<https://www.abinox.org.br/site/agenda-inox-noticias/dados-da-siderurgia-mundial-e-brasileira-de-2019#:~:text=O%20IABr%20%2D%20Instituto%20A%C3%A7o%20Brasil,7%25%20em%20rela%C3%A7%C3%A3o%20a%202018>> Acesso em: 06 jun. 2021.

Disponível em <<https://www.abinox.org.br/site/agenda-inox-noticias/dados-da-siderurgia-mundial-e-brasileira-de-2019>> Acesso em: 02 julh. 2020.

ANUÁRIO ESTATÍSTICO / INSTITUTO AÇO BRASIL. - 2020 - Rio de Janeiro: Instituto Aço Brasil, 2020.

INSTITUTO DO AÇO. Disponível em <<https://acobrasil.org.br/site/historia-do-aco/>>. Acesso em: 5 jun. 2021.

Disponível em <<https://acobrasil.org.br/site/noticia/producao-industrial-avanca-14-em-maio-apos-tres-quedas-seguidas-aponta-ibge/>>. Acesso em: 04 de jun. 2021.

MERCADO BRASILEIRO DO AÇO. Disponível em <[https://acobrasil.org.br/site/wp-content/uploads/2020/08/MBA\\_Edi%C3%A7%C3%A3o-2020.pdf](https://acobrasil.org.br/site/wp-content/uploads/2020/08/MBA_Edi%C3%A7%C3%A3o-2020.pdf)> Acesso em: 04 jun. 2021.

ORGANIZAÇÃO PAN AMERICA DA SAÚDE. Disponível em <<https://www.paho.org/pt/news/30-1-2020-who-declares-public-health-emergency-novel-coronavirus>>. Acesso em: 01 jun. 2021

VIECELI LEONAR. GSH ECONOMIA. Disponível em <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/economia/noticia/2021/02/com-escassez-de-materia-prima-na-industria-consumidores-encontram-menos-opcoes-nas-lojas-e-precos-mais-altos-ckl2x3b5u009h017wa5gsyb4s.html#:~:text=Um%20problema%20que%20ganhou%20for%C3%A7a,primas%2C%20incluindo%20a%C3%A7o%20e%20pl%C3%A1sticos>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Disponível em <[https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it)>. Acesso em: 30 maio 2021.

## DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: REUSO DO LIXO ELETRÔNICO ATRAVÉS DE PEÇAS DE COMPUTADORES

Jocimar Fernandes<sup>1</sup>  
Eduardo Maalouf<sup>2</sup>  
André Rubim Mattos<sup>3</sup>  
Ana Lucia Louzada Fernandes<sup>4</sup>

### RESUMO

Atualmente, a relação empresa-meio ambiente-sociedade é tema que busca a conciliação entre desenvolvimento econômico, social e ambiental sendo um grande desafio para a sociedade. Com isso, o crescimento do lixo eletrônico (e-lixo) é inevitável. Em países emergentes, como o Brasil, onde as políticas para reutilização e reciclagem ainda não se difundiram, o aumento do e-lixo torna-se ainda mais prejudicial, visto que grande parte dos municípios não possuem políticas relacionadas a reutilização desses tipos de equipamentos. Nesse cenário encontra-se o município de Cachoeiro de Itapemirim, localizado no sul do Estado do Espírito Santo, onde existe uma vasta quantidade de materiais eletrônicos sem destinação correta, gerando prejuízos ambientais, sociais e econômicos. O objetivo do presente projeto é, através da comunidade escolar, reutilizar os componentes eletrônicos que são descartados por empresas e pela comunidade na montagem e manutenção de computadores, devolvendo-os para a sociedade de forma sustentável.

**Palavras-chave:** Desenvolvimento Sustentável; Lixo Eletrônico; Peças de Computador; Sustentabilidade Tecnológica.

### ABSTRACT

Currently, the company-environment-society relationship is a theme that seeks to reconcile economic, social and environmental development, being a major challenge for society. With this, the growth of electronic waste (e-waste) is inevitable. In emerging countries, such as Brazil, where policies for reuse and recycling have not yet spread, the increase in e-waste becomes even more harmful, since most municipalities do not have policies related to the reuse of these types of equipment. In this scenario is the municipality of Cachoeiro de Itapemirim, located in the south of the State of Espírito Santo, where there is a vast amount of electronic materials without proper destination, causing environmental, social and economic

<sup>1</sup> Mestrado em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional - UCAM - Campus/RJ - 2010 - Especialista em PIGEAD - UFF - RJ - 2015 - Graduado em Ciência da Computação - IESES - 2006; Professor da FIP Faculdades Integradas Potencial - e-mail: jocimarfernandes@fipcotia.edu.br

<sup>2</sup> Mestrado Profissional em Organizações e Políticas Públicas pela UNIFESP - Universidade Federal de São Paulo (2015). Coordenador e Professor dos Cursos de Administração e Logística da FIP Faculdades Integradas Potencial – e-mail: edumaalouf@hotmail.com.

<sup>3</sup> Bacharel em Sistemas de Informação – Coordenador de Segurança e Auditoria da Coordenadoria de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Cachoeiro de Itapemirim – ES – e-mail: andre.rubim@cti.cachoeiro.es.gov.br.

<sup>4</sup> Especialista em Direito Ambiental – Professora da Secretaria Estadual de Educação - allouzadafernandes@gmail.com.

losses. The objective of this project is, through the school community, to reuse electronic components that are discarded by companies and the community in the assembly and maintenance of computers, returning them to society in a sustainable way.

**Keywords:** Electronic Waste; Computer pieces; Technological Sustainability; Sustainable development.

## 1 INTRODUÇÃO

Segundo Decca (1982), desde o final do século XVIII, com o aparecimento do modelo de fábrica inglesa, a industrialização foi associada à ideia de progresso.

Neste sentido ainda considerando (DECCA, 1982 p. 9)

[...] o pensamento movido pela crença do poder criador do trabalho organizado, a presença da máquina definiu de uma vez por todas a fábrica como o lugar da superação das barreiras da própria condição humana. A invenção da máquina, escrevia Engels em 1844, deu lugar como é sobejamente conhecido a uma Revolução Industrial, que transformou toda a sociedade civil”.

Após 2ª Guerra Mundial tornou-se uma espécie de idade de ouro para as sociedades modernas capitalistas da Europa Ocidental e para os EUA, desdobrando-se, particularmente no meio urbano, na chamada sociedade de consumo. No decorrer do século XX, a fábrica obteve sucessos impressionantes, tanto no volume e na diversidade da produção, quanto no aperfeiçoamento tecnológico que atingiu.

Porém, começou-se a perceber e a criticar outro lado do desenvolvimento associado ao consumo: a imensa quantidade de resíduos (lixo) gerados por esse modelo industrial e os problemas que provocava.

Assim, globalmente, introduz mais recentemente, um processo chamado "obsolescência programada", no qual a indústria "programa" os produtos para ficarem obsoletos mais rapidamente.

Os avanços tecnológicos, somados à "obsolescência programada", criaram a sociedade de consumo, que acaba gerando grandes quantidades de lixo. Nesse lixo se inclui o "hi-tech", composto por produtos eletroeletrônicos, que é altamente tóxico. A conscientização do descarte correto destes produtos é fundamental e necessária para proteção do meio ambiente e uma vida mais saudável para todos.

O lixo eletrônico é proveniente de equipamentos eletroeletrônicos que o ser humano passa grande parte de sua vida em constante contato com eles, tais como aparelhos celulares, computadores, televisores, agendas eletrônicas, etc. Quando estes aparelhos perdem suas funções, por danos, pelo tempo de vida útil, ou por estarem obsoletos a novas tecnologias, se tornam resíduos, e estes contêm substâncias que podem causar danos à saúde e ao meio ambiente. Para que isso não aconteça devem ter o destino correto, no entanto grande parte do lixo eletrônico gerado pela população, não são descartados corretamente, e esta ação está

crescendo cada vez mais devido às pessoas não terem consciência do perigo que estão causando e principalmente devido ao avanço contínuo da tecnologia, lançando a cada dia novos produtos descartáveis e com tecnologia que superam os aparelhos anteriores em um espaço de tempo muito curto.

### **1.1 Impactos causados pelo lixo eletrônico**

Nos últimos anos vem crescendo a preocupação com o lixo eletrônico, devido às consequências obtidas pelo seu descarte incorreto. Segundo a ONU (Organização das Nações Unidas), a cada ano o mundo produz pelo menos 50 milhões de toneladas de lixo eletrônico, o correspondente a 5% de todo o lixo gerado pela humanidade.

Os resíduos provenientes do avanço tecnológico, cujo anteriormente eram celulares, computadores, aparelhos de som e baterias entre outros, se tornam lixo contaminado que liberam substâncias tóxicas, altamente prejudiciais à saúde. Ao serem descartados junto ao lixo comum, este tipo de lixo libera as substâncias químicas contidas dentro dos componentes eletrônicos tais como mercúrio, Cadmo, chumbo, cobre, arsênio, lítio, entre outros, estas substâncias penetram o solo e contamina os lençóis freáticos, que conseqüentemente contaminará plantas e animais através da água. Além disso essas substâncias pesadas causam inúmeras doenças ao ser humano.

Considerando o descarte inadequado, existem problemas causados por alguns componentes do lixo eletrônico, de acordo com Hammes (2012): o chumbo pode causar danos ao sistema nervoso central e periférico, sistema sanguíneo e nos rins dos seres humanos. Efeitos no sistema endócrino também têm sido observados em seu sério efeito negativo no desenvolvimento do cérebro das crianças tem sido muito bem documentado entre os pesquisadores.

O chumbo se acumula no meio ambiente e tem efeitos tóxicos agudos e crônicos nas plantas, animais e microrganismos. Produtos eletrônicos constituem 40% do chumbo onde é comumente encontrado em aterros sanitários. A principal preocupação do chumbo encontrado em aterros sanitários é a possibilidade de vazamento e contaminar os sistemas fornecedores de água potável. As principais aplicações do chumbo, em equipamentos eletrônicos são:

Solda nos circuitos impressos (placa principal e outros componentes eletrônicos) e tubos de raios catódicos dos monitores de vídeo e televisores. Ainda de acordo com a ONU (2004) mais de 315 milhões de computadores se tornaram obsoletos nos Estados Unidos. Isto representa cerca de 954 mil toneladas de chumbo que podem ser despejados no meio ambiente.

No Brasil, em agosto de 2010 foi promulgada a Lei 12.305, instituindo a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). A PNRS reúne o conjunto de princípios, objetivos, instrumentos, diretrizes, metas e ações adotadas pelo Governo Federal, isoladamente ou em regime de cooperação com Estados, Distrito Federal, Municípios ou particulares, com vistas à gestão integrada e ao gerenciamento ambientalmente adequado dos resíduos sólidos.

Dentre as diversas determinações da lei, destacam-se:

Só rejeitos poderão ser encaminhados aos aterros sanitários: os rejeitos são o material restante após esgotadas todas as possibilidades de reuso e reciclagem do resíduo sólido. Apenas 10% dos resíduos sólidos são rejeitos. A maior parte do restante é de matéria orgânica, que pode ser reaproveitada em compostagem e transformada em adubo; ou materiais recicláveis, que devem ser devidamente separados através da coleta seletiva:

- Fechamento de lixões: até 2014 não devem mais existir lixões a céu aberto no Brasil. No lugar deles, devem ser criados aterros sanitários. Os aterros são impermeabilizados e seu solo é preparado para evitar a contaminação de lençóis freáticos. Captam o chorume que resulta da degradação do lixo e podem contar com a queima do metano para gerar energia;
- Elaboração de planos de resíduos sólidos nos municípios: os planos municipais serão elaborados para ajudar prefeitos e cidadãos a descartar seu lixo da maneira correta.

Na Figura 1, apresentamos os impactos da PNRS para as distintas partes relacionadas. Observamos claramente as funções e papel da sociedade com relação a política nacional de resíduos sólidos.



Figura 1: impactos da PNRS para as distintas partes relacionadas

Fonte: “publicação do Compromisso Empresarial para a Reciclagem (CEMPRE), Política Nacional de Resíduos Sólidos - Agora é lei”

Segundo a ONU (2020) a China e os Estados Unidos liberam a lista de países que mais geram lixo eletrônico no mundo. As duas nações somadas a Índia totalizam 38% da quantidade mundial desse tipo de descarte. O Brasil, Portugal e Angola estão entre os maiores

produtores de lixo eletrônico entre as nações de língua portuguesa. O relatório da ONU adverte que os níveis de produção, consumo e descarte são insustentáveis.

De acordo com a ITU (2020), o Brasil foi o quinto país que mais produziu lixo eletrônico em 2019. O relatório apresentado por The Global E-waste Monitor em 2020, os brasileiros ficaram apenas atrás da China, EUA, Índia e Japão. Ao todo, foram geradas 2.143 toneladas em 2019.

Ainda de acordo com o relatório, o tema ainda é bastante crítico na América Latina. Além do México, Costa Rica, Colômbia e Peru – que lideram a gestão sustentável de lixo eletrônico e que, ainda estão trabalhando para melhorar os sistemas já estabelecidos - apenas Brasil e Chile estão estruturando as bases para a implementação de um quadro regulamentar formal para a logística dos resíduos.

Ainda segundo a ONU (2020) somente 20% do lixo eletrônico gerado é reciclado formalmente e reafirma a necessidade de ações mundiais para lidar melhor com o problema onde se estima a produção de 50 milhões de toneladas de e-lixo por ano.

Com o alto investimento em Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), o avanço tecnológico torna-se altamente difundido a nível global. Entretanto, ao mesmo tempo em que é fundamental para as diversas áreas do conhecimento humano, as consequências ambientais pela produção em massa de equipamentos eletrônicos que não possuem destino pós-utilização colocam em risco a sustentabilidade da vida humana.

Assim como em vários municípios brasileiros, a cidade de Cachoeiro de Itapemirim, localizado na região Sul do Estado do Espírito Santo, não possui uma política específica para o descarte e recolhimento de lixo eletrônico, dessa forma, este acaba sendo descartado como lixo comum tendo como destino um aterro sanitário, culminando em um grave risco para o meio ambiente e a saúde da comunidade local.

O artigo destaca projeto desenvolvido no município estando em consonância com os ideais de sustentabilidade internacional, possibilitando ao município o descarte do lixo eletrônico, sobretudo os equipamentos de informática. Além de ser uma forma de reaproveitar o material

descartado e transformá-lo em gerador de cidadania, a presente pesquisa torna-se geradora de oportunidades profissionais aos aprendizes, como técnico em hardware para montagem e manutenção dos computadores.

## **2 METODOLOGIA**

O presente projeto de pesquisa tem como escopo principal a reutilização das peças de computadores e periféricos gerados através do lixo eletrônico descartado pela Escola, Alunos e pela comunidade local do bairro Alto Sumaré localizado em Cachoeiro de Itapemirim – ES, com objetivos de desenvolver consciência de proteção ao meio ambiente, cidadania e principalmente o reuso de peças descartadas pelo lixo eletrônico gerado pelos computadores e periféricos.

Além da educação ambiental sobre o lixo eletrônico, o projeto prevê a inclusão digital que está sendo ofertada para a comunidade local e o aprendizado técnico e científico na área de informática com a manutenção de computadores pelos aprendizes do projeto, bem como a conscientização sobre o assunto do descarte adequado do lixo eletrônico, os perigos do lixo e a proteção ao meio ambiente.

Neste sentido, na condução do projeto considerando o escopo principal, através da triagem detalhada dos componentes provenientes do lixo eletrônico (descarte de computadores e periféricos), os alunos envolvidos no projeto na Escola, poderão estar selecionando as possíveis peças de reuso para a montagem de novos computadores que farão parte do laboratório de informática social e o descarte adequado do material inadequado para uso.

Além da reutilização de componentes eletrônicos, o armazenamento das pilhas, baterias e seu descarte correto com relação ao meio ambiente também estão sendo abordados e praticados. Com o desejo de mobilizar a população local, o projeto prevê uma passeata de bicicletas com os alunos para o recebimento das pilhas e baterias na comunidade ao redor da escola além do recebimento de partes dos lixos eletrônicos (computadores). A passeata terá a participação da escola, da polícia municipal local, professores do projeto e da Prefeitura Municipal. Em um escopo geral, os materiais são recebidos, passam pelo processo de triagem, onde são

realizados os testes de funcionamento, sendo direcionados para dois eixos principais: com potência de reuso e disponível para reciclagem.

### **3 DISCUSSÃO**

O aumento substancial do lixo eletrônico no mundo é real e um problema grave para o meio ambiente e para todos. Para a Cidade de Cachoeiro de Itapemirim – ES a situação é a não é diferente. Percebe-se nitidamente que não existem pontos ou locais de coleta e recebimento do lixo eletrônico nos bairros ou na cidade.

Neste sentido, criando um ponto de recebimento na própria escola do lixo eletrônico (computadores e periféricos) torna-se possível a redução direta dos resíduos sólidos pela comunidade local, criando oportunidade para gerar novo conhecimento sobre o problema para os alunos / comunidade e principalmente os benefícios do descarte correto deste lixo eletrônico nos dias de hoje.

Além do combate e proteção ao meio ambiente considerando o descarte correto dos resíduos sólidos originados pelo lixo eletrônico, a oferta e geração de produção científica sobre o assunto envolvendo os jovens pesquisadores será de grande relevância a para a vida estudantil do aprendiz possibilitando um forte impacto na mudança de atitudes dos alunos e da própria comunidade local. Neste sentido, os resultados serão “compartilhados” com a comunidade e a escola.

Assim, a instituição de ensino vinculada ao projeto constituirá uma alternativa relevante e significativa para o início da pesquisa e extensão utilizando o Ensino Médio do Município, onde estudantes de diversas comunidades poderão participar do projeto na medida em que forem recebendo as informações dentro do contexto, gerando uma aproximação estreita entre a entre a universidade, comunidade e o projeto de pesquisa-extensão.

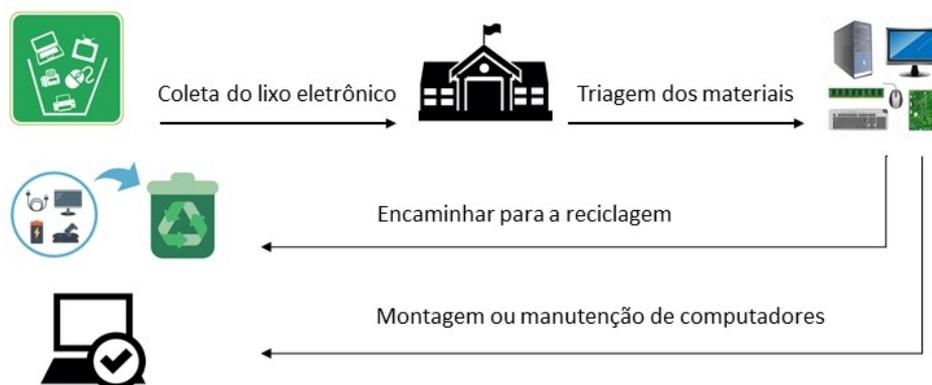
Ressalta-se ainda que a escola possui um Grupo de Estudo e Pesquisa em Ciências Naturais que já vem desenvolvendo alguns trabalhos nesta vertente, o que aumentará e muito a chance de perpetuação do projeto, mesmo com o termino do edital, ou seja, a sustentabilidade do projeto entre os alunos, professores e a comunidade local.

## 4 RESULTADOS

O laboratório de informática da Escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Fraternidade e Luz, continha 18 (dezoito) computadores em funcionamento, além de 09 (nove) que detinham algum tipo de defeito. Com o início do projeto e o recolhimento de equipamentos de informática, como monitores, dispositivos de armazenamento (Discos Rígidos - HDs), foi possível recuperar 05 (cinco) computadores a partir da troca das peças defeituosas. As doações são provenientes da comunidade local e empresas da região.

Ao coletar os equipamentos provindos da população em geral, inicialmente, é realizada uma triagem, onde os alunos devem submeter os componentes aos testes de funcionalidades, com o intuito de analisa-los e avaliar seu potencial de reuso. Obviamente, nem todo material recolhido pode ser reutilizado na montagem ou na manutenção de um computador, visto que o equipamento pode estar com algum tipo de defeito. Caso este seja o caso, o material é agrupado aos demais que não possuem condições de reutilização e são posteriormente encaminhados para a reciclagem. Todo equipamento que detém condições de reaproveitamento é direcionado para o processo de manutenção, onde farão parte do projeto de montagem de um computador sustentável (criado a partir de componentes reusados com compatibilidade entre si para serem conectados) ou na manutenção de outro que necessita da troca de determinadas peças conforme processo identificado na Figura 1.

Figura 1 - Processo de triagem realizado na escola



Fonte: Os Autores.

Os computadores que estiverem em bom estado, ou os que forem recuperados, serão doados para comunidade local ou catalogados e alocados no laboratório de informática da escola onde servirá aos alunos e a comunidade local.

Os materiais coletados são provenientes do lixo eletrônico que compõe a linha verde, composta por computadores desktop e laptops, acessórios de informática e tablets. Além dos processos descritos acima, o projeto também contempla:

- Recolhimento e armazenamento das pilhas e baterias.
- Inclusão digital da comunidade local no laboratório de informática na escola.
- Criar programas de descarte correto de equipamentos;
- Criar oportunidades para a reutilização de peças;
- Desenvolvimento de parcerias com empresas privadas na comunidade para o apoio ao projeto criando oportunidade para divulgação aos seus colaboradores sobre a proteção ao meio ambiente com relação ao lixo eletrônico;
- Contribuir para a diminuição dos impactos ambientais na localização da escola considerando o andamento e desenvolvimento do projeto;
- Criar capacitação dos alunos do projeto no ambiente de manutenção de computadores;

## **5 CONCLUSÃO**

A importância do descarte correto do lixo eletrônico se torna relevante devido ao fato de que, segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), o mesmo cresce três vezes mais que o lixo convencional, sendo que boa parte destes resíduos ainda não tem destinação adequada. Por este motivo, tornou-se fundamental e necessário a criação do projeto que envolva a Escola x Alunos x Comunidade, visando não somente a consciência ambiental, mas o entendimento do risco para o meio ambiente e a saúde pública.

O projeto além de consciência ecológica estará preparando os alunos com os conteúdos teóricos e práticos na utilização do Laboratório do Curso de Montagem e Manutenção de Computadores da Escola, onde os envolvidos estarão aptos a trabalhar como auxiliar de manutenção de computadores nas empresas de informática da região de Cachoeiro de Itapemirim, abrindo assim, uma nova oportunidade de trabalho real na profissão de técnico em informática para os alunos do projeto.

Ainda com base no processo de ensino-aprendizagem e tendo em vista a sustentabilidade do projeto, o aluno aprendiz participará de ações na comunidade sobre o tema meio ambiente, lixo eletrônico e reciclagem, com objetivo de melhorar a informação da população local sobre os conceitos e problemas do lixo eletrônico não descartado corretamente.

## 6 REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Paulo de Bessa. **Direito ambiental**. 15.ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- BRASIL. **Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010**. Disponível em: Acesso em: 14 mar. 2016.
- CAVALCANTI, C.; **Meio ambiente, desenvolvimento sustentável e políticas públicas**. 4 ed. São Paulo: Cortez; Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 2002.
- DECCA, Edgar de. **O nascimento das fábricas**. São Paulo: Brasiliense, 1982.
- DIAS, Genebaldo Freire. **Educação ambiental: princípios e práticas – 8. ed**. São Paulo: Gaia, 2003.
- Estudo sobre Resíduos de Equipamentos Eletroeletrônicos**. Portal de Resíduos Sólidos. Disponível. Acesso em 15 mar. 2016.
- FREIRE, P. **Educação e mudança**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.
- FREIRE, P. **Como trabalhar com o povo**. São Paulo: Associação Paulista de Saúde Pública, 1983.
- JORNAL DA GLOBO. **Brasil é campeão na geração de lixo eletrônico por habitante**. Disponível em: <http://g1.globo.com/jornal-da-globo/noticia/2012/07/brasil-e-campeao-na-geracao-de-lixo-eletronico-por-habitante.html>. Acesso em: 27 jul. 2017.
- HAMMES, V.S. **Construção da proposta pedagógica. Volume 1 – Educação Ambiental para o desenvolvimento sustentável**. 3º. Ed. - Brasília, DF: Embrapa, 2012.
- HAMMES, V.S. **Proposta metodológica de Macro educação. Volume 2 – Educação Ambiental para o desenvolvimento sustentável** - Brasília, DF: Embrapa, 2012.
- HAMMES, V.S., et al. **Ver: Percepção do diagnóstico ambiental. Volume 3 – Educação Ambiental para o desenvolvimento sustentável** - Brasília, DF: Embrapa, 2012.

HAMMES, V.S., et al. **Julgar: Percepção do impacto ambiental. Volume 4 – Educação Ambiental para o desenvolvimento sustentável** - Brasília, DF: Embrapa, 2012.

HAMMES, V.S. **Agir: Percepção da gestão ambiental. Volume 5 – Educação Ambiental para o desenvolvimento sustentável**. 3º. Ed. - Brasília, DF: Embrapa, 2012.

HAMMES, V.S. et al. **Empresa: meio ambiente e responsabilidade socioambiental. Volume 6 – Educação Ambiental para o desenvolvimento sustentável**. - Brasília, DF: Embrapa, 2012.

HAMMES, V.S. RACHWALL, F.G., et al. **Meio Ambiente e a Escola. Volume 7 – Educação Ambiental para o desenvolvimento sustentável**. - Brasília, DF: Embrapa, 2012.

MACHADO, Paulo Affonso Leme. **Direito ambiental brasileiro**. 18.ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

MILARÉ, Édis. **Direito do ambiente**. 8.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

ONU - Organização das Nações Unidas. **Lixo Eletrônico**. Disponível em:

<<https://news.un.org/pt/tags/lixo-eletronico>>. Acesso em 26 jun 2021.

PENA-VEJA, A. A, C. R. S. PETRAGLIA, I. **Edgar Morin: Ética, Cultura e educação**. São Paulo: Cortez, 2001.

SIRVINSKAS, Luís Paulo. **Manual de direito ambiental**. 9.ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

TELLES, Marcelo de Queiroz et al. **Vivências integradas com o meio ambiente: práticas de educação ambiental para escolas, parques, praças e zoológicos**. São Paulo: Sá Editora, 2002.

## **DIGITALIZAÇÃO DOCUMENTAL COMO FERRAMENTA DE GESTÃO PÚBLICA VISANDO A ECONOMICIDADE E PRODUTIVIDADE**

**Jocimar Fernandes<sup>1</sup>**

**Vinícius de Jesus Arruda<sup>2</sup>**

### **RESUMO**

A partir do conceito que as ferramentas computacionais presentes na sociedade da informação estão cada vez mais ligadas às inúmeras formas de se fazer gestão nas organizações, este artigo apresenta de forma conceitual a gestão de documentos e suas características básicas, as principais ferramentas, as vantagens e desvantagens em se trabalhar com o GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos, como uma forte ação empreendedora e estratégica para profissionais da área administrativa de órgãos públicos, uma vez que o gerenciamento eletrônico de documentos permite inovar os recursos, propor a modernização com foco na agilidade e na obtenção de informações, redução do espaço físico, acesso simultâneo a documentos e, conseqüentemente o auxílio na tomada de decisões dentro das organizações privadas ou públicas. Espera-se que as aplicações das Tecnologias da Comunicação e Informação em procedimentos administrativos, se bem trabalhadas e aplicadas, resultem em produtividade e segurança para os usuários do serviço público, contribuindo para organização e mecanismos de controles de processos. Utiliza-se a metodologia da pesquisa em referências bibliográficas, estudo de caso e análise dos dados coletados na pesquisa. Espera-se que após testes com os dados os coletados apresentem resultados positivos para os administradores da área pública.

**Palavras-chave:** Informação; Público; Gestão; Digitalização; GED.

### **ABSTRACT**

Based on the concept that the present computational tools in the information society are increasingly linked to many ways to do management in organizations, this article presents a conceptually document management and its basic characteristics, the main tools, the advantages and disadvantages of working with the GED - Electronic Document Management as a strong entrepreneurial and strategic action for professionals in the administrative area of public agencies since the electronic document management allows innovating resources, proposing modernization with focus on agility and in obtaining information, reducing the physical space, simultaneous access to documents and consequently aid in decision making within private or public organizations. It is hoped that the applications of Information and Communication Technologies in administrative procedures, if implemented and worked well, resulting in productivity and security for public service users, contributing to the organization

<sup>1</sup>Mestrado em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional - UCAM - Campus/RJ - 2010 - Especialista em PIGEAD - UFF - RJ - 2015 - Graduado em Ciência da Computação - IESSES - 2006; Professor da FIP Faculdades Integradas Potencial - e-mail: [jocimarfernandes@fipcotia.edu.br](mailto:jocimarfernandes@fipcotia.edu.br)

<sup>2</sup> Bacharel em Administração - IESSES - ES - 2012 - Assessor Técnico do IPACI - Instituto de Previdência de Cachoeiro de Itapemirim e-mail: [viniciusja1988@gmail.com](mailto:viniciusja1988@gmail.com)

and mechanisms for process controls. Uses the methodology of research references, case studies and analysis of data collected in the survey. It is expected that after the testing data collected positive results for administrators of public area.

**Keywords:** Information; Public; Management; Scanning; Ged.

## 1 INTRODUÇÃO

Um dos grandes problemas na atualidade enfrentados nas organizações, principalmente em órgãos públicos é a falta de controle de seus documentos, sem os disponíveis em meio eletrônico ou em mídia impressa, a falta desse controle e gerenciamento das informações vem ao longo dos anos resultando em perda de tempo, e volume excessivo de papéis, tornando o serviço público, uma organização onde se gasta muito dinheiro com papéis e seu atendimento tem perdas de qualidade pelo aumento do tempo em espera pelo atendimento.

Levando a uma visão que vai, além disso, pode se perceber que os processos de documentação sofrem com a falta de padronização para os documentos criados, diversas cópias de um mesmo documento, falta de controle da documentação operada através de sistemas ultrapassados, outro fator também encontrado é a falta de mão de obra qualificada, (BARRETO, 2004).

Atualmente as informações, na maioria das organizações são arquivadas em pastas e em caixas de papelão, comprometem futuramente a sua recuperação, levando em conta que tais documentos se decompõem durante o passar dos anos, ou até mesmo, podem ser danificadas por insetos e pela umidade do ar.

Com as empresas gerando cada vez mais documentos, o volume de papel acaba criando problemas administrativos, como também de espaço físico para o armazenamento. Koch (1998) em suas pesquisas aponta que a sociedade gerou a mesma quantidade de informações nos últimos 50 anos que nos 5 mil anos anteriores e, segundo diferentes estudos, duplicará esse número novamente entre os próximos 18 a 36 meses.

Observa-se que o fluxo de documentação em forma de papéis tem crescido gradativamente ao longo dos anos, e com isso cresce a falta de controle e gerenciamento dessas informações. As organizações vêm se tornando cada dia mais complexas, com processo de trabalho mais elaborados, sentem a necessidade de ter domínio sobre o fluxo dessas informações que a todo o momento passam por vários lugares.

Com a utilização inadequada do controle de arquivos que registram informações funcionais e financeiras, bem como as obrigações fiscais, no serviço público, não passa de falta de organização e métodos no armazenamento e recuperação de documentos (STARBIRD; VILHAUER, 1997).

Antes do começo da utilização da microinformática bem como das redes locais, em geral a documentação era manuseada pelas empresas em forma de papel. Esses papéis eram armazenados em recipientes metálicos, que continham capacidade para arquivar cerca de 10 mil páginas, e estavam localizadas em bibliotecas dos setores com prateleiras de grande tamanho, contem inúmeros documentos, projetos e manuais. Devido à má organização desses documentos era comum o funcionário perder em média até cinco dias para localizar e colocar disponível para utilização um documento armazenado em uma local de guarda, esse fato ocorria pela falta de controle de indexação e armazenamento dos documentos (KOCH, 1998; TERRA, 2001).

Um sistema de gerenciamento tem sua utilidade destacada nesta situação, conforme Innarelli (2007, p. 25), “com a utilização da tecnologia da informação e comunicação e controle dos documentos de valor permanente ou não, podem estar localizados em diversos locais dificultando sua localização”.

Os autores KOCH, 1998; TERRA, 2001 destacam ainda que baseando-se na necessidade da gestão documental, vê-se crescente a demanda pela criação de tecnologias de Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GDE, campo que visa à gestão da documentação de forma que possibilite seus usuários a terem acesso a essas informações de forma instantânea, através da internet. Para o gestor de qualquer organização, o estudo da possibilidade ao gestor de inúmeros benefícios, uma vez que é esperada do gestor que tenha a capacidade de controle e armazenamento e busca de informações em tempo imediato, pois tal ação é fator primordial para o funcionamento correto e competitivo da empresa.

Levando para o sentido básico da definição da palavra, a princípio, todo arquivo ou papel utilizado dentro da organização poderia ser considerado um documento (RHEINNER GROUP, 2004c).

Conforme Reis (2006, p. 03): “Os arquivos constituem desde sempre a memória das instituições e das pessoas, e existem desde que o Homem fixou por escrito às suas relações como ser social”.

Através da gestão de informações, o sistema GED, tem a possibilidade de assegurar que o conhecimento, encontrado hoje, seja utilizado futuramente para as novas gerações, segundo Rondinelli (2002, p. 15), “do ponto de vista legal e histórico, a confiabilidade de um documento tem que ser garantida para que a justiça seja feita e o passado, compreendido”.

As empresas, o governo e a indústria sempre dependeram da informação para o gerenciamento efetivo de suas operações. Segundo Benedon (2001, p.17), a informação precisa estar prontamente acessível, ser precisa e oferecida de forma econômica para se manter em uma posição competitiva em uma economia mundial que exige produtos e serviços cada vez mais sofisticados.

Adiante o trabalho apresentara ferramentas, técnicas de gerenciamento das informações, que trará aos leitores informações de como se gerenciar a documentação em setores públicos.

## **2 METODOLOGIA**

A pesquisa foi realizada utilizando referencial teórico de vários autores e trabalhos acadêmicos que abordam o tema como mecanismos de comprovação de sua utilidade em Órgãos Públicos.

### **2.1 A Sociedade da Informação**

Durante muitos anos a sociedade vivia um contexto em que as informações eram possuídas apenas por pessoas ditas cultas. Mas essa situação mudou, com a ajuda da era tecnológica, vive-se numa sociedade em que a acessibilidade às informações vem avançando, pode-se

acessar as informações até em casa, através da internet, essa mudança na sociedade é conhecida como a era da informação ou sociedade da informação.

Conforme Castells (2001), a sociedade da informação é um entendimento que foi utilizado com o intuito de descrever uma sociedade que utiliza de maneira adequada as Tecnologias de Informação com o objetivo do tratamento da informação; e que tem como objetivo principal tornar a informação como elemento de toda a atividade humana.

Como refere Gouveia:

“[...] O conceito de Sociedade da Informação surgiu nos trabalhos de Alain Touraine (1969) e Daniel Bell (1973) sobre as influências dos avanços tecnológicos nas relações de poder, identificando a informação como ponto central da sociedade contemporânea” (GOUVEIA, 2004, p. 35).

Gouveia (2004) defende ainda que a sociedade da informação tem como base as tecnologias de informação que tem por função, o armazenamento, as formas de processamento e o controle da distribuição da informação por meios eletrônicos, tais como: o rádio, a televisão, o telefone e os computadores, entre diversas outras tecnologias. Também afirma que as tecnologias não têm o poder de transformar a sociedade sozinha, vem fazendo com que as pessoas as utilizem em seus contextos utilizados pela sociedade como: sociais, econômicos e políticos, tornando-a uma nova comunidade no mundo: a Sociedade da Informação.

Segundo Jardim (1992, p. 251), “são considerados informação todos os fatos e ideias que tenham sido registrados, comunicados e/ou distribuídos formal ou informalmente em qualquer formato físico”.

O termo 'informação' é conceituado por vários autores, entre eles: Wurman entende que esse termo só pode ser aplicado a "aquilo que leva à compreensão (...) O que constitui informação para uma pessoa pode não passar de dados para outra" (1995, p. 43).

Davenport e Prusak conceituam dados, informação e conhecimento conforme (Quadro 1). Contudo, dão maior ênfase ao termo 'informação': "informação, além do mais, é um termo que envolve todos os três, além de servir como conexão entre os dados brutos e o conhecimento que se pode eventualmente obter" (1998, p. 18).

**QUADRO 1 – REPRESENTAÇÃO DE DADOS, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO**

<b>DADOS, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO</b>		
<b>Dados</b>	<b>Informação</b>	<b>Conhecimento</b>
<p>Simple observações sobre o estado do mundo</p>	<p>Dados dotados de relevância e propósito</p>	<p>Informação valiosa da mente humana inclui reflexão, síntese, contexto.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilmente estruturado -</li> <li>Facilmente obtido por máquinas</li> <li>- Frequentemente quantificado</li> <li>- Facilmente transferível</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requer unidade de análise</li> <li>- Exige consenso em relação ao significado</li> <li>- Exige necessariamente a mediação humana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De difícil estruturação</li> <li>- De difícil captura em máquinas</li> <li>- Frequentemente tácito</li> <li>- De difícil transferência</li> </ul>

Fonte: Davenport, Prusak (1998)

Segundo Castells (2000) a sociedade da informação apresenta as seguintes características fundamentais:

- a) **A informação é sua matéria-prima:** as tecnologias vêm se desenvolvendo com o objetivo de facilitar que o homem atue sobre a informação propriamente dita, indo de encontro com o passado onde o objetivo que dominava era sua utilização para atuar com as tecnologias, para criar implementos atualizados ou se adaptando a novos usos.
- b) **Os efeitos das novas tecnologias têm alta penetrabilidade:** sendo que a informação é peça integrante da atividade humana, sendo ela individual ou coletiva e, fazendo com que todas as atividades sofram a tendência a serem afetadas diretamente pela nova tecnologia.
- c) **Predomínio da lógica de redes.** Esta lógica, característica de complexo relacionamento, podendo ser, iniciado graças às tecnologias atuais, inseridas materialmente em qualquer tipo de processo.

- d) **Flexibilidade:** a tecnologia auxilia em favor dos processos reversíveis, permite modificação por reorganização de componentes e tem alto poder e capacidade de se reconfigurar.
- e) **Crescente convergência de tecnologias,** principalmente a microeletrônica, telecomunicações, optoeletrônica, computadores, mas também e crescentemente, a biologia.

Devido à necessidade de gerenciar essas informações, foram criadas ferramentas informatizadas de Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED, com o objetivo de obter os resultados esperados nas organizações, transformando informações em conhecimento e auxiliando seus gestores no acesso rápido a estas informações, trazendo em seus sistemas, relatórios que proporcionaram informações para as tomadas de decisões, tais recursos só se tornaram possíveis com o acesso da informática nas áreas das organizações, principalmente nas áreas administrativas.

## 2.2 O Uso da Informática na Administração

Com o avanço da globalização, o crescente uso de informações nas tomadas de decisões e a necessidade de um atendimento rápido e preciso, as organizações públicas vêm procurando amplificar e intensificar o uso de Tecnologia da Informação - TI, usando-a como uma ferramenta empresarial, que auxilie na organização documental e tornem os processos de trabalho mais dinâmicos e ágeis.

Albertin destaca:

A informação está presente em todas as organizações; porém, com a evolução dos negócios, seu volume e valor aumentaram muito, exigindo uma solução para seu tratamento, que estava tornando-se mais um problema que uma solução, seu principal objetivo. (ALBERTIN, 1999, p. 13).

“A Administração de Informática em uma organização privada ou em uma entidade da administração pública é a responsável pela eficácia interna da função informática” (Albertin, 1999, p. 14), tal fator ratifica sua importância ao se elaborar um planejamento de investimento com visão em estruturar a organização.

### 2.2.1 Sistemas de Informações Gerenciais - SIG'S

O sistema de informação gerencial atua como mecanismo de suporte às funções de planejamento, controle e organização de uma empresa, funciona com o objetivo de fornecer informações precisas e seguras e em menor tempo auxiliando na tomada de decisão. OLIVEIRA (2002, p. 59), define que, “o sistema de informação gerencial é representado pelo conjunto de subsistemas, visualizados de forma integrada e capaz de gerar informações necessárias ao processo decisório”.

GARCIA e GARCIA (2003, p. 29) apud POLLONI, definem que sistema de informação gerencial “é qualquer sistema que produza posições atualizadas no âmbito corporativo, resultado da integração de vários grupos de sistemas de informação que utilizam recursos de consolidação e interligação de entidades dentro de uma organização”.

O sistema de informação gerencial:

É o conjunto de tecnologias que disponibilizam os meios necessários à operação do processamento dos dados disponíveis. É um sistema voltado para a coleta, armazenagem, recuperação e processamento de informações usadas ou desejadas por um ou mais executivos no desempenho de suas atividades. É o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa proporcionam a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados. (BATISTA, 2004, p.22)

O gestor tem encontrado dificuldade para avaliar a quantidade e qualidade dos benefícios oferecidos por um sistema de informação gerencial, porém OLIVEIRA (2002, p.54) afirma que o sistema de informação gerencial pode, sob determinadas condições, trazer os seguintes benefícios para as empresas:

- Redução dos custos das operações;
- Melhoria no acesso às informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- Melhoria na produtividade;
- Melhoria nos serviços realizados e oferecidos;

- Melhoria na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- Estímulo de maior interação dos tomadores de decisão;
- Fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões;
- Melhoria na estrutura organizacional, para facilitar o fluxo de informações;
- Melhoria na estrutura de poder, proporcionando maior poder para aqueles que entendem e controlam os sistemas;
- Redução do grau de centralização de decisões na empresa; e
- Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos.

A Informatização, através dos programas de informação (software) tem evoluído muito nos últimos anos, e as organizações tendem a acompanhar essa progressão tecnológica. Contudo, para que ocorra esta progressão tecnológica é necessário que os gestores implantem sistemas que possibilitem o gerenciamento documental para auxiliar a tomada de decisão. Um destes sistemas utilizados nesse processo é o Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED.

### **2.2.2 Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED**

Segundo Ralph Sprague Jr. (1995), pode-se apresentar como:

**Gerenciamento:** criação, armazenamento, organização, transmissão, consultas, manipulação, atualização, e eventual disposição de documentos para preencher um propósito organizacional.

**Eletrônico:** uso de tecnologias de informação.

**Documento:** um conjunto de informações pertinentes a um tópico, estruturado para a compreensão humana, representado por uma variedade de símbolos, armazenado e manuseado como uma unidade.

Para Gartner Group apud Baldam (2004, p.32), “GED é a tecnologia que provê um meio de facilmente armazenar, localizar e recuperar informações existentes em documentos e dados eletrônicos, durante todo o seu ‘Ciclo de Vida’”.

De acordo com Koch (1998) o Gerenciamento Eletrônico de Documentos é a somatória de todas as tecnologias e produtos que tem por intuito gerenciar eletronicamente as informações. Ainda de acordo com o autor, essas informações consistem em três características demonstradas no quadro abaixo:

#### QUADRO 2 – CARACTERÍSTICAS DAS INFORMAÇÕES

<b>Voz</b>	Caracterizada como informações verbais, as quais assumem maior importância no mundo dos negócios.
<b>Texto</b>	Informações formais como: cartas, contratos, planilhas, manuais e etc.
<b>Imagem</b>	Informações que não podem ser representadas nas formas anteriores (mapas, fotografias, assinaturas, etc).

Fonte: Adaptado KOCH (1998).

Os objetivos de um programa de gerência de documentos englobam o atendimento às necessidades operacionais e funcionais da organização, a preservação da história da organização, a proteção de interesses vitais e a proteção da organização frente aos processos jurídicos. (SILVA, 2001. p.18).

Dessa forma, em linhas gerais, pode-se explicar GED como um conjunto de tecnologias da sociedade pós-industrial que permite a uma empresa e/ou organização, gerenciar seus documentos em forma digital. Esses documentos podem ser oriundos de diversas mídias informacionais: papel, microfilme, imagem, som, planilhas eletrônicas, arquivos de texto etc. Além de armazenar os arquivos e garantir segurança no seu acesso, o GED insere a classificação dos documentos, controle de temporalidade e ações de distribuição, utilizando o roteamento e o workflow, este definido como diversas tecnologias que englobam os conjuntos de ferramentas que possibilitam a automação de um determinado fluxo de trabalho e a troca de informações interdepartamentais.

Levando-se em conta que um ambiente de GED possa ter configurações de diversas maneiras, que se definem a partir do objetivo desejado, a figura seguinte mostra um sistema com seus componentes mais utilizados.

Na figura 1, é demonstrado as fases de um ambiente típico do setor de gerenciamento eletrônico de documentos.

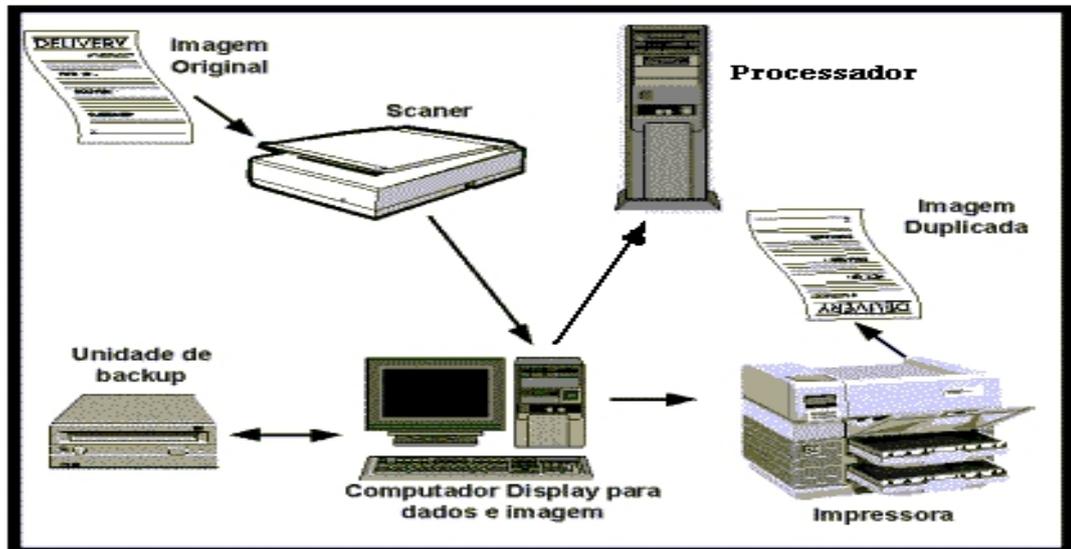


Figura 1 – Ambiente típico do GED

Fonte: Angeloni, 2002.

Em síntese, um sistema de GED tem por finalidade captura e transformar documentos em formatos digitais arquivando-os, ou seja, possuindo um grau elevado de organização e controle, compactação e gerando índices eficazes para uma pesquisa, via meios eletrônicos. (FANTINI, 2001).

O crescimento de quantidade de documentos utilizados nas para organizações públicas para execução das tarefas vêm sendo um problema; pois em muitos casos, a organização necessita das informações localizadas em arquivos ou em seus bancos e bases de dados para prover suas atividades, e essas informações documentais não são localizadas, devido, ao fato de terem sido perdidas/extraviadas no amontoado de documentos ou em arquivos dos computadores da organização e, tornando-se para a instituição um grave problema, como destaca o autor:

Entretanto, não há como negar a presença asfixiante das massas documentais acumuladas, que se não tratadas devidamente poderão não só desqualificar e atrasar empreendimentos, como também trazer sérios prejuízos para as organizações, tanto no aspecto mercadológico quanto no aspecto jurídico auditorial. (LOPES, 2004, p.09)

A maioria da documentação dos órgãos públicos está armazenada em locais inapropriados, sujeito as intempéries da natureza: umidade, ataques de animais. Viabilizando assim a implantação de controles de armazenagem dos documentos.

### **2.2.3 Vantagens**

De acordo com Lobo (2008), o GED, uma tecnologia avançada de armazenamento e tratamento de documentos, tanto no formato em papel como digital, traz muitas vantagens a uma instituição, dentre elas podem ser destacadas:

- a) Diminuição da quantidade de papéis em circulação;
- b) Redução de erros;
- c) Integração fácil com outros sistemas;
- d) O documento digital é fiel ao documento original;
- e) Possibilita um melhor atendimento ao cliente;
- f) Controle total da entrada e saída de documentos da empresa;
- g) Conservação dos documentos originais;
- h) Obtenção da informação de forma rápida, consistente e precisa;
- i) Redução do espaço físico;
- j) Diferencial competitivo;
- k) Disponibilidade de um documento a vários usuários;
- l) Economia de tempo na busca dos documentos originais, espaço e custo de trabalho.

### **2.2.4 Desvantagens**

De acordo com Lobo (2008), o GED apresenta como desvantagens alguns itens que embora sejam importantes, não diminuem seus méritos como gerenciador de informações:

- a) Aumento de tráfego no banco de dados da empresa;
- b) Grande dependência de energia elétrica, devido a sua utilização ser redimensionada diretamente a aparelhos que possuem um elevado consumo de energia elétrica;
- c) Dependência total do sistema para controle de documentos.

### **2.2.5 Áreas de atuação**

Lobo (2008), ainda destaca que existem várias áreas que podem se beneficiar com a utilização da tecnologia GED, dentre as quais:

- a) editoras;
- b) redes de televisão;
- c) hospitais;
- d) escritórios de contabilidade;
- e) prefeituras;
- f) apoio aos processos de fiscalização;
- g) faculdades;
- h) fórum, etc.

### **2.3 Digitalização de Documentos**

Segundo Baldam et al (2002) a digitalização tem o objetivo de converter documentos em diversos estados como: físico, microfilme, microficha, jaqueta ou cartão janela para uma imagem de resolução digital utilizando um equipamento conhecido como digitalizadora, mas seu nome correto é "scanner".

Em meio a uma sociedade dominada pela informação, é necessário que se tenha domínio desta, e para isso, é necessário que se tenha um sistema de gerenciamento dessas informações, que ajude o gestor a tomar decisões e nesse contexto pode-se destacar o GED e suas ferramentas de gerenciamento que tratam essas informações de forma rápida, eficaz e com segurança.

O documento eletrônico ou documento digital em geral é um registro de informações geradas ou até mesmo recebidas por uma entidade pública ou privada, para utilização na execução de suas atividades, com o intuito de armazenar e colocar a disposição do usuário, através de sistemas informatizados. Também pode se destacar o documento digitalizado, isto é, uma cópia em forma digital de um documento original existente em outro suporte. A diferença

entre o documento digital e o documento digitalizado, é que em se tratando da preservação digital, os documentos digitalizados preservam os documentos originais do manuseio e consequente degradação (Webb, 2000).

Os documentos criados e que acumulam se na execução no desempenho das atividades de uma organização, ou “... criados e acumulados na consecução de algum objetivo...” (Schellenberg, 1974), constituem, portanto, os arquivos corrente, intermediário e permanente da organização ou entidade.

Baldam et al., 2002 afirma que o processo de Digitalização podemos encontrar as seguintes etapas:

- a) Preparação;
- b) Digitalização;
- c) Manutenção/Inspeção e
- d) Indexação.

Segundo Benedon (2001), a informação precisa estar prontamente acessível, ser precisa e oferecida de forma econômica para que se mantenha uma posição competitiva em uma economia mundial que exige produtos e serviços cada vez mais sofisticados.

Com uma correta utilização da ferramenta de digitalização nas organizações o gestor tem em suas mãos diversas maneiras de se diferenciar no mercado em relação aos seus concorrentes, entre eles pode-se destacar:

### **2.3.1 Redução de custos com armazenagem**

Com uma gestão eficaz da documentação, com auxílio da digitalização, o GED se torna uma ferramenta valiosa em um dos pontos que o gestor mais encontra problemas em sua empresa: a redução dos custos. Através da digitalização o gestor não fica preso a pilhas de papéis que ocupam um espaço considerável na empresa e com isso é necessário um investimento em sua armazenagem.

### **2.3.2 Conservação das informações**

Um documento digitalizado pode, dependendo da mídia na qual for armazenado e em que condições ambientais, preservar seu conteúdo por até 500 anos como pode ser notado na Tabela 1:

**TABELA 3 - Mídias x Condições Ambientais x Durabilidade**

<b>Nome da Mídia</b>	<b>Grau de Temperatura ° C</b>	<b>Umidade Relativa %</b>	<b>Durabilidade - Anos</b>
<b>CD-R (Compact Disc Recordable)</b>	40	80	2
	30	60	5
	20	40	30
	10	25	100
<b>Magneto Óptico</b>	40	80	2
	30	60	5
	20	40	30
	10	25	100
<b>Microfilme Com qualidade Arquivística (Prata)</b>	40	80	20
	30	60	50
	20	40	200
	10	25	500

Fonte: Avendon (1999)

### **2.3.3 Agilidade na busca por informações**

O processo de digitalização possibilita o manuseio das informações de forma rápida e precisa, sem a necessidade de alguém utilizar as prateleiras em busca dos dados, e que acarreta bastante perda de tempo, sendo na sociedade atual a perda de dinheiro. Também traz como

um de seus benefícios a disponibilização de muitos dados na forma digital, possibilitando ao gestor a criação de um ambiente virtual que facilita o processo de busca da informação desejada.

### **2.3.4 Preservação da natureza**

Além de ajudar na redução de custos e economizar na utilização de papéis, a digitalização ajuda na preservação da natureza, pois com o uso do sistema de digitalização haverá uma redução significativa no número de folhas usadas diariamente.

## **2.4 Gestão Pública**

O termo Gestão Pública aplicado à Administração Pública Federal – APF, pode ser conceituado como um processo administrativo tipificado em seis etapas: planejamento, programação, orçamentação, execução, controle e avaliação das políticas públicas que vise à concretização de políticas públicas, direta ou indiretamente, por uma entidade pública ou privada, constitui-se em Gestão Pública. (Fayol, 1950).

Para Santos, (2006) "gestão pública tem como princípios básicos referenciar às funções de gerência pública dos negócios do governo em todas as áreas".

### **2.4.1 Embasamento legal para gerenciamento de documentos na gestão pública**

A Lei Federal nº 8.159 de janeiro de 1991 (Brasil, 1991) e a Lei Municipal nº 5.899 de maio de 1991 (Belo Horizonte, 1991), através do Artigo 1º de ambas, atribuem ao Poder Público o dever de gerir os documentos e proteger de forma especial os documentos de arquivos.

Para ambas as leis, arquivos são "... conjuntos de documentos recebidos e produzidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por uma pessoa física...". A Lei Federal citada trata do direito de todos à informação pública, que deve ser prestada "... no prazo da lei, sob pena de responsabilidade..." (Brasil, 1991).

Essas leis foram criadas para que os órgãos públicos e seus agentes públicos tivessem a responsabilidade pela guarda, gerenciamento e disponibilização dos documentos. Nesse trabalho o foco de estudo será a gestão dos documentos nos Regimes Próprios de Previdência Social – RPPS, em específico o Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Cachoeiro de Itapemirim no estado do Espírito Santo.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Gestão da Informação vem a passos largos se tornando uma importante ferramenta de gestão, pois tem a tendência de ser tratada como mecanismo de uso padrão entre as empresas. Sendo essencial sua importância para a diferenciação em relação à concorrência, e para a própria sobrevivência sustentável das empresas, não sendo usada apenas para descrição de processos, como conjunto de políticas e cultura organizacional.

As ferramentas de pesquisas apresentadas neste trabalho apresentam como a gestão da informação tratada para proporcionar conhecimento aos seus usuários por meio de sua gestão, pode ser organizada e utilizada de modo a gerar mais conhecimento.

Além dos diversos benefícios alcançados com a informatização dos dados de uma organização, quer seja financeiro ou organizacional, a implantação da GED proporciona o reconhecimento da informação como um patrimônio inerente à Organização (entidade). Pode-se notar que com a aplicação da informatização, a ferramenta do conhecimento, os dados e a informação, estão vinculados diretamente a entidade para tomada de decisões e não vinculada a um determinado funcionário.

Gerenciamento Eletrônico de Dados significa facilidade, rapidez e solidez na informação para tomada de decisão nos diversos âmbitos da Organização Pública.

A Gestão Pública vem em seus mecanismos de processos, tomando atitudes para construção do seu trabalho de forma burocrática e antiquada, resultando em um amontado de informações em papéis que ao longo dos anos vão se tornando um peso para a organização, é preciso inovar e implantar soluções no âmbito de ter mais controle e acesso a essas informações de maneira digital, sem que seja necessário a utilização da impressão da documentação.

Com as exigências da sociedade as informações necessitam ser repassadas pelos setores públicos de forma rápida e transparente, como já estão sendo implantados o portal transparência nos municípios, onde a população pode acessar através de um computador dentro de suas casas e ter acesso a prestação de contas dos gastos públicos.

Assim, espero ter contribuído para construção de mais um degrau na escada do saber, mesmo entendendo que no mundo do conhecimento ainda temos muitos degraus.

#### 4 REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Administração de Informática: funções e fatores críticos de sucesso**/Alberto Luiz Albertin; colaboração de Rosa Maria de Moura. São Paulo: Atlas, 1999.

ANGELONI, Maria Terezinha. **Organização do conhecimento, Infra-Estrutura, Pessoas e Tecnologias**. SP: Saraiva, 2002.

AVENDON, D. **GED de A a Z** – Tudo sobre Gerenciamento Eletrônico de Documentos. Editora Cenadem, 1999.

BALDAM, Roquemaz; VALLE, Rogério; CAVALCANT, Marcos. **GED: gerenciamento eletrônico de documento**. RJ: Érica, 2002.

BARRETO, A. **Implantação de Gerência do conhecimento a partir dos repositórios de Conhecimento Explícito**. VIII Congresso da BAD, Estoril, 2004.

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.

BENEDON, W. **Records and information management (RIM): Uma visão geral**. Tradutor: Maria Luiza Pacheco Fernandes et al. São Paulo: Cenadem, 2001.

BRASIL. **Lei Federal nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991** (Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados), 1991.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia Internet: Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

FAYOL, Henri. **Administração Industrial e Geral**. São Paulo, Atlas, 1950.

FANTINI, Sérgio Rubens. **Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos: estudo de caso de escolha de soluções**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

GARCIA, Elias; GARCIA, Osmarina Pedro Garcia. **A importância do sistema de informação gerencial para a gestão empresarial**. Revista Ciências Sociais em Perspectiva, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel, Cascavel, v.2 , n.1, p. 21-32, 1 sem. 2003.

GARTNER GROUP, *apud* BALDAM, R. VALLE, R. CAVALCANTI, M. **GED: Gerenciamento Eletrônico de Documentos**. 2ª ed. São Paulo: Érica. 2004.

GOUVEIA, Luís Manuel Borges (2004), “**Notas de contribuição para uma definição operacional**”. Página consultada a 15 de março de 2012, disponível em <[http://www2.ufp.pt/~lmbg/reserva/lbg\\_socinformacao04.pdf](http://www2.ufp.pt/~lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf)>. Acesso em: 20 mar. 2021.

INNARELLI, Humberto Celeste. Preservação Digital e seus Dez Mandamentos. In: **Arquivística: temas Contemporâneos: Classificação, Preservação, Gestão do Conhecimento**. Distrito Federal: Ed. SENAC, p. 20-75, 2007.

JARDIM, Jose. Maria. As novas tecnologias da informação e o futuro dos arquivos. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, p. 251-260, 1992. Disponível em:<<http://www.uel.br/pessoal/jneto/arqtxt/novastecnologiasJNETO.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2021.

KOCH, W. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos: GED – Conceitos, Tecnologias e Considerações Gerais**. São Paulo: Cenadem, 1998.

LOBO; SILVA; HORITA. **Gerenciamento eletrônico de documentos**. São Paulo, 2008.

LOPES, Uberdan dos Santos. Arquivos e a Organização da Gestão Documental. In: Rev. **ACB: Biblioteconomia**, Santa Catarina, v. 8/9, p. 120, 2003/2004.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informação gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. 8. ed., São Paulo: Atlas,1992.

\_\_\_\_\_. **Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial**. 13. ed. São Paulo, 2002.

REIS, Luís. O Arquivo e Arquivística Evolução Histórica. In: BIBLIO: Rev. **Bibliotecologia y Ciências de la Información**. Lima, Peru. Vol. 7, n. 24. Abr. / Jun. 2006,12 p. Disponível em:<<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/161/16172402.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2021.

RHEINNER GROUP. **COLD Solutions**. Enterprise Document Management. Disponível em: <<http://binary.techinfocenter.com/binary/techinfocenter>>. Acesso em: 10 abr. 2021.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. 1. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2002. 155 p.

SANTOS, Clezio Saldanha dos. **Introdução à Gestão Pública**. São Paulo: Saraiva, 2006.

SANTOS, Maria Paula Gomes. **O estado e os problemas contemporâneos**. Departamento de Ciências e Administração. UFSC. Florianópolis. CAPES, UAB, 2009.

SHELLENBERG, T. R.. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1974.

SPRAGUE JR., Ralph H. **Electronic Document Management: Challenges and Opportunities for Information Systems Managers**. Disponível em <http://www.cba.hawaii.edu/sprague/MISQ/MISQfinal.htm>. Hawaii, 1995.

SILVA, Flávio Luiz D'oliveira E. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED): Natureza, Princípios e Aplicações**. Cuiabá, 2001. 72 p. Trabalho Monográfico - Universidade Federal de Mato Grosso. Disponível em: <[http://www.ufmt.br/cacomp/Downloads/monografias/GED\\_NaturezaPrincipioAplicao.pdf](http://www.ufmt.br/cacomp/Downloads/monografias/GED_NaturezaPrincipioAplicao.pdf)>. Acesso em: 02 mar. 2021.

STARBIRD, R. W. ; VILHAUER, G. C. **Como tomar a decisão de implantar a tecnologia de do gerenciamento eletrônico de documentos**. São Paulo: Ed. CENADEM, 1997.

TERRA, J. **Gerência do conhecimento: o grande desafio empresarial**. 2. ed. São Paulo: Negócio Editora, 2001.

WEBB, Collin. **The role of preservation and the library of the future**. National Library of Australia, 2000. Disponível em: [www.nla.gov.au/nla/staffpaper/cwebb9.html](http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/cwebb9.html). Acesso em: 02 mar. 2021.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação: como transformar informação em compreensão**. 5. ed. São Paulo: Cultura Editores, 1995. p.380

## ENSINO REMOTO: A RELAÇÃO PROFESSOR-ALUNO DURANTE A PANDEMIA DE CORONAVÍRUS E SUAS CONSEQUÊNCIAS NA SALA DE AULA

Luís Fernando Ferreira de Araújo<sup>1</sup>

Rosineia Oliveira dos Santos<sup>2</sup>

### RESUMO

A implantação de metodologias ativas em planos de aula e a busca eficaz pela melhoria na relação professor-aluno traz desafios muitos significativos para o ensino remoto e com isso gera grande ansiedade e muitos desafios para todos que estão dentro deste processo. Fazer com que esse aluno se torne cada vez mais presente em sala de aula é um grande desafio. Desta forma, temos como principal objetivo entender como as metodologias ativas no ensino remoto implicam na relação professor-aluno. Como principal problema de pesquisa, temos que como essas metodologias ativas ajudam no ensino aprendizagem do aluno em tempos de pandemia de coronavírus? O ensino remoto, necessariamente, pela sua construção, já utiliza ferramentas que estão inseridas para que o aluno não esteja somente na web, mas que permaneça conectado para sua aprendizagem, para que assim executem tarefas e formulem seus questionamentos e sua própria visão crítica. Como metodologia, foram utilizados artigos publicados no banco de dados da SCIELO escritos entre janeiro de 2020 e janeiro de 2021 sobre metodologias ativas na pandemia de Coronavírus. Entendemos que ao aplicar um sistema remoto de ensino durante uma pandemia e com isso inserir alunos neste processo, requer uma ampla e necessária contribuição de ambas as partes, portanto, deve-se treinar e desenvolver todos os setores da aprendizagem.

Palavras-chave: Metodologias ativas. Pandemia. Professor-aluno. Coronavirus.

### ABSTRACT

We have gone through a difficult time in education, the implementation of active methodologies in our lesson plans and the effective search for improvement in the teacher-student relationship brings very significant challenges for remote education and, therefore, generates great anxiety and many challenges for everyone who is in this process. Making this student more and more present in the classroom is a great challenge. In this way, we have as main objective to understand how the active methodologies within the remote teaching imply in the teacher-student relationship. Understand to improve remote lessons and make them enjoyable and productive. As a main research problem, how do these active methodologies descend in teaching student learning in coronavirus pandemic rhythms? Remote teaching, necessarily, due to its construction already uses the tools that are inserted so that the student is

---

<sup>1</sup> Doutor em Educação, Arte e História da Cultura e docente no SENAC-SP. [lusfernandoaraujo40@gmail.com](mailto:lusfernandoaraujo40@gmail.com). Participo de um Grupo de Estudo sobre Metodologia ativa. Livros Publicados sobre telenovela e educação .

<sup>2</sup> Mestre em Ciências humanas e graduanda em Pedagogia. E-mail: [profrosineia42@gmail.com](mailto:profrosineia42@gmail.com) – Artigos e Livros sobre educação.

not only on the web, but remains connected for his learning. So that you can perform tasks and formulate your questions and your own critical vision. As a methodology, we used the articles published in the SCIELO database and verify what was written between January 2020 and January 2021, about methodologies active in the coronavirus pandemic. We understand that when applying a remote education system during a pandemic and thus inserting students in this process requires a wide and necessary contribution from both parties, therefore, one must train and develop all sectors of learning.

**Keywords:** Active methodologies. Pandemic. Teacher-Student. Coronavirus.

## 1 INTRODUÇÃO

As várias metodologias ativas existentes nos diversos meios acadêmicos de ensino, fornecem elementos ao aluno tais como falar, ouvir, entender, ler cenários e aprender a conviver em um mundo cada vez mais diversos. As metodologias incentivam à integração escola-sociedade-estado. O aluno se torna protagonista do processo e da construção de seu conhecimento e de sua formação.

O tema deste artigo surgiu a partir das reflexões e dúvidas como uma metodologia ativa poderia ser usada como interação no ensino-aprendizagem do ensino remoto, principalmente em decorrência da nova pandemia do coronavírus. O propósito deste artigo foi apresentar uma reflexão das metodologias ativas aplicadas ao ensino remoto durante a pandemia da covid-19 e suas relações com o ensino e aprendizagem. Na atualidade, percebe-se que existem inúmeras ferramentas de trabalho, vários equipamentos sofisticados da área de tecnologia e que auxiliam a troca de aprendizagem no ensino remoto, criando no aluno mais empenho e no professor mais possibilidades em ensinar com dinamismo e criatividade. Esse professor, com habilidades em manipular estas ferramentas é denominado professor mediador, por facilitar a transposição de uma mensagem consistente e atualizada. As metodologias ativas aplicadas no ensino remoto, possibilitam a interação do aluno com o professor na troca de conhecimento e estímulos para treinarem e desenvolverem-se diariamente.

A metodologia ativa desenvolve a sensibilidade do outro, como consequência possibilita que o aluno amplie seu conhecimento sobre o assunto abordado e tenha autonomia para resolver os problemas que surgem em sua vida pessoal e profissional. Desta forma, resulta em

aprendizagem baseada em construção de valores e mudanças culturais, ou seja, constroem uma base para enfrentar as dificuldades e anseios que surgem em sua comunidade, em sua família e em suas escolhas profissionais. O professor utilizando desse método em suas aulas, fará com que este aluno se torne protagonista de sua vida.

## **2 METODOLOGIAS ATIVAS E O ENSINO REMOTO**

A metodologia ativa procura estabelecer correlações com temas de maior interesse da cultura estudantil, que envolva uma aproximação crítica da escola com a realidade. Não seria uma metodologia tradicional linear, mas uma metodologia que estabelece uma comunicação escolar diacrônica com os conhecimentos e estabelece com os alunos diálogos, no sentido habermasiano, “não só de um ato de vontade de um grupo de indivíduos que lutam por justiça e liberdade, mas como uma necessidade que encontra seus fundamentos nos próprios processos de racionalização societária”. (HABERMAS, 1987).

A metodologia ativa pretende subsidiar elementos aos alunos para falarem, ouvirem, entenderem, lerem, refletirem e viverem o mundo, buscando a integração escola-sociedade. São transformações vindas da onipresença do conhecimento e da informação. Ajudam os professores a envolverem os alunos nas discussões de ideias, desafios, julgamentos e críticas. Com isso, o professor tem a função de manter um diálogo constante com base no conhecimento empírico da prática de ensino.

O papel da escola deveria ser a de gerenciar a organização dos conhecimentos, melhorar o ensino, também pensar em mecanismos eficazes para avaliar competências, assegurando a superação e o desenvolvimento dos processos educativos junto aos alunos. Desta forma, trazer a metodologia ativa para o contexto da sala de aula, onde promovam discussões e contribuam para uma complementação na função pedagógica comunicacional, ação que deve necessariamente ser dirigida por processos comunicativos de busca do entendimento e não por meio de meios autorregulados, como o mercado ou a administração burocrática (HABERMAS, 1987).

O século XXI exige que a escola continue o comprometimento com sua missão profética do devir, pois ela se encontra em constante processo de transformação frente à sociedade do conhecimento, não só em relação às expectativas econômicas, mas também na evolução holística do indivíduo. A escola deveria estar preocupada com a realidade concreta, pelo menos é o ideal, criando paradigmas interdisciplinares e transdisciplinares, unindo ensino, pesquisa, em um novo contexto de ser escola.

Para Hattie (2017, p.10), “o aspecto visível se refere, primeiro, a tornar a aprendizagem do aluno visível aos professores, assegurando a identificação clara dos atributos que fazem uma visível diferença na aprendizagem dos alunos e levam todos na escola a reconhecer visivelmente o impacto que eles apresentam na aprendizagem (dos alunos, dos professores e dos líderes escolares). O aspecto visível também se refere a tornar o ensino visível aos alunos, de modo que eles aprendam a se tornar seus próprios professores, que é o atributo central da aprendizagem ou da autorregulação ao longo de toda a vida e do amor pela aprendizagem.

A produção e divulgação do conhecimento geraram e exigiram a necessidade de uma metodologia que priorize o diálogo constante entre professor e sociedade, onde o papel do professor é de orientar as atividades que permitam ao aluno aprender. A escola é excelente campo de pesquisa para experiências democrática e pluralista na sociedade em que atua, transformando os objetivos e as metas em ações mais apropriadas para a aprendizagem. Portanto, a escola tem que consolidar o projeto pedagógico e ao mesmo tempo interagir na autonomia dentro do processo de socialização com satisfação; com isso, a autonomia se torna um vínculo para estimular o indivíduo na sociedade com novas parcerias, com a família e com os meios de comunicação.

A pedagogia que emerge da consciência de que a escola é concebida como uma forma de política cultural, de uma concepção crítica é fundada na convicção de que, para a escola, é uma prioridade ética o dar poder ao sujeito social, facilitando-lhe a atribuição de sentido crítico ao domínio do conhecimento, “não se pode mais pensar educação de modo fragmentário e egocentricamente” (BERTICELLI, 2006, p. 45), nesse sentido, a metodologia ativa pode ser um dos modos de encaminhar à formação profissional do aluno.

Vygotsky (2003, p.16) em seus estudos deu ênfase no papel da linguagem e do pensamento e nas relações sociais que o indivíduo mantém com o mundo exterior, propôs que “a primeira forma de ligação entre a fantasia e a realidade consiste no fato de toda a elucubração se compor sempre de elementos tomados da realidade e extraídos da experiência anterior do homem”.

Criar é construir algo novo. Esse novo é a capacidade do indivíduo de demonstrar para a realidade a sua experiência em poder fazer. A criação surge em um estado de tensão, desejo, sentimento de alegria ou de tristeza. A reflexão sobre o ato de criar representa para o indivíduo uma liberdade, um processo de compreensão que o leva para um aumento da maturidade. O homem cria uma ideia e coloca no papel por meio da escrita, do desenho ou em um objeto como produto de sua própria criação. A imagem é uma representação mental de um objeto. Quando, por exemplo, ouvimos a palavra *paisagem* mentalmente visualizamos um prado, cercado de eucaliptos que nos fazem sentir o perfume de suas folhas, pássaros voando e o som de sua revoada. Essa imagem mental comporta também o afetivo e o imaginário. O afetivo que acompanha o sentir prazeroso e tranquilo. A imagem é um elo entre o homem e o que está no mundo material. Imaginário é a capacidade que temos para fazer variações nas imagens que construímos do mundo que habitamos.

Diariamente, o imaginário se renova e se realimenta, enriquece nossas vidas e os sentidos. A imaginação sobre uma paisagem é relacionar com a imagem da paisagem percebida outras variações de cores, sons, odores, que ainda não pertenciam à paisagem do mundo material conhecido. Por meio da imaginação se abre para nós um campo de possibilidades. O real, para o homem, é aquilo que é vivido, uma atividade exercida no mundo que habita regularmente, repetitiva ou não, cotidiana ou não, mas que ele sonha com uma perspectiva de melhora, e para que isso aconteça, ele usa a imaginação para ir além do mundo real. Por meio dela, ele constrói outras imagens, um mundo totalmente simbólico para uma integração de seus anseios.

Para Vygotsky (2003, p. 85), a educação é aquela que deve estimular a criação artística e despertar na criança e nos jovens o desejo de criar. Para exercer a criatividade, a criação e o sentido artístico, Vygotsky (2003, p.37), em seu livro *A Imaginação e a Arte na Infância*, pressupunha que o comportamento humano auxilia no entendimento da condição sociocultural, determinada em processo de construção que caracteriza a todos e a cada um de

nós. Com isso, o professor deve utilizar a metodologia ativa em sala de aula, a fim de fazer com que o aluno tenha condição de criar, fantasiar, imaginar e recriar histórias para o seu desenvolvimento pessoal e acadêmico.

Na concepção de Vygotsky (2003, p.35) a escola deve ser um espaço de criação e fomento do conhecimento e criação de novos saberes. Além dessa consistente fundamentação, sobre o emergir de novos saberes de Vygotsky, a vida, diferente das palavras cruzadas, compreende espaços sem definição, existe a ausência de um quadro geral fechado, sendo assim “o conhecimento é a navegação em um oceano de incertezas, entre arquipélagos de certeza” (MORIN, 2000, p. 86), como mostram as novas descobertas das ciências empíricas.

Freire (2004, p. 54) em seus estudos propõe um método pelo qual a palavra ajude o homem a tornar-se homem, onde “não há diálogo verdadeiro se não há nos seus sujeitos um pensar verdadeiro. Pensar crítico. Pensar que não aceitando a dicotomia mundo-homens, reconhece entre eles uma inquebrantável solidariedade”.

Partindo desta perspectiva, Freire nos coloca a questão da relação homem-mundo, dentro de uma sociedade integradora; mas antes temos de entender quando se fala de “extensão educativa”, contrário à educação libertadora. A extensão educativa parte do pressuposto de uma educação mecanicista, como afirma o próprio Freire (2011, p. 26), em seu livro *Extensão ou Comunicação*. Ela se dá “na medida em que, no termo ‘extensão’, está implícita a ação de levar, de transferir, de entregar, de depositar algo em alguém, ressalta, nele, uma conotação indiscutivelmente mecanicista”. O conceito homem-mundo não deixa de passar por este questionamento. Estamos nos referindo ao homem-mundo que é homem-educador. Outra vertente presente é a do professor-aluno e vice-versa, e, com esta dialética, construímos o pensar sobre a metodologia ativa. Neste trabalho, Paulo Freire nos dá ferramentas para compreender como funciona o mecanismo desta dialética: aluno-professor, professor-aluno. Ele nos mostra que não podemos ser apenas extensionista do saber, do conhecimento, ou seja, transferidores de algo que, também, muitas vezes, foi-nos inculcado nos bancos escolares.

É esta extensão que devemos evitar, pois, segundo Freire, é um “equivoco” querer estender algo a alguém, sendo que este alguém não é um mero espectador da ação do outro que almeja colocar, depositar um conhecimento sem levar em conta o saber daquele outro. Em muitos

casos, o aluno ouve e vive diariamente dentro de uma realidade dinâmica e repleta de magia e crença. E, não se deve desconsiderar que, no processo de aprendizado há uma transformação, faz-se necessário um tempo de passagem, de reformulação do pensar. Isto se constrói aos poucos e, apresenta-se a espiral construtivista como uma metodologia ativa de ensino-aprendizagem, passa-se pelo entendimento de quem educa para fazer com que o aluno, por si mesmo, consiga entender que os fenômenos mágicos e de crenças fazem parte de uma estrutura *a priori* cognitiva da própria razão. Conforme, o aluno vai percebendo e entendendo o processo natural das transformações por meio de experiências e dados, dos quais ele participa e está envolvido, vai se construindo a relação professor e aluno, pois ambos estão no processo de aprendizagem.

O diálogo é fundamental para a verdadeira educação entre aluno-professor. A democratização na escola aproxima o sentido de educação, como chave da reprodução da sociedade de classes antagônicas por meio do sistema de ensino. A sociedade está composta por todos os seus elementos; o que importa é integrar em sua estrutura os novos elementos, ou seja, novas gerações que se encontram à sua margem para manter e conservar a sociedade, integrando os indivíduos no social. Mais uma vez, para reafirmar o nosso estudo, citamos Paulo Freire, que nos afiança:

O papel do educador não é o de encher o educando de “conhecimento”, de ordem técnica ou não, mas sim o de proporcionar, através da relação dialógica educador-educando, educando-educador, a organização de um pensamento correto em ambos (FREIRE, 2011, p. 68).

A metodologia ativa se faz entre ambas as partes envolvidas no processo de formação, quando há um crescimento das pessoas, abertura para o diálogo franco onde existam portas abertas para quem educa e para quem é educado. A educação seria uma instância exterior da sociedade, isto é, de fora ela contribui para o ordenamento e equilíbrio permanentes. A educação tem por finalidade a adaptação do aluno na sociedade e reforçar os laços sociais e promove a integração de todos no corpo social.

A educação assume a autonomia, na medida em que configura e mantém a conformação do corpo social, ou seja, em vez de receber interferências da sociedade, ela interfere de forma absoluta nos destinos de toda a relação social. No entanto, não pode também ser educadora uma escola que se constitui num mundo fechado, que é controlada cuidadosamente pelos

agentes orgânicos do sistema, onde há predeterminação de papéis a serem cumpridos pelos alunos, que ali se matriculam já com seus destinos marcados por “profecias autorrealizadoras” de síndrome do fracasso.

### **3 IMPLICAÇÕES NO PROCESSO DE APRENDIZAGEM NA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS**

Criar não é tarefa para qualquer um e cabe ao professor assumir esse desafio. O ser humano gosta do conhecido, do fácil, daquilo que já é. O desafio dói, causa desconforto e essa é a tarefa do professor: provocar, incomodar. O que já aconteceu serve como base, ponto de partida e dá segurança para exercer o poder que é garantido, que foi conquistado de forma tão dura, porém prazerosa. Orientar esse poder da forma adequado compete ao professor. Para que haja educação de adultos, a superação de desafios, a resolução de problemas e a construção de novos conhecimentos a partir de experiências prévias, são necessárias para impulsionar as aprendizagens (FREIRE, 1996, p.20).

Muitos dos alunos vêm de famílias com poucos recursos intelectuais, financeiros e culturais. Esse aluno idealiza a figura do professor, a vida acadêmica, a cultura, um mundo que ele desconhece e que pode-lhe oferecer mais, apontar novos caminhos. Deve-se utilizar essa imagem, esse poder que delegado ao professor e não o destruir com a falsa proposta de aproximar-se do aluno. Em primeiro lugar, enxergá-lo na sua real condição que não necessariamente coincide com a proposta educacional da instituição em que se encontra. Só assim haverá a possibilidade de uma adaptação para que tenha acesso ao conhecimento que afinal ele veio buscar, sejam seus propósitos conscientes e lícitos dentro dos conceitos da educação ou não.

O processo pedagógico estabelecido visa desenvolver competências relacionadas à prática profissional. Na análise de Perrenoud (1997, p. 35), “toda competência está, fundamentalmente, ligada a uma *prática social* de certa complexidade. Não a um gesto dado, mas sim a um conjunto de gestos, posturas e palavras inscritos na prática que lhes confere sentidos e continuidade”.

Decorre disso a necessidade de identificar a posição exata em que o aluno se encontra na sociedade e na sua vida pessoal para não idealizar e trabalhar com um suposto ser que na

verdade não existe, o que fatalmente o conduzirá ao insucesso. A percepção da pessoa a quem o professor atende é passo de partida no caminho pedagógico mais adequado.

Conforme Meirieu (1998) é necessária à compreensão do “triângulo pedagógico” para criar situações de aprendizagem sem deixar-se atrair por nenhum dos três polos: aluno-saber-professor. Para isso é importante que o professor tenha consciência do seu papel e da sua importância. O professor é um cidadão inserido em seu meio social com ideias e conhecimentos já estruturados. Esses conhecimentos e experiências prévias podem e devem ser utilizados para criarem situações interessantes.

Ainda Hattie (2017, p.18), “os professores precisam ser diretivos, influentes, atenciosos e ativa e apaixonadamente engajados no processo de ensino e aprendizagem”.

O professor e o aluno apresentam experiências de vida, conhecimentos anteriores. Além disso, os sentimentos de ambos podem ser persuadidos adequadamente para melhorar esse processo.

Meirieu (1998, p.80-81) ressalta ainda

Quem pode querer ignorar a *relação pedagógica*, este encontro entre pessoas vivas e cheias de desejos, este conjunto de fenômenos afetivos, de transferências e contratransferências, que estão sempre presentes na sala de aula? Não se pode escolher, por simples comodidade, a suspensão da afetividade: primeiro, porque essa decisão, é claro, seria ela própria uma escolha afetiva, alimentada, na maioria das vezes, pela preocupação consigo, pelo medo do outro ou pelo desejo estranho de melhor exercer seu poder camuflando a natureza do mesmo; depois, porque uma atividade cognitiva, ainda que perfeitamente teorizada, não pode ficar sem a energia do desejo que lhe dá vida e força; enfim, porque seria estúpido negar o aspecto determinante, na aprendizagem, dos fenômenos de identificação e de sedução. Sabe-se, de fato, que a vontade de seduzir anima qualquer educador, mesmo que ele quase não o confesse, mesmo anuncie o contrário, fingindo ignorar que a recusa de seduzir pode vir reforçar a sedução(...).

O professor experimenta as angústias e dúvidas durante a própria formação acadêmica. Passa-se pelos testes e vence-se, chega-se ao poder que é imprescindível ao desempenho do trabalho do professor. Mas esse poder tem limites: o outro é o objetivo não o si mesmo. E isso exige coragem, de renunciar às vaidades. Só assim realmente é possível ver o sujeito que motiva tantos pensamentos, teorias de aprendizagem, tanto interesse de todas as áreas relacionadas à educação.

Para Bergamann e Sams (2012, p.11), “o conceito de sala de aula invertida, é feito em sala de aula, agora é executado em casa, e o que tradicionalmente é feito como trabalho de casa, agora é realizado em sala de aula”.

Como a novidade assusta, e na maioria das vezes não é desejada no primeiro momento, surgem as desconfianças e constantes questionamentos para com aqueles que podem realmente instigar, provocar: o professor, educador, formador de opiniões, exemplo de conduta, mentor, objeto de paixão, seja qual for a denominação. Todas podem ser ferramentas em favor do aluno. O conhecimento não pertence ao professor, nem a seu mestre ou àqueles que lhe permitiram chegar a seu título. É algo maior que pertence à essência do ser humano, à alma, não a qualquer academia. Aquele que pensa que detém o conhecimento engana-se não sabe ainda controlar suas vaidades e ambições. O conhecimento e o domínio das estratégias são uma ferramenta que o professor maneja de acordo com sua criatividade, sua reflexão e sua experiência, para alcançar os objetivos da aprendizagem (ABREU e MASSETTO, 1990).

Com isso, a metodologia ativa em relação à aprendizagem visível tem que despertar no aluno uma curiosidade e ao mesmo tempo favorecer uma motivação autônoma e possibilitá-lo uma consciência crítica que atenda às suas necessidades como recurso didático e pedagógico para a formação dele na sociedade.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por meio da metodologia ativa, criar-se-á oportunidades para os alunos, pois eles refletirão a sua importância no cotidiano escolar, o que auxiliou no processo ensino-aprendizagem, faz-se necessário para que os recursos aplicados em sala de aula sejam significativos para o ensino, oferece possibilidades de conhecer o processo de produção de ensino e aprendizagem. Compreendendo esta nova forma de pensar e produzir conhecimento proposto pela utilização deste recurso pedagógico, podendo assim assegurar à educação à melhoria de sua qualidade em sala de aula.

Neste sentido, o objetivo da aula com a utilização da metodologia ativa será conquistar os alunos por meio da interatividade no exercício de ensino e aprendizagem, bem como

apresentar um plano de trabalho que assegure mudanças na maneira de ensinar. Oferecemos aos alunos um entretenimento, informação e educação, contribuindo para a formação e aproximação com os conteúdos pedagógicos, sendo só possível com a mediação do professor habilitado com suas atividades didático-pedagógicas em sala de aula. O papel do professor nesta proposta de ação educativa será de uma aproximação mais intensa com os alunos em sala de aula. Esta aproximação ocorrerá por meio de interações de ambos. Espera-se que este artigo possa contribuir para que se amplie o debate do papel da escola, onde oferece ferramentas de ensino ao aluno, para que ele possa fazer uma leitura crítica, e aceitar as novas formas de ensino.

## 5 REFERÊNCIAS

- ABREU, M.C.; MASSETTO, M. T. **O professor universitário em aula**. São Paulo: MG Editores, 1990.
- BERGMANN, Jonathan; SAMS, Aaron. **Sala de aula invertida: uma metodologia ativa de aprendizagem**. Rio de Janeiro: LTC, 2012.
- BERTICELLI, Ireno A. **Epistemologia e educação: da complexidade, auto-organização e caos**, Chapeco, Argos, 2006.
- FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação?** 15. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2011.
- \_\_\_\_\_. **Pedagogia da esperança: um reencontro com a pedagogia do oprimido**. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2004.
- \_\_\_\_\_. **Pedagogia do oprimido**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.
- HABERMAS, Jurgem. **Teoria de la acción comunicativa II – Crítica de la razón funcionalista**. Madri: Taurus, 1987.
- HATTIE, John. **Aprendizagem visível para professores: como maximizar o impacto da aprendizagem**. Porto Alegre: Penso, 2017.
- MASSETO, Marcos Tarciso. **Competência pedagógica do professor universitário**. São Paulo: Summus, 2003.
- MEIRIEU, Philippe. **Aprender... sim, mas como?** 7. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.
- MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas-SP: Papyrus, 2000.
- MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. Brasília, Cortez Editora, 2000.
- PERRENOUD, Philippe. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1997

VEIGA-NETO, Alfredo. **Foucault & a educação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2007.

VYGOTSKY, Lev S. **La imaginación y el arte en la infancia**. 6. ed. Madrid: Ediciones Akal, 2003.

# UM ESTUDO DE CASO: DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE APRENDER A LIDERAR DURANTE O EXERCÍCIO NO SETOR ADMINISTRATIVO PÚBLICO DE UM MUNICÍPIO BRASILEIRO

Kédyma Marques de Souza <sup>1</sup>

## RESUMO

Neste estudo de caso pretende-se conhecer os desafios e as oportunidades de aprender a liderar durante o exercício da função, analisando os casos vivenciados pela líder da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Cachoeiro de Itapemirim que iniciou sua atuação no setor sem se perceber como líder, mas durante o processo identificou a necessidade e escolheu ser uma líder que aprende sempre e fomenta na equipe uma cultura de mudança e melhoria contínua. O estudo foi feito com base na atuação da líder no período de 2017 a 2021, e contempla perspectivas tanto da liderança quanto da equipe. Além disso, são apresentados comparativos das experiências do caso com referências teóricas, buscando identificar a presença de metodologias e conceitos aplicados a rotina da equipe a formação da líder. Entende-se que este estudo poderá contribuir no enriquecimento do repertório de novos líderes que se identifiquem com o cenário apresentado encontrando subsídios que contribuam para o seu crescimento pessoal e profissional.

**Palavras-chave:** Liderança; Aprender; Serviço Público; Ouvidoria; Prefeitura.

## ABSTRACT

In this case study, it is intended to understand the challenges and opportunities of learning to lead during the exercise of the function, analyzing the cases experienced by the leader of the General Ombudsman of the City of Cachoeiro de Itapemirim who started her work in the sector without perceiving herself as a leader, but during the process, she identified the need and chose to be a leader who always learns and fosters a culture of change and continuous improvement in the team. The study was based on the leader's performance from 2017 to 2021, and includes perspectives from both the leadership and the team. In addition, comparative experiences of the case with theoretical references are presented, seeking to identify the presence of methodologies and concepts applied to the routine of the team and the formation of the leader. It is understood that this study can contribute to enriching the repertoire of new leaders who identify with the scenario presented, finding subsidies that contribute to their personal and professional growth.

**Keywords:** Leadership; Learn; Public service; Ombudsman; City Hall.

---

<sup>1</sup> Pós-Graduada em MBA Comunicação em Mídias Digitais pela Universidade Estácio de Sá - Subsecretária - Cont. Interno e Transparência da Prefeitura Municipal de Cachoeiro de Itapemirim - e-mail: kedymamarques@gmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

Hunter (2004) em seu livro “O Monge e o executivo: uma história sobre a essência da liderança”, conceitua liderança como “a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem entusiasmadamente visando atingir aos objetivos identificados como sendo para o bem comum”. Ao definir liderança como habilidade o mesmo evidencia que a liderança pode ser aprendida, uma vez que habilidades são desenvolvidas e fortalecidas ao longo de toda a vida. O mesmo autor apresenta ainda que a chave para a liderança é executar as tarefas enquanto se constroem os relacionamentos e que tudo na vida gira em torno de relacionamentos. Em sua concepção, a confiança é o ingrediente mais importante num relacionamento bem-sucedido. Além disso, apresenta alguns comportamentos esperados do líder:

- Mostrar autocontrole;
- Dar atenção, apreciação e incentivo;
- Ser autêntico e sem pretensão de arrogância;
- Tratar os outros como pessoas importantes;
- Satisfazer as necessidades dos outros;
- Desistir de ressentimentos quando prejudicado;
- Ser honesto;
- Sustentar suas escolhas;
- Pôr de lado suas vontades e necessidades;
- Buscar o maior bem para os outros;

Percebe-se então que para o autor o trabalho de liderar está relacionado a servir ao outro associando intenção e ação. Ele destaca ainda que comportamento é escolha e que o líder precisa escolher ser líder.

Ao estudar diferentes autores, nota-se várias referências as habilidades, comportamentos e atribuições do líder e essas responsabilidades estão cada vez mais relacionadas às pessoas, como defende Chiavenato (2014) ao dizer que gerir pessoas é uma responsabilidade indelegável de cada líder dentro da organização cabendo a ele liderá-las, orientá-las e engajá-las, cuidando de seu treinamento e desenvolvimento, remuneração e incentivos, proporcionando condições para que possam contribuir para o sucesso da organização.

Para dar conta de toda a amplitude do seu papel é primordial que a liderança entenda a relevância de investir em autoconhecimento como um recurso tão importante quanto a capacitação técnica exigida para o exercício de sua função.

Saber identificar e trabalhar os próprios pontos fortes e fracos é característica fundamental dos líderes de alto desempenho. Para estes profissionais, a busca do autoconhecimento deve ser um processo contínuo, diário, procurando aproveitar ao máximo as oportunidades de aprendizado decorrentes da relação com os superiores e os subordinados. (PAJARO, 2019)

O processo de autoconhecimento pode ser expandido pra equipe de modo que fomente uma cultura de melhoria contínua focada em responder sempre ao questionamento “Como podemos fazer melhor aquilo que fazemos?”.

Além do autoconhecimento, o líder precisa aprender a gerenciar o tempo para ter condições de desenvolver o seu trabalho com qualidade. Segundo Sutherland (2018, pag 75), “o tempo é o maior limitador dos projetos humanos” pois afeta a forma como trabalhamos, vivemos, vemos o sucesso, o mundo e nós mesmos. Para ajudar neste desafio da gestão do tempo o autor recomenda:

- Fragmentar seu trabalho em partes possíveis de realizar em curtos intervalos de tempo e tenha entregas ao final deste tempo, algo que possa ser usado por alguém por exemplo;
- Seja conhecido pelo que você faz, não pelo cargo que ocupa;
- Comunique-se e deixe as pessoas cientes do que estão fazendo para acelerar o trabalho em andamento;

- Determine curtos períodos diários para se reunir e verificar se o planejamento e as entregas estão ocorrendo como deveriam, faça as adaptações necessárias e coloque em prática;
- Fique atento para não repetir padrões identificados como negativos que te farão desperdiçar tempo;

Sutherland (2018) em seu livro “SCRUM: A arte de fazer o dobro do trabalho na metade do tempo” menciona o ciclo PDCA de Deming como ferramenta para evitar o desperdício. Bem conhecido por gestores e administradores, este ciclo (Plan [planejar], Do [fazer]. Check [verificar], Act [agir]) pode ser utilizado para auxiliar na gestão do tempo não apenas da rotina do líder, mas no dia a dia, nas tarefas pessoais e nas escolhas de vida, buscando estabelecer um fluxo de melhoria contínua no menor tempo e otimizando recursos.

Ainda sobre gestão do tempo, as Metodologias Ágeis, como o Scrum, se apresentam como parceiras dos líderes que querem atingir seus objetivos e mudar a cultura de trabalho. Em sua essência está a otimização e o foco em engajar todos os envolvidos nos objetivos definidos, destacando que elementos como autonomia, domínio e propósito produzem grandes equipes.

Ao entender as limitações de tempo e aprender a gerenciá-las o líder terá subsídios para trabalhar outras habilidades que precisa desenvolver com base em suas necessidades prioritárias, tendo sempre em mente a interseção entre os objetivos que deseja alcançar, a equipe que precisa liderar e o tempo disponível para essas responsabilidades. Outro fator que deve ser considerado neste cenário é a adaptação, uma vez que a mudança é uma constante na vida e não seria diferente nos negócios. Sobre estes assuntos, Kotter apresenta oito passos para uma gestão de mudanças eficaz nas organizações:

1. Crie senso de urgência: é preciso que todos os envolvidos no processo entendam os motivos da mudança e a importância de agir rápido aproveitando cada oportunidade;
2. Forme alianças poderosas: escolher pessoas não apenas pelo cargo que ocupam, mas pelo conhecimento sobre o tema tratado e pela capacidade de inspirar e influenciar pessoas;
3. Crie uma visão para a mudança: seja simples e objetivo, crie uma apresentação clara e fácil para transmitir a visão de mudança que busca implantar;

4. Invista na comunicação: trate a visão de mudanças com entusiasmos mesmo que nem todas as pessoas concordem. Busque compreender as angústias e ansiedades de cada um com boa comunicação e treinamento;
5. Empodere toda a base: esteja atento as dificuldades técnicas, normativas e políticas e as elimine para que a mudança possa ser efetiva;
6. Crie metas de curto prazo: mudanças de longo prazo são afetadas pela ansiedade, mas as vitórias de curto prazo ajudam a manter o foco e superar desafios;
7. Não diminua o ritmo: tenha clareza e recompense as vitórias de curso prazo, mas não deixe que estes momentos diminuam o ritmo e o foco em melhorar e conquistar novos objetivos;
8. Torne a mudança parte da cultura: demonstre como visão para as mudanças contribuiu para o sucesso da equipe e evidencie atitudes e conquistas que reforçam a cultura de mudança.

Ao analisar as referências apresentadas até o momento pode-se perceber que o processo de formação de um líder passa por diferentes aprendizados, mudanças, desafios e oportunidades, por isso é essencial desenvolver a capacidade de aprender a aprender e transformar a sua caminhada em uma jornada de constante evolução.

Nesse sentido, este referencial teórico tem como objetivo subsidiar e nortear a análise do estudo de caso sobre os desafios e oportunidades de aprender a liderar durante o exercício da liderança.

## **2 METODOLOGIA**

Para a realização deste estudo foram utilizadas três diferentes metodologias, sendo entrevistas qualitativas realizadas com a liderança, com a equipe da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Cachoeiro durante o primeiro quadrimestre de 2021; observação da atuação da liderança junto aos colaboradores no período de junho a dezembro de 2020 e análise documental dos relatórios da Ouvidoria Geral realizada em fevereiro de 2021.

## 2.1 OBJETIVOS

Este estudo visa analisar a atuação da liderança da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Cachoeiro de Itapemirim-ES, no período de 2017 a 2021 com o objetivo de identificar os desafios e oportunidades de aprender a liderar enquanto exerce a função, buscando verificar como foi o processo de reestruturação da Ouvidoria Geral e Identificar os principais impactos da atuação do líder para alcançar os objetivos definidos.

Para atingir os objetivos deste estudo pretende-se entender:

- Como se deu o processo de aprendizado da liderança;
- Quais foram as oportunidades percebidas pela liderança diante do cenário encontrado;
- Quais foram os desafios enfrentados pela liderança para adquirir *know-how* de forma rápida e fundamentada;
- Quais foram os desafios encontrados para engajar a equipe em prol dos objetivos;
- Como o líder, a equipe e os demais envolvidos percebem os resultados alcançados;

## 2.2 DESCRIÇÃO DO ESTUDO

Em janeiro de 2017, a Ouvidoria Geral do Município de Cachoeiro de Itapemirim contava com um quadro de quatro servidores públicos atuando no atendimento telefônico e presencial à população. O papel do setor se resumia a acolher e encaminhar aos demais setores da Prefeitura as demandas dos cidadãos referentes a solicitação de serviço público, reclamação, denúncia, elogio, sugestão e pedido de informação pública (baseado na Lei Federal Nº 12.527/2011). Cada contato do cidadão, presencial ou por telefone era registrado em um sistema de informação que permitia o encaminhamento para o setor responsável por acatar e solucionar a demanda. Apesar desse sistema ser melhor do que o cadastro manual de manifestações do cidadão, o mesmo não possuía recursos de gestão estratégica ou relatórios eficientes para apoio à toma de decisões. Além da limitação do sistema, não havia uma relação bem estabelecida e integrada da Ouvidoria Geral com os demais setores da Prefeitura para onde as demandas eram direcionadas, por isso quando o cidadão entrava em contato com a equipe da Ouvidoria para cobrar o atendimento da sua manifestação o mesmo era informado

que deveria ligar para o setor responsável pela realização do serviço e dava-se por finalizada e satisfatória atuação dessa Ouvidoria. É neste cenário que a nova liderança se viu inserida tendo a missão de transformar todo o processo de trabalho através da reestruturação, modernização e expansão dos serviços da Ouvidoria Geral.

Para iniciar o trabalho a líder, que ainda não havia reconhecido seu papel de forma ampla, mas tinha uma visão clara da sua atuação técnica, iniciou um mapeamento de situações críticas analisando a forma como o cidadão era atendido durante uma ligação, a transcrição das demandas, a resposta recebida (ou não recebida) em cada manifestação, até o entendimento do quanto os servidores públicos envolvidos no fluxo estavam cientes do papel e da relevância da atuação da Ouvidoria Geral de forma integrada com os demais setores da Prefeitura visando o melhor resultado para população. Como já era esperado, o diagnóstico foi preocupante, pois a grande maioria dos envolvidos nos processos de atendimento ao cidadão através da Ouvidoria não reconheciam a importância do atendimento adequado as demandas da população e tinham a percepção que a intervenção da Ouvidoria no fluxo interno de serviço dos setores atrapalhava a fluidez do trabalho. Ou seja, o cidadão não acreditava na atuação da Ouvidoria porque não recebia feedback das suas manifestações ou via a resolutividade dos serviços solicitados e os setores não acreditavam na atuação da Ouvidoria por não ver utilidade no serviço prestado pelo setor e considerar que o mesmo prejudicava a realização das atividades gerando muitas demandas difíceis de gerenciar e atender.

Após este mapeamento a liderança percebeu que a orientação recebida por seu superior, que direcionava para implantação de um novo sistema de gestão, ampliação dos canais de atendimento ao cidadão e regulamentação das atividades da Ouvidoria Geral seguindo as legislações federais, não teriam efetividade sem um trabalho prévio bem estruturado com as pessoas envolvidas no processo. Por isso, ainda em 2017, iniciou-se o Programa Ouvidoria Humanizada, com o objetivo de fortalecer e orientar a atuação da equipe interna da Ouvidoria Geral, além de criar e capacitar a Rede de Ouvidores Setoriais para atuar em cada setor da Prefeitura gerenciando as demandas da Ouvidoria direcionadas para resolução.

Começava então o desafio de aprender a liderar enquanto se exercia a liderança, afinal, para levar o programa adiante foi necessário se aproximar das pessoas, entender suas facilidades e dificuldades, orientar a atuação, ouvir feedbacks, desligar servidores que estavam

incompatíveis com a nova proposta de trabalho, entrar em cada setor da Prefeitura e defender o projeto de uma Ouvidoria efetiva, otimizada e de grande impacto à população. Paralelo a este trabalho com as equipes, acontecia o levantamento de novos sistemas de gestão para substituir o que estava em uso e visitas técnicas em outras Ouvidorias Municipais e Estaduais para conhecer melhor sobre a forma de atuação das Ouvidorias em diferentes esferas do poder público. Neste contexto iniciou-se o trabalho de reestruturação da Ouvidoria e formação de uma líder.

Foram muitos desafios pois o status quo era muito defendido pela maioria dos servidores envolvidos no processo de mudança e havia limitação de ferramenta tecnológica, de equipamentos, de espaço físico, entre outros recursos, mas era nos desafios que se encontravam as oportunidades. A questão principal no momento era “Como executar o planejamento utilizando os recursos e meios disponíveis?” O caminho foi começar os estudos sobre metodologias ágeis buscando aprender a fazer mais com menos e a incentivar as pessoas a desenvolverem um pensando com foco em soluções e não no problema. Para cumprir essa etapa do plano foi muito importante inspirar os servidores, está junto, mostrar que era possível, apresentar alternativas gratuitas e simples para auxiliar nas tarefas e compartilhar os planos futuros para as equipes se engajassem ao máximo sabendo que aquele nível de sacrifício e esforço era temporário e visava conquistar melhorias para todos os envolvidos, assim foi o desafiador ano de 2017.

Em 2018, as equipes estavam trabalhando de forma mais integrada, refletindo na interação do cidadão com a Prefeitura que cresceu de aproximadamente 5.000 manifestações por ano para quase 10.000 mil/ano, dobrando a capacidade de acolhimento de chamados, além de aumentar o indicador de resposta, que no início de 2017 era de 38.44%, para 56.11% ao final de 2018. Os canais de comunicação com a Prefeitura estavam se fortalecendo através das redes sociais, e-mail, ouvidorias itinerantes nos bairros e ações conjuntas da Ouvidoria com os demais setores para orientar a população sobre as maneiras de entrar em contato com a Prefeitura e contribuir com a gestão pública.

Após a estruturação inicial das equipes durante os anos de 2017 e 2018, os planos para 2019 foram ainda mais ousados. Era o momento de regulamentar procedimentos, implantar um novo sistema de gestão e expandir os serviços da Ouvidoria Geral que além de acolher,

orientar, encaminhar e acompanhar as demandas do cidadão, passaria a aplicar pesquisa de opinião ao cidadão e servidores durante eventos e serviços pretados pelos Município. Sem dúvidas, foi uma ano muito desafiador, pois, apesar da equipe chegar a 12 servidores no início do ano, houve encerramento de vários contratos no segundo semestre, deixando um quantitativo pequeno de pessoas durante um dos momentos mais difíceis que foi a implantação do novo sistema. Ver cada colaborador dando o seu melhor, mas quase chegando no limite do cansaço e estresse foi devastador. Era possível ver no olhar de cada um como aquela mudança tão radical e tão desejada estava sendo difícil. O momento foi tão desafiador que as pessoas que estavam na equipe desde o começo e sempre pediram um sistema melhor preferiam continuar utilizando a ferramenta antiga. Não foi fácil persistir.

De acordo com a líder o essencial para não desfalecer e não ceder a pressão foi ter a clareza de que era apenas mais uma etapa difícil e que como tudo que é novo na vida, em algum tempo a novidade se tornaria hábito e os desafios se converteriam em oportunidades. A capacidade de ver além, de olhar para os problemas mas enxergar as possibilidades e as soluções foi uma habilidade bem exercitada e muito útil durante esse período. O ano passou, o sistema começou a funcionar melhor, a equipe não desistiu de tentar e acreditar, o serviço de pesquisa decolou em meio aos desafios, realizando 23 pesquisas em 1 ano, entre eventos e serviços prestados pela Prefeitura. E a lição que ficou foi que uma equipe se torna mais forte nos momentos difíceis quando cada integrante sabe porque fazer, quando fazer, como fazer e quem deve fazer o que precisa ser feito.

Chegou o ano de 2020, um ano promissor, muitos planos e a esperança de muitas conquistas, afinal, o pior já havia passado, “só que não”. Em janeiro de 2020 o Município passou pela maior enchente da história, que devastou grande parte da cidade e o coração de cada cachoeirense nativo ou por consideração. Era, mais do que nunca, a hora de respirar fundo, buscar força e preparar a equipe da Ouvidoria para agir como principal apoio e canal de orientação a população. Era como achar água no deserto, não haviam recursos, foi preciso voltar para o papel, a caneta, o telefone e ter muita resiliência para, diante de tudo, focar na missão de ajudar a população a passar por este momento de extrema tristeza. Para a líder, ver o desespero, a preocupação e a tristeza no semblante de cada um e mesmo assim precisar fazê-los centrar no que era preciso ser feito, em como deveria ser feito e principalmente porque deveria ser feito, doeu muito, mas era o momento de mais uma vez mostrar a força de uma equipe que se une nos desafios em prol de algo maior. O trabalho da equipe foi rápido,

dinâmico e adaptado a cada hora, quando não era questão de minutos e o serviço foi prestado a população da melhor forma, nas condições disponíveis.

Em fevereiro de 2020 a liderança assumiu uma nova função, ficando mais indiretamente vinculada a equipe que acompanhara desde 2017. Foi uma disrupção intensa, após muito tempo de convívio com várias pessoas da equipe. Os vínculos afetivos eram fortes e a equipe se sentiu abandonada, mas a líder tinha clareza do porque de cada escolha e considerou acertada a decisão de experimentar essa nova fase. Ver sua equipe “de fora”, conhecer uma nova equipe e aprender com este novo momento agregou muito a sua formação de líder. Mas pouco tempo depois foi preciso reestrear os vínculos para auxiliar no enfrentamento de um novo e grande desafio, a COVID-19.

A equipe inteira trabalhando de casa com o desafio de descobrir novas formas de prestar apoio a população. O clima era de estresse total. Retomar o contato com a equipe de uma forma mais direta não foi tão fácil, mas o vínculo criado era forte então todos colaboraram e executaram suas atribuições com muito afinco. Voltando as atividades presenciais, ainda durante o enfrentamento a COVID-19, a liderança retornou ao seu trabalho indireto, sempre acompanhando o andamento da equipe, enquanto estreitava os laços e aprendia mais sobre a sua nova equipe.

Em 2021, o modo crise está estabelecido como modo padrão, porém era hora de retomar o plano de crescimento e traçar novas metas, mesmo diante do cenário de constante instabilidade e mudanças. Atualmente a liderança encontra-se próxima da equipe da Ouvidoria Geral, desempenhando um papel formação dos novos colaboradores e líderes. Um novo momento, um novo ciclo, mas com novos desafios e oportunidades como em cada uma das etapas anteriores.

A liderança destaca que para conseguir trilhar esta jornada foi necessário estabelecer prioridades, estudar sobre como as pessoas pensam, sentem e se comportam, observar seu próprio comportamento e entender como ele impacta na equipe, buscar formas de conciliar os estudos sobre metodologias de gestão de processos e resolução de problemas, assim como melhores práticas e experiências em gestão de pessoa. Mas esclarece que não foi algo que aconteceu de forma antecipada, bem planejada e fixa, foi um processo fluído de aprendizado, resultado da observação dos desafios vividos e da busca por formas eficientes de resolvê-los. Foi essencial procurar profissionais experientes e ouvir orientações de quem sabia mais sobre

os assuntos. Resumiou dizendo que o maior desafio no processo foi aprender a ouvir as pessoas e que ao mesmo tempo a maior oportunidade está justamente no que se aprende ouvindo as pessoas. Afinal, por mais que tenhamos recursos praticamente ilimitados como referenciais teóricos, é nas vivências compartilhadas que encontra-se a especificidade e a diversidade do aprender e isso é uma riqueza que quando compartilhada só faz aumentar a rede de aprendizado.

Ao analisar a descrição do caso sob a ótica da equipe da Ouvidoria Geral os relatos destacaram que a chegada de uma nova liderança trouxe uma certa instabilidade a equipe que trabalhava na Ouvidoria Geral há algum tempo, pelo fato de trazer mudanças bruscas e um ritmo muito acelerado. Foi difícil acompanhar a forma de pensar e agir e tentar entender como tudo mudava tão rápido. Explicaram que várias vezes quando a equipe estava começando a se adaptar a uma nova rotina, havia outra mudança para aprender e não era fácil compreender que tantas mudanças eram necessárias. Porém, com o passar dos dias o relacionamento foi se estreitando e os integrantes da equipe começaram a conhecer o estilo e forma de pensar da liderança, então, mesmo que as mudanças ainda fossem uma constante desafiadora, passou-se a acreditar nos motivos de fazer o que estavam fazendo. Era preciso transformar a percepção atual da Ouvidoria num curto espaço de tempo e tanto a equipe quanto a liderança precisam aprender juntos a transformar os objetivos em realidade.

Apesar de alguma impulsividade e inexperiência com Gestão Pública e Gestão de Ouvidorias, a líder sempre buscou aprender tanto a parte técnica quanto a prática para encontrar as soluções necessárias que guiaria a equipe ao objetivo. Não foi um caminho fácil pois era preciso fazer, testar e ajustar até chegar aos resultados. Mas com o tempo as tentativas tornaram-se mais assertivas, a impulsividade foi dando espaço ao planejamento, a reflexão e a estratégia. Enquanto a liderança se formava a equipe também crescia, mudava e aprendia junto a se entender e se unir mesmo nos momentos mais difíceis, que não foram poucos. Como existe uma renovação de colaboradores pelo menos duas vezes por ano, por conta dos contratos de estágio, o ambiente de Ouvidoria se tornou um trabalho/escola onde cada um se dedica a aprender mais e a ensinar o que já sabe.

A liderança e a equipe reconhecem o caminho percorrido, os desafios enfrentados e os resultados conquistados e tem consciência que o cenário de mudança é constante, mas que é necessário buscar entender uns aos outros e saber porque fazem o que fazem. Eles procuram

celebrar o que já foi alcançado e se dedicam ao que ainda precisa ser feito, afinal a regra é aprender sempre e melhorar a cada dia.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para iniciar a análise dos resultados do estudo de caso foram realizados mapeamento sintetizado do perfil da líder e dos integrantes da equipe, informando a faixa etária, escolaridade e experiência prévia sobre Gestão Pública, conforme é apresentado no Quadro 1:

**Quadro 1** - Mapeamento Sintetizado do Perfil

<b>Dados</b>	<b>Líder</b>	<b>Equipe</b>
Faixa etária	27-31 anos	20-60 anos
Formação acadêmica	Especialista	Graduandos e Graduados
Experiência Prévia com Gestão Pública	Estágio por 1 ano em uma Prefeitura durante a graduação	90% sem experiência prévia e 20% com experiência entre 2 e 8 anos

Fonte: Elaborada pela autora

Se atendo especificamente a líder, sabe-se que a mesma iniciou a vida profissional cedo, atuando como instrutora de cursos profissionalizantes e empreendendo em diferentes seguimentos durante e após o período que cursou graduação em Sistema de Informação e Análise e Desenvolvimento de Sistema. Após concluir a primeira especialização lecionou por cinco anos no ensino superior para os alunos de Administração, Sistema de Informação e Engenharia de Produção. Além disso, apresenta um currículo marcado por participação em eventos e curso de extensão com diferentes temáticas como empreendedorismo, marketing digital, gestão de projetos entre outros.

Ao analisar o currículo acadêmico e profissional da líder nota-se que, apesar de não possuir conhecimento prévio aprofundado em Gestão Pública, uma vez que a mesma atuou apenas como estagiária por 1 ano em uma Prefeitura enquanto cursava a graduação, sua experiência de estudo e trabalho contribuiu na criação de um repertório que colaborou para alcançar o objetivo de adquirir *know-how* de forma rápida e fundamentada pois parte das referências e metodologias utilizadas na Gestão da Ouvidoria Geral, como por exemplo melhoria contínua

(Ciclo PDCA), planejamento estratégico (5W2H, Matriz SWOT) e gestão otimizada (Métodos Ágeis), eram conteúdos presentes em outras experiências de estudo e trabalho. Além disso, a percepção da líder de buscar referências com profissionais experientes e estudar sobre os assuntos que não possuía domínio demonstram interesse no aprendizado e maturidade profissional ao ser capaz de diagnosticar seus pontos fortes e necessidades de melhorias, como percebe-se ao observar que, após ingressar na Ouvidoria Geral, a mesma realizou aproximadamente 10 cursos voltados para a sua nova função e participou de seminários, rodas de conversas, simpósios e outros eventos sobre gestão pública, inovação e gestão de equipes. Por fim, percebeu a relevância de cursar uma nova especialização, agora com foco em Gestão de Pessoas e liderança.

A análise do caso destaca que a jornada da líder não foi fácil, muito pelo contrário, foram identificados muitos desafios que impulsionaram novos aprendizados, mas o marco está no momento em que a profissional decide assumir o seu papel de liderança e começa a se dedicar para desempenhar cada vez melhor suas atribuições, reconhecendo que existem vários pontos que ainda precisam ser melhorados.

Buscando uma perspectiva mais comparativa, no Quadro 2 são apresentados alguns comportamentos observados durante o estudo, tendo como base tanto o conteúdo partilhado pela liderança quanto as informações fornecidas pela equipe:

**Quadro 2** - Comportamentos Observados na Liderança

<b>Primeiros anos</b>	<b>Últimos Anos</b>
Mais impulsividade	Mais Planejamento
Mudança Constante	Mudança Constante
Persistência	Persistência
Confiança	Confiança
Foco no resultado	Mais atenção as Pessoas
Difuculdade de ouvir	Aprendendo a Ouvir

Fonte: Elaborada pela autora

Pode-se observar que a mudança constante, a persistência e a confiança se mantiveram desde o início, porém fatores que precisam melhorar, como a impulsividade, a dificuldade de ouvir e o foco apenas nos resultados apresentaram evoluções, comprovando que, como defende Hunter em seu livro “O Monge e o Executivo”, comportamento é escolha e esforço.

Quando o assunto é mudança é possível relacionar as experiências do estudo com os oito passos de Kotter para a mudança da gestão conforme apresentado abaixo:

1. Crie senso de urgência: envolvimento e integração das equipes demonstrando a necessidade de trabalhar juntos em prol dos objetivos;
2. Forme alianças poderosas: criar vínculos e parcerias com servidores internos e externos à Ouvidoria buscando impulsionar as mudanças desejadas;
3. Crie uma visão para a mudança: colocar a mudança como constante, transformando os processos de mudança em hábitos, permitiu que todos comesçassem a compreender de forma rápida o que precisa ser feito no dia a dia para se adequar as novas situações;
4. Invista na comunicação: este foi o ponto mais desafiador do processo que apresentou melhorias, mas que segue como desafio diário, pois não basta mudar e criar o hábito da mudança, é preciso aprender a comunicar e explicar o porquê das mudanças para fortalecer essa cultura;
5. Empodere toda a base: isso acontece quando a liderança entende que precisa oferecer subsídios para que a equipe trabalhe suas dificuldades e esteja preparada para agir em prol da visão de mudança;
6. Crie metas de curto prazo: apesar de ter clareza quanto aos objetivos de longo prazo, comemorar ao vencer cada novo desafio ajuda a equipe a se manter motivada e a se preparar para novas etapas;
7. Não diminua o ritmo: mesmo diante das conquistas, a liderança e a equipe não deixaram de persistir na busca pelos objetivos, ou seja, comemorando as conquistas, mas buscando sempre os novos resultados;
8. Torne a mudança parte da cultura: durante todo o estudo do caso ficou claro que mudar e melhorar continuamente são objetivos estabelecidos, portanto existe por parte da liderança o interesse e o trabalho de incorporar a mudança como cultura.

Além dos fatores e comportamentos destacadas acima, a resiliência foi uma capacidade observada durante o estudo, pois a liderança e toda a equipe precisava rotineiramente resolver

problemas, agir sob pressão, e estar submetida a situações de estresse, porém a líder sempre buscou apresentar novas perspectivas, motivos e métodos para conseguirem passar por cada um desses momentos. Ao ser questionada sobre essa capacidade a líder trouxe referências de várias situações em sua vida particular onde precisou assumir responsabilidades e resolver problemas difíceis, mas ressaltou que a gestão da Ouvidoria apresentou cenários bem peculiares que não estava preparada para enfrentar, o que causou bastante ansiedade e tensão nela e na equipe. Para suprir essa nova demanda ela se dedicou aos estudos sobre psicologia positiva e inteligência emocional.

Foi feito um levantamento, junto a liderança dos principais conteúdos estudados e testados na prática durante a sua formação. Foram eles:

- Gestão de Ouvidoria: como as ouvidorias funcionam, quais as suas atribuições, com aprofundamento do estudo em cada uma das suas responsabilidades;
- Gestão pública: diferentes papéis do poder executivo, legislativo e jurídico;
- Gestão de pessoas: como entender, inspirar e engajar as pessoas;
- Gestão do tempo: estabelecer prioridades, organizar as demandas, planejar e replanejar as rotinas;
- Gestão de recursos: como utilizar os recursos disponíveis e captar novos recursos;
- Autoconhecimento: entender o próprio comportamento, analisando sentimentos e hábitos e aprender a modificá-los e adaptá-los, além de desenvolver uma mentalidade mais voltada a atenção ao momento presente;
- Qualidade no atendimento ao cliente: analisar as expectativas, desejos e necessidades do cliente (cidadão) para buscar as melhores e possíveis maneiras de atendê-las;
- Comunicação: trabalhar a escuta ativa e comunicação não violenta buscando melhor compreensão durante a comunicação no trabalho e na vida;
- Análise de Dados: análise de dados com foco na gestão de informação e na produção de conhecimento útil a tomada de decisões e otimização de processos.

Ao ser questionada sobre a coragem de assumir um a nova função sem um conhecimento prévio consolidado a líder relatou que na proposta inicial para o trabalho não foi especificado de forma clara a atuação como líder pois o foco maior do convite foi no resultado técnico desejado e que para este a mesma possuía experiência. Foi durante o processo que percebeu a necessidade de assumir o papel de líder e se dedicou a isso por acreditar que sempre é possível aprender o que ainda não se sabe. Considera que estudar e conseguir praticar simultaneamente contribuíram significativamente para sua carreira, sendo uma grande oportunidade de crescimento exponencial. A equipe por sua vez confirma essa evolução e reconhece os aprendizados e o crescimento coletivo tendo na liderança uma referência profissional e uma inspiração no que se refere a compromisso, responsabilidade e confiança.

Quanto a análise dos resultados da equipe da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Cachoeiro de Itapemirim, observa-se que todas as metas definidas para o ano de 2021 foram atingidas ainda em 2020 e que mesmo tendo uma equipe apenas duas vezes maior, o atendimento atual ao cidadão foi quase sete vezes superior, chegando a 34.465 demandas acolhidas em 2020 e o percentual de resposta ao cidadão, que era de 38,44% no início de 2017, chegou a 91.48%. A liderança e a equipe reconhecem as muitas conquistas no período, mas tem consciência que existem novos objetivos e desafios a serem superados, por isso buscam continuar aprendendo e melhorando sempre.

O processo de melhoria e otimização é contínuo, pois, como diz o Professor Mario Sérgio Cortela, a estratégia é fazer o melhor que se pode nas condições que se tem, enquanto não se tem condições melhores para fazer melhor ainda.

#### **4 CONCLUSÕES**

Este estudo contribuiu na identificação dos desafios e das oportunidades de aprender a liderar no exercício da função, apresentando correlação com teorias e métodos estudados e apresentados no referencial teórico, destacando o ponto positivo de associar o conhecimento prático e teórico de forma dinâmica, fluída e evolutiva. Percebe-se que a formação da liderança iniciou-se na prática neste caso, o que é um grande desafio, mas a forma como foi guiada e o aproveitamento dos conhecimentos prévios e da consciência da possibilidade de aprender sempre contribuíram para que a liderança conquistasse seus objetivos e direcionasse a equipe no caminho desejado.

Enxergar dificuldades como desafios aumenta a possibilidade de encontrar soluções e construir um repertório forte. Além disso, a liderança acreditar que é possível realizar e guiar as equipes neste caminho é essencial para alcançar os resultados desejados. Afinal, os colaboradores buscam no líder referência, exemplo e inspiração. Criar a cultura de aprendizado contínuo e mudança contínua ajuda o líder e a equipe a se manterem em constante evolução, assim como entender a importância das pessoas nos fluxos de trabalho organizacionais e entender suas expectativas é essencial para engajar a equipe.

## 5 REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, SP : Manole, 2014.

CORTELLA, Mario Sergio. **Faça o teu melhor**. Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=dd1bsHYYqjg> Acesso em abril de 2021.

HUNTER, James C. [tradução Maria da Conceição Fornos de Magalhães]. **O Monge e o Executivo: uma história sobre a essência da liderança**. 10. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

KOTTER, John P. **Liderando Mudanças: transformando empresas com a força das emoções**. 1. ed. Alta Books, 2017.

PAJARO, Fábio. **A importância do autoconhecimento na construção da liderança**. 2019. Disponível em < <https://administradores.com.br/artigos/a-import%C3%A2ncia-do-autoconhecimento-na-constru%C3%A7%C3%A3o-da-lideran%C3%A7a>>. Acesso em março de 2021.

SUTHERLAND, Jess; SUTHERLAND, J.J [tradução Nina Lua]. **Scrum: a arte de fazer o dobro do trabalho na metade do tempo**. 3. ed. Rio de Janeiro: LeYa, 2018.



Rua José Augusto Pedroso, 44  
Vila São Francisco de Assis, Cotia - SP  
[www.fipcotia.edu.br](http://www.fipcotia.edu.br)



(11) 4614-1340



(11) 94749-3003



/fipcotia



@fipcotia