

UNIVERSO^O

A C A D Ê M I C O

DESTAQUES 2021



© do autor

Direitos reservados desta edição: **Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT**

Fundação Educacional Encosta Inferior do Nordeste - FEEIN

Mantenedora da FACCAT

Conselho Deliberativo

Presidente: Nicolau Rodrigues da Silveira

Vice-Presidente: Roque Werner

Secretária: Marisa Deltrudes Dresch

Diretoria Executiva

Diretor Presidente: Victorio Altair Carara Júnior

Diretora Financeira: Kira Macedo Thomaz

Diretora Secretária: Elena Weber

Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT

Diretor-Geral: Prof. Delmar Henrique Backes

Vice-Diretora de Graduação: Prof^a. Carine Raquel Backes Dörr

Vice-Diretor de Pesquisa e Pós-Graduação: Prof. Roberto Tadeu Ramos Morais

Vice-Diretor Administrativo e Financeiro: Prof. Sérgio Antonio Nikolay

Vice-Diretor de Extensão e Assuntos Comunitários: Prof. Dorneles Sita Fagundes

Coordenação Editorial

Prof^a. Liane Filomena Müller - Curso de Letras

Prof^a. Luciane Maria Wagner Raupp - Curso de Letras

Revisão Linguística: Prof^a. Luciane Maria Wagner Raupp

Revisão Técnica: Prof^a. Liane Filomena Müller

Revisão em língua inglesa e tradução Abstracts: Viviana Volkart e Ramon Bourscheidt

Arte: Publicitário Angelo Flesh, Assessoria de Comunicação e Marketing da Faccat.

Diagramação: Publicitário Davis Celistre

Impressão: Editora Oikos

Pedidos para:

Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT

Av. Oscar Martins Rangel, 4500 - ERS 115 - Caixa Postal 84

CEP 95612-150 - Taquara (RS)

Fone: (51) 3541-6600 - Fax: (51) 3541-6626

universoacademico@faccat.br - www.faccat.br

U58 Universo Acadêmico: destaques 2021 / Faculdades Integradas de Taquara.
coordenadoras Liane Filomena Müller e Luciane Maria Wagner Raupp.
– Taquara, RS: FACCAT, 2022.

316p.

ISBN 978-65-87502-26-7

Disponível em: <https://www2.faccat.br/portal/sites/default/files/ckeditorfiles/LJA-2022-FEVEREIRO-VErsao-Digital.pdf>

1. Periódico científico 2. Pesquisa científica. 3. Trabalho de Conclusão de Curso.
I. Müller, Liane Filomena. II. Raupp, Luciane Maria Wagner. III. FACCAT –
Faculdades Integradas de Taquara.

Catálogo na Publicação: Biblioteca Eldo Ivo Klain
Bibliotecária responsável: Tânia Mayer Evangelista CRB-10/1846

Apresentação

O ano de 2022 é marcado por algumas efemérides de especial importância para o mundo cultural e acadêmico. Comemoraram-se datas como o bicentenário da Independência do Brasil, o centenário da Semana de Arte Moderna, os 100 anos de nascimento de José Saramago, escritor português ganhador do Nobel de Literatura, o centenário da morte do escritor Lima Barreto, entre outros. Também foi o ano em que a humanidade venceu a pandemia de Covid-19 e, com isso, pudemos retomar as aulas presenciais no campus das Faculdades Integradas de Taquara.

Inspirados nas ideias de democracia, liberdade, inventividade e vanguarda que marcam as citadas efemérides, esta edição de *Universo Acadêmico* continua sua missão iniciada há 14 anos: divulgar pesquisas desenvolvidas pelos professores e acadêmicos da Faccat nos trabalhos de conclusão de curso, escolhidas pelos respectivos colegiados como as melhores do ano de 2021.

Como abertura desta edição, temos o artigo que representa o curso de Turismo, que tem como título *As perspectivas do turismo na terceira idade de Igrejinha/RS: percepções pós-pandemia de Covid-19*. A pesquisa analisou a demanda turística represada pelos impedimentos durante o período de isolamento social no grupo especificado no título. Assinam o artigo a acadêmica Mariane Fritsch Ebert e sua orientadora Professora Jamile Cezar de Moraes.

O segundo artigo desta publicação representa o curso de Relações Públicas, assinado pela acadêmica Gabriela Rosa Silva e por sua orientadora Andréia Silveira Athaydes. O título da pesquisa é *A utilização do humor escrachado como estratégia de relacionamento e comunicação do Cemitério Jardim da Ressurreição (PI): sua contribuição em 2021*.

A viagem no tempo de uma cadeira do século XVII para o século XXI: criação de assentos utilizando descartes da moda é o título do artigo que representa o curso de Design nesta edição de *Universo Acadêmico*. Como sugere o título, a acadêmica Gabriela Ferreira Dias, sob orientação dos professores Rodrigo Petry Schoenardie e Augusto Rodrigues Parada, mostra sua pesquisa histórica e de materiais para o projeto de uma linha de cadeiras com materiais sustentáveis.

Já o quarto artigo, intitulado *Bora: atividade física colaborativa*, representa o curso de Sistemas para a Internet. Assinado pelo acadêmico Isaac Nunes Vieira e seu orientador, Luiz Rodrigo Jardim da Silva o objetivo do texto é o de apresentar o desenvolvimento do Bora, um aplicativo de atividade física colaborativa cuja finalidade é facilitar a união de pessoas para a prática de caminhada, corrida e pedalada,

utilizando a tecnologia como aliada e, com isso, trazendo benefícios à saúde física e mental.

O curso de Gestão Comercial é representado nesta edição pelo artigo do acadêmico Valdomiro Alexandre, que contou com a orientação do Professor Roberto Tadeu de Moraes. Trata-se do estudo intitulado *Centralização na tomada de decisões*.

Representando o curso de Matemática, a acadêmica Bruna Schmitt e seu orientador, Professor Silvio Luiz Martins Britto, apresentam sua pesquisa sobre o desempenho de escolas públicas e privadas do Vale do Paranhana na prova de Matemática do Exame Nacional do Ensino Médio - Enem. A pesquisa está relatada no artigo *Desempenho em Matemática das escolas públicas e privadas do Vale do Paranhana/RS considerando o Enem de 2015 a 2019*.

Pesquisando sobre o ensino nos cursos de Enfermagem durante a pandemia de Covid-19, temos a acadêmica Lucinéia Mielke Hoffmann, que foi orientada pela Professora Claudia Capellari, coordenadora do curso de Enfermagem. A pesquisa encontra-se relatada no sétimo artigo desta publicação, sob o título de *Estratégias usadas nos cursos de Enfermagem durante a pandemia de Covid-19*.

O curso de Administração é representado pela pesquisa feita pela acadêmica Emanuely Policarpo Müller, que foi orientada pelo professor Sandro Cezer Pereira. Trata-se do artigo intitulado *Estudo de caso: implementação do e-commerce em uma empresa do varejo supermercadista*

O nono artigo desta edição de *Universo Acadêmico* vem do curso de Publicidade e Propaganda, assinado pelo acadêmico Matheus Fernando Schmidt e por sua orientadora, Professora Aline Raimundo. Trata-se da pesquisa intitulada *Fazendo o VT: uma análise da ativação de marca do Mcdonald's no Big Brother Brasil 21*.

O curso de Pedagogia faz-se representar pelo artigo *Os desafios e as tensões nas relações das famílias homoafetivas e as escolas da região do Vale do Paranhana*. O texto relata a pesquisa realizada pela acadêmica Ariadne Lazzaretti, que foi orientada pelo Professor Daniel Luciano Gevehr.

Representando a primeira turma de formandos do curso de Direito da Faccat, temos a pesquisa do acadêmico Éder Machado de Oliveira, que foi orientado pela Professora Aleteia Hummes Thaines. A pesquisa está aqui relatada sob forma do artigo intitulado *Os princípios de Yogyakarta e os direitos LGBTQIAP+ no Brasil: uma análise a partir da teoria do reconhecimento de Axel Honneth*.

A acadêmica Tainá Caroline Jacobsen e seu orientador, Bruno Miranda dos Santos, representam o curso de Engenharia de Produção neste número. Trata-se do artigo intitulado *Padronização de procedimentos: um estudo de caso no setor termoplástico*.

Praquando: sistema de marcação de consultas para serviços de saúde é o título do décimo terceiro artigo aqui apresentado. Assinado pelo acadêmico Mateus Hack, contou com a orientação do Professor Leonardo Augusto Sápiras, os quais representam o curso de Sistemas de Informação.

O curso de Ciências Contábeis apresenta-nos o artigo *Reflexos contábeis da aplicação da NBC TG 25 em uma empresa do setor calçadista do Vale do Rio dos Sinos (RS)*. Trata-se da pesquisa realizada pelo acadêmico William Luiz Henkel, que teve

como orientador o Professor Oscar Luiz da Silveira Scherer.

Fechando esta edição, temos o artigo que representa o curso de Psicologia, que tem como título *Relações familiares e drogadição: percepções do dependente químico acerca da família em uma comunidade terapêutica do RS*. As signatárias do texto são a acadêmica Kelly Aparecida Drechsler Róggia e sua orientadora Patrícia Manozzo Colossi.

Desse modo, diante da diversidade de temas de pesquisa, pode-se reafirmar, neste ano de 2022, o universo de interesses e de conhecimentos que efervesce nas salas de aula, nos laboratórios, na biblioteca, nos corredores e - principalmente - nos processos de ensino e de aprendizagem das Faculdades Integradas de Taquara. Reitera-se, pois, o compromisso com a excelência acadêmica e com as necessidades da região de abrangência da Instituição, na formação de profissionais capacitados e na busca de soluções para os problemas emergentes na comunidade.

Desejamos uma boa leitura a todos(as).

Prof^a. Dr^a. Luciane Maria Wagner Raupp
Editora

Sumário

1 AS PERSPECTIVAS DO TURISMO NA TERCEIRA IDADE DE IGREJINHA/RS: PERCEPÇÕES PÓS-PANDEMIA DE COVID-19	11
Mariane Fritsch Ebert Jamile Cezar de Moraes	
2 A UTILIZAÇÃO DO HUMOR ESCRACHADO COMO ESTRATÉGIA DE RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO DO CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO (PI): SUA CONTRIBUIÇÃO EM 2021	31
Gabriela Rosa Silva Andréia Silveira Athaydes	
3 A VIAGEM NO TEMPO DE UMA CADEIRA DO SÉCULO XVII PARA O SÉCULO XXI: CRIAÇÃO DE ASSENTOS UTILIZANDO DESCARTES DA MODA	53
Gabriela Ferreira Dias Rodrigo Petry Schoenardie Augusto Rodrigues Parada	
4 BORA: ATIVIDADE FÍSICA COLABORATIVA	79
Isaac Nunes Vieira Luiz Rodrigo Jardim da Silva	
5 CENTRALIZAÇÃO DA TOMADA DE DECISÃO	101
Valdomiro Alexandre Roberto Tadeu Ramos Moraes	
6 DESEMPENHO EM MATEMÁTICA DAS ESCOLAS PÚBLICAS E PRIVADAS DO VALE DO PARANHANA/RS CONSIDERANDO O ENEM DE 2015 A 2019	109
Bruna Schmitt Silvio Luiz Martins Britto	
7 ESTRATÉGIAS UTILIZADAS NO ENSINO DE ENFERMAGEM DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	127
Lucinéia Mielke Hoffmann Claudia Capellari	

8 ESTUDO DE CASO: IMPLEMENTAÇÃO DO E-COMMERCE EM UMA EMPRESA DO VAREJO SUPERMERCADISTA	141
Emanuely Policarpo Müller Sandro Cezer Pereira	
9 FAZENDO O VT: UMA ANÁLISE DA ATIVAÇÃO DE MARCA DO MCDONALD'S NO BIG BROTHER BRASIL 21	159
Matheus Fernando Schmidt Aline Raimundo	
10 OS DESAFIOS E AS TENSÕES NAS RELAÇÕES DAS FAMÍLIAS HOMOAFETIVAS E AS ESCOLAS DA REGIÃO DO VALE DO PARANHANA	175
Ariadne Lazzaretti Daniel Luciano Gevehr	
11 OS PRINCÍPIOS DE YOGYAKARTA E OS DIREITOS LGBTQIAP+ NO BRASIL: UMA ANÁLISE A PARTIR DA TEORIA DO RECONHECIMENTO DE AXEL HONNETH	191
Éder Machado de Oliveira Aleteia Hummes Thaines	
12 PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR TERMOPLÁSTICO	217
Tainá Caroline Jacobsen Bruno Miranda dos Santos	
13 PRAQUANDO: SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS PARA SERVIÇOS DE SAÚDE	245
Mateus Hack Leonardo Augusto Sápiras	
14 REFLEXOS CONTÁBEIS DA APLICAÇÃO DA NBC TG 25 EM UMA EMPRESA DO SETOR CALÇADISTA DO VALE DO RIO DOS SINOS (RS)	265
William Luiz Henkel Oscar Luiz da Silveira Scherer	
15 RELAÇÕES FAMILIARES E DROGADIÇÃO: PERCEPÇÕES DO DEPENDENTE QUÍMICO ACERCA DA FAMÍLIA EM UMA COMUNIDADE TERAPÊUTICA DO RS	291
Kelly Aparecida Drechsler Róggia Patrícia Manozzo Colossi	

AS PERSPECTIVAS DO TURISMO NA TERCEIRA IDADE DE IGREJINHA/RS: PERCEPÇÕES PÓS-PANDEMIA DE COVID-19

Mariane Fritsch Ebert¹ | Jamile Cezar de Moraes²

Resumo

Este artigo tem como objetivo identificar quais são as perspectivas do público da terceira idade do município de Igrejinha/RS em relação ao turismo pós-pandemia de Covid-19. Em Igrejinha/RS, a terceira idade é um público bastante ativo, uma vez que gosta de viajar, de participar de eventos e de agrupamentos sociais, pois são pessoas que possuem tempo livre e dispõem de recursos para satisfazer suas necessidades, mas estão impossibilitadas de praticar turismo neste momento, devido serem o grupo de maior risco e vulnerabilidade à doença. A fim de responder o objetivo proposto, realizou-se uma pesquisa de levantamento com a aplicação de um questionário pelo Google Forms com doze perguntas, sendo onze de múltipla escolha e uma aberta, que foi enviado por e-mail e WhatsApp durante o período de trinta dias para obter as respostas. Nessa pesquisa, foram utilizados também dados secundários e pesquisa bibliográfica. Após a coleta dos dados e análise concluída, percebeu-se que os idosos estão ansiosos para retomar suas viagens, mas escolherão destinos turísticos menos aglomerados, hotéis, pousadas, bares, restaurantes que seguem os protocolos sanitários, pois, mesmo já vacinados, continuarão tendo cuidado para não contrair a doença.

Palavras-chave: Turismo. Terceira Idade. Igrejinha. Pós-pandemia. Covid-19.

Abstract

THE TOURISM PERSPECTIVES IN THE THIRD AGE OF IGREJINHA/RS: PERCEPTIONS OF POST COVID-19 PANDEMIC

This article aims to identify the perspectives of the senior public in the municipality of Igrejinha/RS in relation to post-Covid-19 pandemic tourism. In Igrejinha/RS, seniors are a very active public, who like to travel, participate in events and social groups, because they are people who have free time and have the resources to satisfy their needs, but are unable to practice tourism at this time, as they are the group most at risk and vulnerable to the disease. In order to answer the proposed objective, a survey was carried out with the application of a questionnaire by Google Forms with twelve questions, eleven multiple choice and one open question, which was sent by email and WhatsApp during the period of thirty days to get the answers. In this research, secondary data and bibliographic research were also used. After data collection and analysis completed, it was noticed that the elderly are anxious to resume their travels, but they will choose less crowded tourist destinations, hotels, inns, bars, restaurants that follow sanitary protocols, because, even already vaccinated, they will continue to be careful not to contract the disease.

Keywords: Tourism. Seniors. Igrejinha. Post-pandemic. Covid-19.

¹ Bacharel em Turismo pela Faccat. Guia de Turismo pelo Senac/RS. E-mail: marianef.ebert@gmail.com

² Mestre em Processos e Manifestações Culturais e bacharel em Turismo pela Feevale, Guia de Turismo pelo IFRS. E-mail: jamicelzar@gmail.com

1 Introdução

Mediante a constatação de que o novo coronavírus é responsável por causar a doença Covid-19, que acabou espalhando-se pelo mundo todo e causando uma pandemia, ela tem sido conhecida por um período de isolamento social, sendo recomendado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) (2020) o distanciamento social para contenção do vírus. A OMS determina a não aglomeração de pessoas, respeitando um espaço mínimo de um metro e meio de distanciamento entre elas. Devido a essas circunstâncias, o setor de turismo foi profundamente afetado com o cancelamento de viagens e o fechamento de fronteiras, visto que as atividades turísticas tornaram-se inviáveis, impossibilitando as pessoas de se deslocarem para outros lugares a fim de realizar atividades turísticas.

No município de Igrejinha-RS, a terceira idade é um público bastante ativo e organizado, reunindo-se em grupos para realizar viagens, eventos sociais e reuniões, pois possui tempo livre e dispõe de recursos para satisfazer suas necessidades. Atualmente, em razão da pandemia e por ser o grupo de maior vulnerabilidade, está impossibilitado de dar continuidade às suas atividades sociais. Com base nessa realidade, propôs-se desenvolver uma pesquisa com aplicação de um questionário, que foi enviado para pessoas da terceira idade que costumam viajar e que residem no município.

Este trabalho tem como objetivo geral identificar quais as perspectivas do público da terceira idade do Município de Igrejinha/RS em relação ao turismo pós-pandemia de Covid-19. Como objetivos específicos, consideram-se os seguintes: contextualizar situações complexas mundiais que afetaram a realização da atividade turística (pandemias, guerras, desastres naturais); analisar o público da terceira idade enquanto segmento de turismo ou segmento de público bem como o perfil do turista da terceira idade; identificar o perfil do público da terceira idade de Igrejinha que viaja e suas preferências por destinos e segmentos turísticos; compreender o comportamento do público da terceira idade de Igrejinha em relação à retomada das viagens. Para tanto, temos o seguinte problema de pesquisa: quais são as perspectivas do público da terceira idade do município de Igrejinha-RS para a realização de viagens pós-pandemia Covid-19?

Com base nessa realidade apresentada, uma das hipóteses levantadas é a de que, após a pandemia, a demanda do turismo na terceira idade deve aumentar, pois esse grupo de pessoas já estará vacinado e se sentirá seguro para realizar atividades turísticas. Provavelmente, esse grupo estará mais motivado a viajar do que antes da pandemia, por permanecer um longo período em isolamento, com medo, angustiado e sem saber o que poderia acontecer no futuro. Esse grupo de pessoas almeja aproveitar mais a vida.

Como uma segunda hipótese, pode-se acreditar que, no início, as pessoas da terceira idade terão receios de viagens mais distantes, desejarão viajar em grupos menores, grupos fechados e escolherão destinos próximos, com menos concentração de pessoas, dando preferência para lugares como hotéis-fazenda, atividades ao

ar livre, entre outros, procurando maneiras criativas de viajar, respeitando o distanciamento.

Nesse sentido, o presente trabalho está organizado da seguinte forma: a seção dois apresenta a contextualização da crise do turismo, na sequência, discute-se sobre o turismo na terceira idade. Em seguida, apresentam-se alguns conceitos sobre a importância de viajar para a terceira idade e sobre o perfil do turista da terceira idade.

A terceira seção apresenta a metodologia, o percurso metodológico da pesquisa e como foi realizada. A quarta seção traz os dados coletados por meio da pesquisa, via questionários aplicados ao grupo da terceira idade residente em Igrejinha-RS, e as análises desses dados. Por fim, apresenta-se a conclusão, com o propósito de identificar quais as perspectivas do turismo na terceira idade do município de Igrejinha-RS para a realização de viagens pós-pandemia de Covid-19, na qual se explora o desfecho da pesquisa.

2 Fundamentação Teórica

Ao longo desta seção, abordam-se os conceitos que serviram como referência para a pesquisa. Para tanto, inicia-se com uma breve contextualização da crise do turismo. Em seguida, uma discussão sobre o turismo na terceira idade e alguns conceitos sobre a importância de viajar para a terceira idade. Também se apresentam algumas informações sobre o perfil do turista da terceira idade.

2.1 Contextualização da crise do turismo

O turismo tem tido um crescimento econômico muito significativo nas últimas décadas, sendo considerado um dos setores que mais cresce no Brasil. A importância dessa atividade para a economia mundial está associada ao motivo de que o turismo oferece muitas oportunidades de negócios e novos postos de trabalho para a região ou cidade onde há desenvolvimento de atividade turística. Isso porque, com a chegada dos turistas, ocorre conseqüentemente o aumento do consumo, produção de bens e serviços em muitos comércios, restaurantes, hotéis, entre outros, gerando novos empregos, melhorando a qualidade de vida da comunidade, conforme escrevem Liz *et al.* (2012, p. 1660):

O turismo é uma atividade em destaque no cenário mundial. Envolve e é envolvido por diversos aspectos naturais, sociais, econômicos e culturais, pela geração de divisas, capacidade de integrar culturas e fronteiras, de falar outras línguas, promover empregos direta e indiretamente, melhorar a qualidade de vida, proporcionar experiência tanto aos visitantes quanto à comunidade local, e pela capacidade de incentivar os investimentos na infraestrutura da localidade, como, ainda, no âmbito estadual e nacional.

O turismo também teve períodos marcados por crises mundiais ao longo da história, como a Primeira Guerra Mundial, em que a atividade praticamente parou no continente europeu. No entanto, logo houve uma recuperação das atividades turís-

ticas, principalmente pelo uso cada vez maior do automóvel, permitindo às pessoas viajarem individualmente. Além disso, houve um aumento do número de mulheres que começaram a viajar, e a criação das primeiras companhias aéreas (RUIZ; ARMAND, 2018 apud SILVA; SILVA, 2021).

Na Segunda Guerra Mundial, a atividade turística foi novamente afetada, chegando a paralisar por completo o setor de turismo, mas, após o término do conflito, houve uma nova recuperação. Foi criada a *International Air Transport Association* (Iata) em 1945 (BARRETO, 2003 apud SILVA; SILVA, 2021) e houve novamente o aumento do turismo de massa mundialmente, e o setor de turismo se desenvolveu de forma intensa.

Outro incidente que causou grandes repercussões no turismo foi o ataque aéreo terrorista aos Estados Unidos em 2001, causando a morte de aproximadamente três mil pessoas, impactando em vários setores no turismo. Novamente, o segmento teve que passar por adequações, fazendo novos planejamentos turísticos para enfrentar os impactos negativos gerados pelo ataque aéreo (SONAGLIO, 2018 apud SILVA; SILVA, 2021).

Outros fatores que influenciaram negativamente a atividade turística foram as doenças que surgiram ao longo do tempo, entre elas a gripe espanhola, que, no meio da Primeira Guerra Mundial, dizimou milhares de vidas, fazendo com que o turismo fosse profundamente afetado. Nesse sentido, Ruiz e Armand afirmam: “evidenciam que a gripe espanhola provocou mudanças significativas no turismo, que ficou praticamente paralisado, pois, além da doença, os países estavam em guerra” (RUIZ; ARMAND, 2018 apud SILVA; SILVA, 2021, p. 23).

O surto de ebola na África Ocidental também causou muito pânico nas pessoas, impactando fortemente no turismo, pois as fronteiras de alguns países do continente africano foram fechadas aos viajantes vindos da Guiné-Conacri, de Serra Leoa e da Libéria durante o ano de 2014. Logo se espalhou uma onda de pavor ao mundo e mais uma vez o setor de turismo foi afetado, passando medo e insegurança para as pessoas viajarem, principalmente para destinos próximos daqueles países (PIMENTA, 2018).

No final de 2019, fomos surpreendidos pelo novo Coronavírus Sars-Cov-2, denominado Covid-19, que marcou a maior crise econômica desde a Segunda Guerra Mundial. O mundo começou a vivenciar um novo momento de crise sanitária, causado por um vírus desconhecido. Uma vez que o vírus se espalhou rapidamente, foram necessárias várias medidas para tentar conter a disseminação. O meio de tentar conter o contágio foi o fechamento de fronteiras, evitando a circulação de pessoas para outros países e passando a adotar medidas de isolamento social (SILVA; SILVA, 2021).

Cabe ressaltar que o turismo trouxe muitos fatores positivos, contribuindo para a economia dos lugares visitados. Mesmo passando por períodos conturbados, sempre acaba reinventando-se e inovando tendências para os turistas poderem viajar aos mais diversos lugares do mundo, visando à realização de seus desejos e sonhos mais profundos.

2.2 O turismo na terceira idade

No Brasil, considera-se que a partir dos 60 anos de idade uma pessoa entra na terceira idade e passa a fazer parte do grupo dos idosos. Segundo o Estatuto do Idoso, conforme a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, entende-se que pessoa idosa é toda aquela com idade igual ou superior a 60 anos.

Percebe-se que havia a ideia a respeito do envelhecimento como pessoas que estão fragilizadas, que não podem mais fazer nada, que se encontravam em um estágio de não terem mais perspectivas para a vida. Porém, com o aumento do número de idosos, é possível notar o contrário: há possibilidade de uma vida saudável e pode-se ter muitos momentos de alegria. Isso porque a ciência tem contribuído para essas novas possibilidades, dentre as quais estão os avanços na medicina e a diversidade de atividades desenvolvidas especialmente para esse grupo (NASCIMENTO; SANTOS, 2016).

Existe, na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei nº 5383/19, que altera a legislação vigente para que as pessoas sejam consideradas idosas a partir dos 65 anos de idade e não mais 60. Conforme o deputado João Campos (2019), autor da proposta, “Não existe mais justificativa para dizer que uma pessoa com 60 anos é idosa. A cada dia que se passa vemos mais pessoas atingindo essa idade com qualidade de vida, em plena atividade laboral, intelectual e até mesmo física” (AGÊNCIA CÂMARA NOTÍCIAS, 2020)

Segundo Liz *et al.* (2012), as viagens são motivações de lazer que servem como uma válvula de escape para fugir da rotina e da vida cotidiana dos idosos. Assim, pode-se afirmar que o turismo surge como uma forma de contribuir para a saúde emocional dos idosos, devolvendo-lhes a capacidade de se relacionarem com outras pessoas, buscando atividades prazerosas, além de proporcionar conhecimento de novas culturas (LIZ *et al.*, 2012).

Apresentando-se como uma parcela da população cada vez mais numerosa, tornou-se um atraente nicho de mercado no setor do turismo, sempre em busca de novos conhecimentos e novas motivações na vida. Na busca do seu bem-estar e autoestima, projeta sua longa vida e realiza sonhos e atividades que antes nem sonhava em fazer. Há um grande potencial que essa parcela da população oferece ao mercado, pois possui características que atraem a atividade turística. Isso porque essas pessoas já não possuem mais preocupações com trabalho, filhos pequenos, possuem tempo livre, e muitos já estão aposentados e possuem recursos para viajar para concretizar seus sonhos e realizar atividades prazerosas (NASCIMENTO, SANTOS, 2016).

Percebe-se que os idosos hoje são vistos como pessoas ativas, que viajam e fazem atividades físicas, preocupam-se com o lazer e seu bem-estar. Esse público compreendeu que é possível viver mais e com melhor qualidade de vida. Dessa forma, o turismo tornou-se um agente de destaque na vida cotidiana da terceira idade, que está a cada dia aproveitando mais a realização de atividades turísticas.

2.3 A importância de viajar para a terceira idade

A terceira idade é uma passagem comum na vida das pessoas, podendo ser bem aproveitada, sem o medo de envelhecer, dependendo de cada um, das escolhas que cada pessoa fará nesse período. Assim, observa-se que o turismo é uma importante atividade para o lazer, e seus benefícios levam à socialização dos idosos. Após suas viagens, poderão compartilhar suas experiências vividas com seus familiares e amigos. Segundo Liz *et al.* (2012, p. 1664):

É possível saber que, dependendo da filosofia de vida de cada um, dos valores, tanto individuais quanto sociais, para alguns o envelhecimento pode ser um período inútil, sem sentido, sem valor. Já para outros pode ser um tempo de liberdade, de viver o momento sem compromissos profissionais, de fazer tudo aquilo que até o momento não se teve tempo de fazer, de aproveitar a sua vida.

Percebe-se que os idosos, muitas vezes, possuem um sentimento de inferioridade devido à terceira idade passar por perdas. Como já não trabalham mais, além da diminuição da autoestima, surgem novos medos, falta de expectativas por estar na última etapa da vida, depressão, sensação de perda por aquilo que não aproveitou na vida. O sentimento de cobrança de si mesmo por ter excedido no trabalho e ter deixado a família de lado, por falta de tempo, e, assim, muitas vezes, criam um novo modo de viver, iniciando uma fase de muitas coisas que ainda não haviam sido feitas (SILVA, 2002 apud ASHTON *et al.*, 2015).

No entanto, nota-se que há um medo de que não tenha mais tempo a perder para fazer aquilo que sempre sonhou em fazer em sua vida, transformar-se em um dos maiores motivadores para a busca da melhoria da qualidade de vida que o incentiva a procurar novos caminhos e novas experiências. Segundo Mota e Babinski (2016, p. 2): “No Lazer, a atividade turística apresenta-se como instrumento importante para a ocupação do tempo disponível, oportunizando novas experiências, conhecimentos, socialização e auto-realização.” Acredita-se que a realização de atividades como o turismo proporciona aos idosos novos conhecimentos, novas motivações na vida e por melhorar a qualidade de vida.

Sabe-se que é inevitável envelhecer, mas é possível chegar na terceira idade com qualidade. É importante que se encontre o prazer em cada etapa da vida, e o turismo oferece opções de entretenimento, lazer, inclusão, proporcionando interações sociais, novos interesses, novas amizades, valorização das habilidades do idoso, minimizando a solidão daqueles que muitas vezes moram sós (ASHTON *et al.*, 2015).

Para Ashton *et al.* (2015, p. 559): “O turismo – através de suas atividades como o lazer, a recreação e a animação – contribui para a diversão, inclusão e valorização das habilidades do idoso, facilitando a superação das suas dificuldades e a inserção social.” Percebe-se que viajar na terceira idade é uma ótima maneira de melhorar a saúde dos idosos, pois, normalmente, as viagens incluem recreação, atividades de lazer para inclusão dos participantes ao grupo, valorizando as habilidades de cada um. Viajar na terceira idade ajuda o idoso a sair da rotina, revitaliza, melhora a au-

toestima e a confiança em si mesmo e a superar suas dificuldades.

2.4 Perfil do turista da terceira idade

Muito se tem falado sobre o novo perfil do idoso, visto como pessoa ativa, que viaja e pratica atividades físicas, preocupa-se com o lazer e com a qualidade de vida. Esse nicho tem mostrado um grande potencial para usufruir de serviços de vários setores do turismo. Segundo os dados do Ministério do Turismo (2014), os idosos realizaram 18 milhões de viagens ao ano no Brasil, o que representa uma fatia de 8,9% do mercado nacional, com tendência de crescimento a longo prazo. Conforme citado por Moura *et al.* (2017), os idosos no futuro devem ter o nível de escolaridade mais alto devido à evolução do ensino ao longo dos anos e, conseqüentemente, maior nível de renda, dessa forma pode tornar esse nicho de mercado mais promissor (MOURA *et al.*, 2017 *apud* ALMEIDA; VARJÃO; SANTOS, 2020).

Para Rocha *et al.* (2020), a respeito do resultado da pesquisa a fim de saber o perfil das pessoas da terceira idade do Estado do Rio de Janeiro e quais as motivações e necessidades do grupo da terceira idade que levam a viajar, observou-se que 55% são aposentados ou pensionistas, e que 45% não recebem pensão ou aposentadoria. Os autores analisaram que uma ligeira maioria dos respondentes tem uma disponibilidade maior para lazer, recreação e, dentre elas, o turismo como potencial lazer para esse idoso.

Foi pesquisado também o número de viagens que os entrevistados costumam fazer por ano. Os dados mostraram que 54% viajam uma vez por ano ou menos, enquanto 38% realizam entre 1 a 3 viagens por ano, 4% de 4 a 5 por ano e 4% mais que cinco por ano.

Nessa pesquisa também foram identificados quais os destinos mais escolhidos por pessoas idosas, isto é, para onde normalmente costumam viajar. Pode-se afirmar que os locais mais procurados pelos respondentes são destinos de sol e praia (46%), seguido de urbanos (24%), rural (7%), outros locais para conhecer (19%) e montanha (apenas 4%).

Nessa pesquisa também foi perguntado aos idosos o que os motiva a viajar, e dentre os entrevistados, 1% respondeu que buscam novas amizades, 1% religiosidade/espiritualidade, 4% gostam de aventuras, 8% cultura/aprendizagem, 13% manutenção de relacionamentos, 15% saúde mental e física, 44% entretenimento e sair da rotina e 14% responderam outros.

Também foi perguntado a eles como a pandemia da Covid-19 impactou suas viagens. A pesquisa demonstrou que 82% tiveram impactos e 18% não tiveram. Da mesma forma que se questionou se eles têm intenção de voltar a viajar após a pandemia, 74% dos respondentes têm intenção de retomar seus planos com relação às viagens. Por outro lado, 12% responderam que não têm pretensão de viajar após a pandemia e 14% não souberam responder.

Após coleta de dados, Rocha *et al.* (2020) concluíram:

Dessa forma pode-se observar a velhice de forma mais ativa e saudável, sendo a terceira idade, atrelada à qualidade de vida, um período de vida privilegiado em relação à quantidade de tempo livre. O turismo tem um amplo campo que propõe atividades prazerosas, tais como viajar, visitar a família, fazer passeios, socializar, fazendo com que se tenham sentimentos positivos em relação a esse público. Os idosos precisam de atividades que possam realizar por vontade própria, com liberdade e autonomia aproveitando a vida da melhor forma.

Um fator muito importante a considerar é o aumento da população idosa no Brasil. De acordo com o IBGE (2021), o Brasil tem mais de 28 milhões de pessoas nessa faixa etária, número que representa 13% da população do país. Esse percentual tende a dobrar nas próximas décadas, segundo a projeção da população, divulgada em 2018 pelo IBGE.

Conforme Senfft (2004, p. 76), “Estimular segmentos da demanda populacional que possam viajar em qualquer época do ano traz benefícios às regiões turísticas e aos agentes econômicos ligados à atividade”. Percebe-se, com isso, que esse grupo de pessoas pode suprir o problema das baixas temporadas, garantindo um fluxo permanente nas redes hoteleiras e a utilização de equipamentos e serviços turísticos.

Nesse sentido, Nascimento e Santos (2016, p. 10) afirmam:

Agências de viagens e empresas de lazer e recreação também passaram a observar melhor e adequar seus produtos para este público, sabendo que podem contar com estes consumidores o ano inteiro, o que é muito importante para o turismo, pois muitos destinos sofrem com a pouca demanda em períodos de baixa temporada (sazonalidade) e esta segmentação é uma opção para minimizar este e outros problemas.

Para alcançar esse público, no entanto, é necessário conhecê-lo, principalmente saber o que o motiva para as suas viagens, quais suas necessidades, o que pode ser feito para que ele se sinta bem e com mais vontade de viajar. Por outro lado, o que mais dificulta as agências de viagens e os serviços turísticos são os diferentes gostos e motivações para viajar, a fim de agradá-los. Atender às suas necessidades exigirá das empresas que trabalham com esse grupo produtos turísticos diferenciados e específicos, conforme o perfil de cada cliente. Liz et al. (2012, p. 1664) compartilham dessa linha de pensamento, pois afirmam que “para que sejam desenvolvidas atividades adequadas para este grupo, os investimentos devem ocorrer em melhorias e em equipamentos voltados para eles”. Permite-se, assim, que se sintam bem e com mais vontade de viajar, oferecendo a melhor experiência e superando suas expectativas.

3 Metodologia

O presente trabalho tem como finalidade descobrir respostas para a questão levantada, mediante a aplicação do método científico. Conforme Gil (2010, p.1), “Pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo fornecer respostas aos problemas que são propostos”. Quanto aos aspectos

metodológicos, estes são descritos a seguir a fim de descrever o processo de elaboração do projeto, o estudo da organização e dos caminhos que foram percorridos para realização desta pesquisa.

Inicialmente, quanto à abordagem, é uma pesquisa qualitativa, como escreve Oliveira (2001, p. 117):

As pesquisas que se utilizam da abordagem qualitativa possuem a facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentar contribuições no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinado grupo e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos.

A respeito da natureza da pesquisa, é de natureza aplicada. Conforme Gil (2019, p. 26), “Pesquisas voltadas à aquisição de conhecimentos com vistas à aplicação numa situação específica”. Oliveira (2001, p. 123) afirma que pesquisa aplicada “Requer determinadas teorias ou leis mais amplas como ponto de partida, e tem por objetivo pesquisar, comprovar ou rejeitar hipóteses sugeridas pelos modelos teóricos e fazer a sua aplicação às diferentes necessidades humanas.”

Sobre os objetivos da pesquisa, é de forma descritiva, que, segundo Gil (2002, p. 42), “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno [...] uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática”.

Em relação aos procedimentos de pesquisa, foi realizado um levantamento com a aplicação de um questionário pelo Google Forms com 12 perguntas, sendo 11 de múltipla escolha e uma pergunta aberta. Esse questionário foi enviado por e-mail e WhatsApp por um período de 30 dias para receber as respostas. Desse modo, o questionário foi enviado dia 1º/9/2021, e a coleta de dados ocorreu dia 30/9/2021. O questionário foi enviado para pessoas da terceira idade que costumam viajar e que residem em Igrejinha-RS, com o objetivo de identificar quais as perspectivas do público da terceira idade do município em relação ao turismo pós-pandemia Covid 19. Segundo o cálculo amostral demonstrado pela ferramenta Raosoft Sample Size Calculator (2021), deveriam ser respondidos e analisados 145 questionários, considerando uma estimativa de idosos de 3.700 pessoas no município de Igrejinha/RS no ano de 2020, conforme informação do IBGE (2021), e considerando uma margem de confiança na pesquisa de 95% e de erro de 8%.

Gil (2002, p. 50) define:

As pesquisas deste tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados.

Nesta pesquisa, foram utilizados dados secundários, os quais, conforme afirma Oliveira, (2001, p. 134) são a “Maneira mais rápida e econômica para o pesquisador descobrir hipóteses possíveis e tirar proveito de outros trabalhos já realizados”. Outro procedimento de pesquisa foi por meio da pesquisa bibliográfica, que Gil (2002, p.44) define da seguinte forma:

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

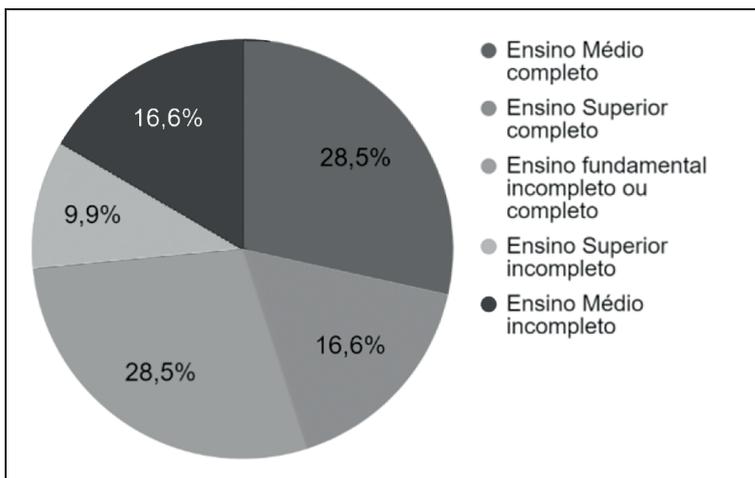
Após a coleta dos dados, eles foram analisados com base no referencial teórico discutido.

4 Apresentação e análise dos dados

A fim de saber quais as perspectivas do turismo da terceira idade no município de Igrejinha-RS, pós-pandemia de Covid-19, foram feitas perguntas em um questionário pelo Google Forms e enviadas por e-mail e Whatsapp por um período de 30 dias para receber as respostas. Dessa forma, obtiveram-se 157 resultados da pesquisa.

A primeira pergunta trata do grau de instrução do participante da pesquisa; Obtiveram-se as seguintes respostas: verificou-se que 28,5% possuem ensino fundamental incompleto ou completo; 28,5% possuem ensino médio completo, enquanto 16,6% possuem ensino médio incompleto; 16,6% possuem ensino superior completo, enquanto 9,9% possuem ensino superior incompleto (Gráfico 1).

Gráfico 1 - Grau de instrução

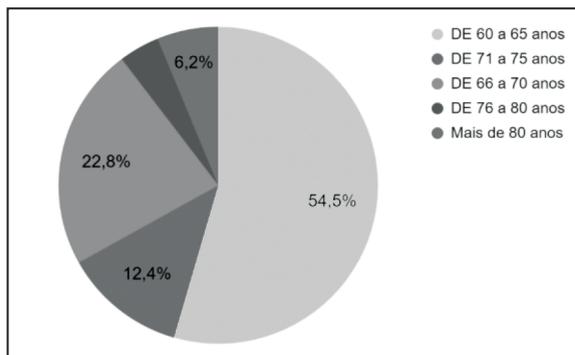


Fonte: Elaboração própria, 2021.

Percebe-se, por se tratar de pessoas da terceira idade, que muitos participantes da pesquisa possuem um nível de escolaridade elevado. Sendo assim, pode-se avaliar que automaticamente eles recebem uma renda maior, devido ao fato de terem conseguido melhores oportunidades de trabalho.

Na pergunta 2, pesquisou-se dentre os participantes a idade. Observou-se que 54,5% possuem de 60 a 65 anos de idade; 22,8% possuem de 66 a 70 anos; 12,4% possuem de 71 a 75 anos; 6,2% possuem mais de 80 anos; e 4,1% possuem de 76 a 80 anos (Gráfico 2).

Gráfico 2 - Idade dos participantes

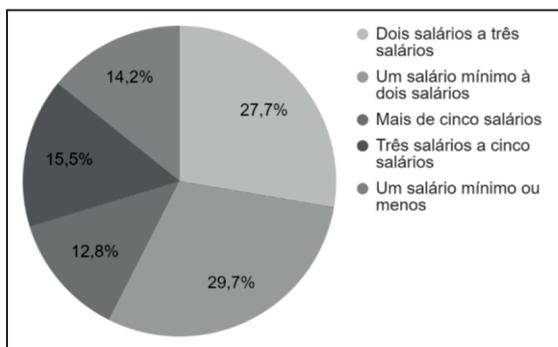


Fonte: Elaboração própria, 2021.

Ao aplicar a pesquisa, notou-se que algumas pessoas não se sentiram bem ao ouvir que já fazem parte do grupo da terceira idade, pois precisou-se ter um certo cuidado ao enviar os questionários para alguns participantes, principalmente aquelas que estão na faixa etária de 60 a 65 anos. A esse respeito, já existe, na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei nº 5383/19, que altera a legislação vigente para que as pessoas sejam consideradas idosas a partir dos 65 anos de idade e não mais 60.

Já para a pergunta 3 - “Qual sua faixa salarial mensal” -, 29,7% dos participantes do questionário responderam que recebem de um a dois salários-mínimos; 27,7% de dois a três salários-mínimos; 15,5% de três a cinco salários-mínimos; 14,2% um salário-mínimo ou menos por mês; e 12,8% recebem mais de cinco salários-mínimos ao mês (Gráfico 3).

Gráfico 3 - Faixa salarial mensal

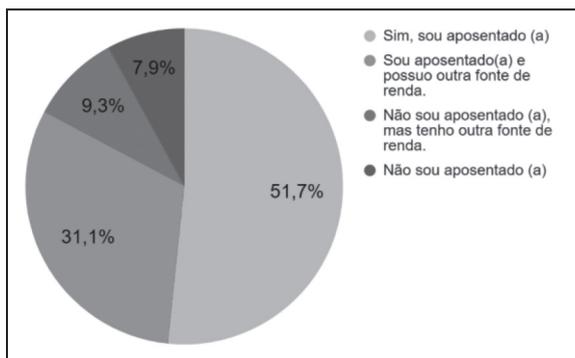


Fonte: Elaboração Própria, 2021.

Pelo fato de obterem um grau de escolaridade um pouco mais elevado, percebe-se que a renda deles tende a ser maior. Sendo assim, nota-se que muitos participantes da pesquisa possuem condições de viajar e agora com o tempo livre, já estando aposentados, podem realizar seus sonhos de viajar para lugares que antes nem sonhavam.

No gráfico 4, temos os dados referentes à fonte de renda dos participantes, assim, 51,7% dos participantes são aposentados; 31,1% são aposentados e possuem outra fonte de renda; 9,3% não são aposentados, mas possuem outra fonte de renda; e 7,9% não são aposentados.

Gráfico 4 - Aposentado ou possui outra fonte de renda



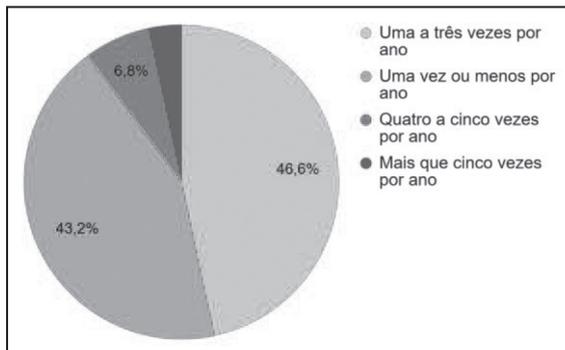
Fonte: Elaboração Própria, 2021.

Aqui também se percebe que os participantes da pesquisa possuem condições de viajar. Com o tempo livre por serem aposentados e possuírem uma situação financeira estável, permite-lhes desfrutarem de atividades de lazer, que antes nem sonhavam.

Foi pesquisado também o número de viagens que os participantes da pesquisa costumam fazer por ano. Os dados mostram que 46,6% dos participantes viajam

de uma a três vezes por ano; enquanto 43,2% uma vez ou menos por ano; 6,8% de quatro a cinco vezes por ano; e 3,4% mais que cinco vezes por ano (Gráfico 5).

Gráfico 5 - Viagens anuais

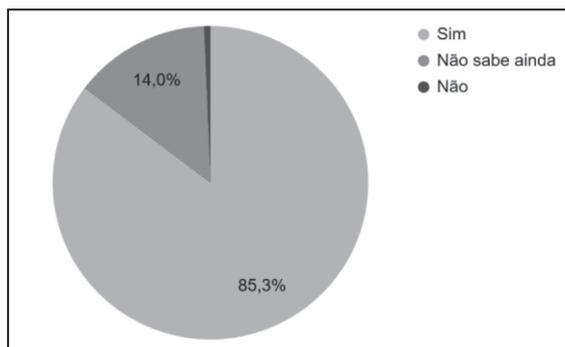


Fonte: Elaboração Própria, 2021.

Nota-se uma melhora na qualidade de vida e autoestima deles, pois é muito nítida a alegria dos idosos que participam desses grupos, oportunizando a eles fazerem várias atividades turísticas durante o ano.

A respeito da intenção de retomar as viagens após a pandemia de Covid-19, por meio do Gráfico 6, percebe-se que 85,3% pretendem retomar as suas viagens; 14% não sabem ainda; e 0,7% não deseja viajar.

Gráfico 6 - Retomar as viagens



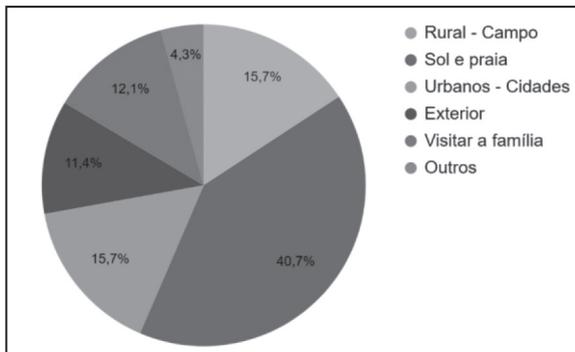
Fonte: Elaboração Própria, 2021.

Percebe-se que ainda existe um pouco de receio, provavelmente com algumas adequações e novos planejamentos turísticos que já vêm acontecendo em muitos lugares.

Foi pesquisado também sobre quais os tipos de destinos favoritos das pessoas idosas. Pode-se observar, conforme o Gráfico 7, que 40,7% preferem Sol e Praia; 15,7% Urbanos - Cidades; 15,7% Rural - Campo; 12,1% Visitar a família; 11,4% Viajar

para o exterior; e 4,3% outros.

Gráfico 7 - Tipos de destinos

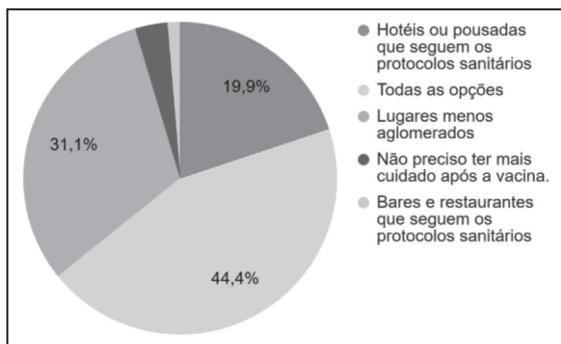


Fonte: Elaboração Própria, 2021

Analisando o Gráfico 7, pode-se perceber que o destino favorito deles é o de sol e praia, sendo esse destino o mais escolhido por proporcionar uma sensação de liberdade para os idosos, de poder caminhar na areia, apreciar a brisa e o sol, melhorando sua saúde mental e física.

Também foram pesquisados quais os tipos de cuidados que os respondentes terão ao escolher o próximo destino após a pandemia de Covid-19. De acordo com os resultados da pesquisa, 31,1% escolherão lugares menos aglomerados; 19,9% escolherão hotéis e pousadas que seguem os protocolos sanitários; 3,3% acreditam que não precisarão mais ter cuidados; 1,3% escolherão bares e restaurantes que seguem os protocolos sanitários; e 44,4% optaram por todas as alternativas (Gráfico 8).

Gráfico 8 - Cuidados que terão nos próximos destinos

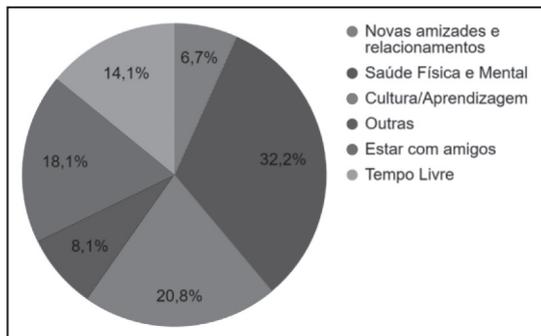


Fonte: Elaboração Própria, 2021.

A pesquisa questionou o que motiva os idosos a viajar. Percebeu-se que os respondentes possuem motivos diferentes. Dessa forma, o Gráfico 9 apresenta que 32,2% viajam para melhorar sua saúde física e mental; 20,8% em busca de cultura e

novos aprendizados; 18,1% viajam para estar com amigos; 14,1% por estar com tempo livre; 6,7% em busca de novas amizades e relacionamentos; e 8,1% responderam outros (Gráfico 9).

Gráfico 9 - Motivação de Viagens

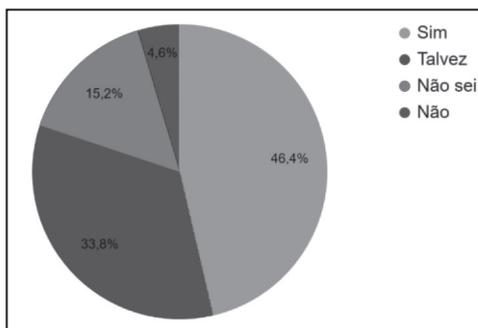


Fonte: Elaboração Própria, 2021

Analisando o gráfico, observa-se que muitos idosos viajam para melhora da sua saúde física e mental, pois hoje os idosos já possuem muitos conhecimentos a respeito de saúde, educação, lazer, entre outros. Para aproveitar melhor seu tempo livre, a terceira idade está cada vez mais na busca por uma melhor qualidade de vida e além de proporcionar conhecimento de novas culturas.

Já a questão 10, perguntou-se aos participantes da pesquisa se eles se sentirão seguros para viajar novamente após receberem a vacina. De acordo com os dados coletados, 46,4% dos respondentes se sentirão seguros para viajar novamente; 33,8% responderam talvez; 15,2% não sabem ainda; e 4,6% não se sentem seguros para viajar, mesmo estando vacinados (Gráfico 10).

Gráfico 10 - Seguros para viajar após a vacina



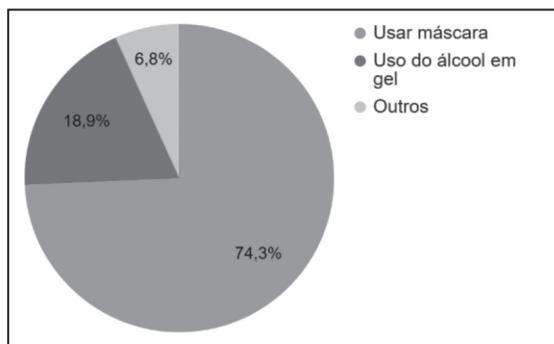
Fonte: Elaboração Própria, 2021.

Ao analisar o gráfico dessa pergunta, percebe-se que menos da metade dos respondentes se sentirão seguros para viajar, mesmo vacinados, mas se comparar-

mos o gráfico da pergunta 6³, percebemos que 85,3% dos participantes da pesquisa pretendem voltar a viajar após a pandemia de Covid-19. Dessa forma, entende-se que existe uma insegurança ao retorno das viagens, mesmo estando já vacinados, por isso uma parcela desse grupo levará mais tempo para retornar suas atividades turísticas.

Em relação aos cuidados que pretende manter ao viajar, além da vacina, a pesquisa apresenta que 74,3% continuarão usando máscara; 18,9% com o uso do álcool em gel; e 6,8% outros (Gráfico 11).

Gráfico 11 - Cuidados que pretende manter ao viajar



Fonte: Elaboração Própria, 2021.

Percebe-se que existe uma preocupação por parte dos idosos para se protegerem da doença e ainda viajarem, usufruindo dos benefícios que essas viagens lhes proporcionam, com novas motivações na vida e na busca do seu bem-estar e autoestima, mas mantendo o cuidado e obedecendo aos protocolos sanitários, mesmo já estando vacinados com todas as doses, devido ao fato de serem um dos grupos com o sistema imunológico mais fraco e vulnerável à doença.

Por fim, na pergunta 12, questionou-se aos participantes do questionário como a pandemia de Covid-19 impactou em suas viagens. Essa foi a única pergunta aberta do questionário. Devido à pandemia, não foi possível aplicar a pesquisa pessoalmente, por meio de entrevista, então o questionário foi enviado por e-mail e Whatsapp, sendo que algumas pessoas da terceira idade tiveram um pouco de dificuldade em responder essa pergunta por não estarem tão acostumados a acessar meios tecnológicos. Nessa pergunta apenas 142 participantes responderam, dos quais se obtiveram as seguintes respostas:

³ Você tem a intenção de retomar as viagens após a pandemia de Covid-19?

Como a pandemia de Covid-19 impactou em suas viagens?	
N.º de Respostas	Respostas dos Participantes
19	Comecei a fazer pequenos passeios, conhecer lugares próximos da minha cidade.
18	Quero viajar muito, quando tudo estiver seguro.
16	Fiquei muito inseguro, com medo e quase não saí de casa.
14	Receio de viajar, com medo de contrair a Covid-19.
12	Tristeza e insegurança, sem poder participar dos grupos da terceira idade, fazer passeios e viagens.
12	Quase não saí mais e tomei muito cuidado para não ser infectada, mas estou ansiosa para voltar a sair e viajar sem me preocupar com o vírus.
11	Não viajei mais.
10	Ansiosa para voltar às atividades do grupo da terceira idade, encontrar os amigos e fazer os passeios e viagens que fazia como eles.
9	Tive minha renda reduzida, pois não pude mais trabalhar, não pude mais visitar meus amigos e familiares.
5	Percebi que só estamos de passagem aqui, quero viajar muito e aproveitar muito mais a vida.
3	Comecei a dar mais valor às pequenas coisas da vida.
3	Ansioso, aguardando a vacinação.
2	O isolamento fez mudar minha rotina, precisei me adaptar.
2	Prevenção comigo e familiares.
2	Não tive coragem de viajar ainda, mas quero voltar muito.
2	Não viajei mais desde que iniciou a pandemia, mas quero retomar as viagens ano que vem.
1	Em momento nenhum deixei de viajar.
1	Tive que remarcar minha viagem, até estar vacinada com as duas doses e saber que o lugar estava preparado para me receber.
142	

Após a análise dos dados, percebe-se que a demanda pelo turismo na terceira idade deve aumentar, pois estão muito ansiosos para voltar a viajar, mas terão receios de viagens mais distantes. Desejam viajar a lugares menos aglomerados, escolherão serviços, produtos e equipamentos turísticos que seguem os protocolos sanitários, pois, mesmo já vacinados, ainda não se sentem completamente seguros. Apesar de tudo, desejam viajar, procurando maneiras criativas para poder aproveitar

mais a vida.

4 Conclusão

No início do trabalho de pesquisa, foi possível identificar o quanto a terceira idade de Igrejinha/RS é bastante ativa, gosta de viajar, de participar de eventos e de agrupamentos sociais, ainda que estivesse impossibilitada de praticar turismo nesse momento. Entretanto, antes mesmo de ser objeto dessa pesquisa, já tinha contato com os grupos da terceira idade do município por meio da participação de familiares e conhecidos próximos (mãe, sogra e vizinhos). Devido a isso, foi possível perceber o bem que as atividades realizadas por eles contribuem para melhorar a qualidade de vida e o bem-estar deles.

No decorrer do trabalho, apresentou-se um pouco da história do turismo, o qual já passou por vários períodos marcados por crises mundiais ao longo da história, principalmente após a Segunda Guerra Mundial. No entanto, como sempre, a atividade acaba reinventando-se e inovando tendências para os turistas poderem viajar aos mais diversos lugares do mundo, visando à realização dos seus desejos e dos seus sonhos mais profundos.

Percebe-se, mediante o conteúdo pesquisado nos artigos científicos e periódicos, como são importantes as viagens para a terceira idade, pois o turismo é uma atividade que contempla o bem-estar das pessoas, trazendo melhorias na saúde mental e emocional. Por isso, tornou-se um agente de destaque na vida cotidiana da terceira idade, que está cada dia aproveitando mais a realização de atividades turísticas, pois a população brasileira está se modificando, envelhecendo cada vez mais. Na busca por qualidade de vida, muitos idosos procuram por momentos de lazer, viagens, utilização de tempo livre, alimentação saudável, atividade física, relações sociais e hábitos mais saudáveis.

A fim de verificar a validade das hipóteses apresentadas, elas não contemplam a totalidade da análise, mas uma parte significativa de cada uma delas, tais como se pode observar: deve aumentar a demanda do turismo na terceira idade, mas terá receio de viagens mais distantes. Os idosos desejarão viajar para lugares menos aglomerados, escolherão serviços, produtos e equipamentos turísticos que seguem os protocolos sanitários, pois mesmo já vacinados, ainda não se sentem completamente seguros. Mesmo assim, querem viajar, procurando maneiras criativas para poder aproveitar mais a vida.

Dessa forma, observou-se que o turismo na terceira idade tem uma ampla abrangência, pois propõe várias atividades prazerosas para esse grupo de pessoas, como viajar, fazer passeios e socializar. Além disso, ajuda a estimular para que tenham sentimentos positivos, conhecer lugares novos e fazer atividades que antes nem sonhavam em fazer, mas, devido ao fato de ser considerado um grupo de maior risco e vulnerabilidade à doença, acaba causando muitas inseguranças e incertezas.

Espera-se que esta pesquisa traga aspectos relevantes ao tema proposto, de como é perceptível à mudança que ocorre nas vidas dos idosos, a partir das viagens que lhes permite aproveitar mais o seu tempo livre, sendo uma excelente oportu-

nidade para fortalecer laços, fazer novas amizades, conhecer novos lugares, sair da rotina e aumentar a autoconfiança e autoestima deles.

Por fim, com o propósito de identificar quais as perspectivas do turismo na terceira idade no município de Igrejinha/RS após a pandemia de Covid-19, percebeu-se que os idosos estão ansiosos para retomar suas viagens, mas terão algumas mudanças ao escolher seus destinos.

A presente pesquisa não se encerra aqui, pois o tema é bastante atual e sua análise permite planejar cada vez melhor a atividade turística para que sejam desenvolvidas atividades adequadas para esse grupo, com o objetivo de as empresas e os prestadores de serviços poderem conhecê-lo melhor.

Referências

AGÊNCIA CÂMARA DE NOTÍCIAS. **Projeto muda de 60 para 65 anos idade para pessoa ser considerada idosa**. 2 jan 2020. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/624432-projeto-muda-de-60-para-65-anos-idade-para-pessoa-ser-considerada-idoso>. Acesso em: 13 abr. 2021.

ALMEIDA, Vinicius Martinelli de; VARJÃO, Franciele Teixeira; SANTOS, Fernando de Almeida. Turismo na Terceira Idade: Estudo Sobre a Segmentação de Mercado. **Revista Linceu On-line**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 55-75, jan./jun. 2020. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=Turismo++na++Terceira++Idade%3A+Estudo+Sobre+a+Segmenta%C3%A7%C3%A3o+de+Mercado&btnG= Acesso em: 17 jun. 2021.

ASHTON, S. G. M. et al. A relação do turismo e da Qualidade de Vida no Processo de Envelhecimento. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. 7, n. 2, p. 547 – 566, dez. 2015. Disponível em: <https://revhosp.org/hospitalidade/article/view/586> Acesso em: 13 maio 2021.

BRASIL. Estatuto do Idoso. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em: 13.abr. 2021.

DOURADO, S. P. da C. A pandemia de COVID-19 e a conversão de idosos em “grupo de risco”. **Cadernos De Campo São Paulo**, USP-São Paulo, v.29, supl.p. 153-162, 2020. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/cadernosdecampo/article/view/169970>. Acesso em: 13 abr. 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

KREMER, Nilda. **Relato do grupo de convivência da Terceira Idade em Igrejinha/RS**. Em 2 maio 2021.

LIZ, Edna de et al. Turismo e Lazer para a Terceira Idade: Perspectivas e Desafios. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, vol. 3, n. 17/18, p. 1659-1668, 2012. Disponível em: <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/13327> DOI: <https://doi.org/10.34624/rtd.v3i17/18.13327> Acesso em: 28 mar. 2021.

MORESI, Eduardo. **Metodologia da Pesquisa**. Universidade Católica de Brasília - UCB. Pró-reitoria de Pós-Graduação - PRPG Brasília – DF. p.1-108, Mar 2003. Disponível em: <http://www.inf.ufes.br/~pdcosta/ensino/2010-2-metodologia-de-pesquisa/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2021.

NASCIMENTO, F. S do.; SANTOS, A. C. C. dos. Os fatores motivacionais na prática da atividade turística na terceira idade: um estudo a partir de um centro de convivência de idosos na cidade de Manaus. **Revista de Turismo Contemporâneo**, Natal, v. 4, n. 1, p. 1-22, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/7853>. Acesso em: 30 jun. 2021.

OLIVEIRA, Sílvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

OLIVEIRA, Wanderson Kleber de et al. Como o Brasil pode deter a COVID-19. **Epidemiol. Serv. Saúde**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 1-8, 2020. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=Como++o++Brasil++pode++deter++a++COVID-19.&btnG=. Acesso em: 2 maio 2021.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Folha informativa sobre COVID-19**. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>. Acesso em: 1º abr. 2021.

PIMENTA, Denise. “If you suspect a case of Ebola... free call 177”: Ensaio sobre a militarização da saúde em Serra Leoa no período da epidemia de Ebola (2014-2016) **Cadernos de Campo** São Paulo - 1991, [S. l.], v. 27, n. 1, p. 85-117, 2018. DOI: 10.11606/issn.2316-9133.v27i1p85-117. Disponível em: <https://bit.ly/2ULWhMK> Acesso em: 3 maio 2021.

ROCHA, Mirian Cristina Vidal da et al. **Lazer e Qualidade de Vida no Segmento Turismo da Terceira Idade**. Universidade Federal do Rio de Janeiro - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, p. 1-35, 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/345732806_Lazer_e_Qualidade_de_Vida_no_Segmento_Turismo_da_Terceira_Idade Acesso em: 2 maio 2021.

SENFFT, Maria Dulce. Lazer saudável na terceira idade. **Caderno Virtual de Turismo**. Vol. 4, n. 4, 2004, p. 69-78. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115417710007>. Acesso em: 19 maio 2021.

SILVA, Alexandre Cesar Batista da; SILVA, Ana Cristina da. Repercussões do SARS-CoV-2 no turismo e nas atividades laborais do segmento no cenário brasileiro. **Revista Espaço Acadêmico**, v. 20, p. 21-32, 1 abr. 2021. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/58122> Acesso em: 18 maio 2021

WEBSITE IBGE DE IGREJINHA. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/igrejinha/pesquisa/23/25888?detalhes=true>

A UTILIZAÇÃO DO HUMOR ESCRACHADO COMO ESTRATÉGIA DE RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO DO CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO (PI): SUA CONTRIBUIÇÃO EM 2021¹

Gabriela Rosa Silva² | Andréia Silveira Athaydes³

Resumo

Serviços funerários são aqueles que a maioria das pessoas torce para nunca precisar, no entanto, todos têm algum tipo de contato em determinado momento da vida. Por se tratar de um assunto tabu, as pessoas ainda têm medo de frequentar qualquer lugar fúnebre, contudo, trata-se de um serviço que todos necessitam, pois a morte é inevitável. Logo, o ramo de cemitérios também precisa se preocupar com a humanização do relacionamento com o seu público e a comunicação é a ferramenta que pode colaborar na mudança de cultura. O Cemitério Jardim da Ressurreição (CJR), localizado em Teresina, no Piauí, acreditou que uma página no Facebook, com postagens relacionadas ao humor escrachado, pudesse ter boa interação com seus futuros clientes. A pesquisa apresentada neste artigo tem o objetivo de avaliar se a estratégia de humor utilizada é adequada para o seu público-alvo. De caráter qualitativo, com procedimentos bibliográficos e documentais, valendo-se da entrevista como instrumento de coleta de dados, conclui-se que a estratégia de humor utilizada pelo CJR pode ser considerada adequada, necessitando o aprofundamento desse estudo no que diz respeito à análise do perfil de público desta empresa.

Palavras-chave: Cemitério. Comunicação Estratégica. Digital. Facebook. Humor. Morte.

Abstract

THE USE OF NAUGHTY HUMOR AS A RELATIONSHIP AND COMMUNICATION STRATEGY OF THE JARDIM DA RESSURREIÇÃO CEMETERY (PI): ITS CONTRIBUTION IN 2021

Funeral services are the ones most people hope they never need, however, everyone has some kind of contact at some point in their lives. Because it is a taboo subject, people are still afraid to attend any funeral place, but it is a service that everyone needs as death is inevitable. Therefore, the cemeteries sector also needs to be concerned with the humanization of the relationship with its public and communication is the tool that can collaborate in cultural change. Jardim da Ressurreição Cemetery (CJR), located in Teresina, Piauí, believed that a Facebook

¹ Artigo de pesquisa apresentado ao curso de Relações Públicas das Faculdades Integradas de Taquara como requisito parcial para a aprovação da disciplina Trabalho de Conclusão II.

² Acadêmica do curso de Relações Públicas das Faculdades Integradas de Taquara. E-mail: gabrielarosasilva@sou.faccat.br.

³ Professora do Curso de Relações Públicas e Publicidade e Propaganda das Faculdades Integradas de Taquara. Doutora em Comunicação Organizacional pela Universidade de Málaga/Espanha. E-mail: athaydes@faccat.br.

page, with posts related to naughty humor, could have good interaction with its future customers. The research presented in this article aims to assess whether the humor strategy used is suitable for its target audience. of a qualitative nature, with bibliographic and documentary procedures, using the interview as a data collection instrument, it is concluded that the humor strategy used by the CJR can be considered adequate, requiring the deepening of this study with regard to the analysis of the public profile of this company.

Keywords: Strategic Communication. Digital. Facebook. Humor. Death.

1 Introdução

Serviços funerários são aqueles que a maioria das pessoas gostaria de não utilizar, no entanto todos terão algum tipo de contato em determinado momento da vida. Segundo pesquisa divulgada pela CNN Brasil, e assinada por Barcellos, em junho de 2021, o Brasil bateu a marca de 2 mil mortes por dia somente por Covid-19, no ano de 2020. Em razão disso, o setor funerário expandiu muito, sendo necessário abordar esse assunto também sob o ponto de vista acadêmico. Por se tratar de um assunto tabu, pessoas de diferentes nacionalidades ainda têm medo de frequentar lugares fúnebres, contudo, trata-se de um serviço como os demais existentes na sociedade. Nesse sentido, a comunicação é a ferramenta que pode colaborar na mudança deste posicionamento.

O Cemitério Jardim da Ressurreição, localizado em Teresina, no Piauí, é uma empresa preocupada em oferecer serviços fúnebres de qualidade e utiliza a estratégia do humor para se comunicar com os seus stakeholders. Dessa forma, o propósito central desta pesquisa foi avaliar se a estratégia de humor escrachado, utilizada pelo CJR provou ser adequada para o seu segmento econômico, contrariando a análise da profissional Marina Matias Corte, a qual questionou, em 2017, a estratégia utilizada pela marca. Na época, a autora concluiu que o humor escrachado, nesse tipo de serviço, poderia causar estranheza ao público e até mesmo soar como falso. Assim, em 2021, constatando que o Cemitério mantém a estratégia do humor em seu perfil no Facebook, a pesquisa aqui apresentada buscou compreender se a conclusão de Corte (2017), passados quatro anos, ainda prevalece.

Para embasamento teórico desta pesquisa, foram utilizados os seguintes pesquisadores e seus respectivos conceitos: Pereira e Bezerra (2014) sobre a comunicação para cemitérios; Terra (2018) para comunicação digital; Kunsch (2019, 2016 e 2003) para estratégias de relacionamento, planejamento de comunicação e variáveis externas que impactam no processo de planejamento; Sriramesh e Verčič (2003) sobre a variável ativismo; Luna e Cabral (2018) para linguagem em redes sociais; Acselrad (2004), sobre a importância de utilizar o humor na comunicação; e Rocha (2020) para o Facebook.

Para responder ao objetivo proposto, a presente investigação utilizou como método a abordagem qualitativa exploratória. Foram utilizados os procedimentos bibliográficos e documentais para buscar informações em relação à temática. Para coletar os dados, foi utilizada a entrevista semiestruturada aplicada aos seguidores da página do Cemitério Jardim da Ressurreição, além da observação e sistematização das respostas obtidas com as entrevistas.

Este artigo está dividido em três grandes seções. A primeira trata-se do referencial teórico que aborda o tema cemitérios e o tabu da morte, relatando a forma como é realizada a escolha do cemitério e como comunicar a morte, que ainda é vista como um tema *tabu*. Também apresenta a comunicação no ambiente digital, abordando a maneira como a comunicação realizada de forma estratégica pode colaborar com as organizações, focado no digital, especificamente no Facebook. A segunda seção aborda o objeto de estudo e os procedimentos de coleta e análise de dados. E na terceira e última seção, têm-se as conclusões.

2 Serviços fúnebres e a comunicação estratégica

2.1 Cemitérios e o tabu da morte

Uma das primeiras necessidades ao perder um ente querido é definir onde ele será sepultado. A empresa Planície, especializada em planos funerários, faz algumas considerações para o momento de escolher o cemitério ideal: “Assim como a compra de um imóvel, na hora de optar por um cemitério é preciso observar alguns pontos para evitar dores de cabeça no futuro”⁴. Já a funerária Metropax Metropolitana afirma que um funeral bem organizado ajuda a minimizar a dor dos que ficam. A empresa divulgou algumas questões a serem consideradas no momento da escolha:

Localização: Analisar se o local escolhido é seguro, ou seja, não apresentará riscos para aqueles que estejam prestando homenagens para o ente querido que já se foi. Cemitérios Públicos x Cemitério Privado: A legislação garante o direito de sepultamento a todos os cidadãos, no entanto a principal diferença é no cemitério público a pessoa sepultada tem a possibilidade de ser exumada passado algum tempo, tendo em vista que aquele jazigo não é permanente e será reutilizado. Já os cemitérios particulares geralmente são comprados pela família com o intuito de deixar a pessoa definitivamente, porém é necessário o pagamento de uma taxa que pode variar de acordo com a administração do cemitério⁵ (FUNERÁRIA METROPAX, 2021).

Esses são apenas alguns pontos, todavia, mesmo sendo algo difícil, lidar melhor com a perda, demonstrar carinho e afeto ao ente querido falecido, é possível se feito um planejamento com antecedência. Da mesma forma que a escolha do cemitério ideal é difícil, falar sobre morte também é delicado. Segundo pesquisa da Revista Veja, com um grupo de mil pessoas em todo Brasil, conversar sobre a morte não é algo costumeiro:

⁴ O QUE considerar na hora de escolher um cemitério? Osasco/SP. [S.d]. **Planície Assistência Familiar**. Disponível em: <http://planicie.com.br/blog/escolher-cemiterio/>. Acesso em: 05 de jun. 2021.

⁵ APRENDA a melhor maneira de escolher um cemitério. Belo Horizonte/MG. [S.d]. **Metropax Assistência Funerária**. Disponível em: <https://www.metropax.com.br/aprenda-a-melhor-maneira-de-escolher-um-cemiterio/>. Acesso em: 06 de jun. 2021.

73,7% deles admitem que o tema tem sido evitado nas conversas. As pessoas com mais de 55 anos são as que mais falam sobre o assunto: 32,5% delas dizem tratar do tema cotidianamente. A porcentagem cai com a diminuição da faixa etária: de 45 a 55 anos, 29% falam sobre o tema no dia a dia; de 35 a 44 (26%); de 25 a 34 (26,4%); e de 18 a 24 (21%)⁶.

É normal sentir-se desconfortável para falar sobre a morte. Ninguém gosta de perder alguém e é doloroso comentar sobre o assunto, no entanto, do mesmo jeito que o ser humano gosta de conversar sobre a vida, é necessário também discutir sobre a morte. Sendo ela algo melindroso de se comunicar, cabe aos profissionais de comunicação serem cautelosos, utilizando técnicas adaptadas para tanto, levando em consideração que a atuação nesse mercado acontece nos momentos de fortes emoções (PEREIRA; BEZERRA, 2014).

A autora Lumes (2020) fala sobre como o humor consegue humanizar uma marca, pois, por meio dele, as empresas conseguem transmitir empatia, transparência e até mesmo abre oportunidade para o público se identificar com o que está sendo falado, mas antes de pôr a estratégia em prática, ela ressalta que algumas questões devem ser analisadas, tais como: se o público se interessa por esse tipo de comunicação e se o humor ‘combina’ com o produto oferecido. Já Acselrad (2004) argumenta que quanto mais sério e dramático o assunto for, mais humorístico ele tende a ser, mas a tarefa de fazer rir não é fácil, exige talento. O riso relacionado à comunicação diz respeito ao duplo sentido também, mostrando que não há apenas um sentido para determinado assunto, pode ser algo dinâmico em que o absurdo e inusitado podem andar juntos e ter um bom resultado.

2.2 Comunicação estratégica no ambiente digital

Comunicar de forma eficaz é de extrema importância para construir a integração e a interação dos relacionamentos nas empresas, base hoje para a imagem e reputação organizacionais. Existem diversas formas de comunicação, todas cabíveis no planejamento estratégico de uma organização, como a comunicação voltada para o ambiente digital. Segundo Terra (2018, p. 17), “[...] a comunicação digital com seu potencial de geração de fluxos informativos e multidirecionais, faz com que as relações sociais se desverticalizem [...]”. Estar conectado a tudo o que acontece é uma forma de provar que a comunicação e a tecnologia impactam nos relacionamentos da organização, e, por conseguinte, nos seus objetivos organizacionais.

A comunicação, para ser considerada estratégica, precisa agregar valor à organização, isto é, deve auxiliar a empresa no cumprimento dos seus objetivos internos e com àqueles que se propôs diante da sociedade. As ações de comunicação devem ser pensadas estrategicamente com base em pesquisas, e devem se propor a criar conteúdo que gere o interesse do público em compartilhá-lo por meio de alguma

⁶ BRASILEIROS não estão prontos para lidar com a morte, diz pesquisa. [S. l.]: **Veja**. 22 abr. 2021. Disponível em <https://veja.abril.com.br/saude/brasileiros-nao-estao-prontos-para- lidar-com-a-morte-diz-pesquisa/>. Acesso em: 28 abr. 2021.

menção ou referência (KUNSCH, 2019). Assim, estratégias de relacionamento no ambiente digital são fundamentais, inclusive para empresas do ramo de cemitérios, pois os números apontam que as pessoas estão cada vez mais conectadas, exigindo que qualquer tipo de organização saiba se comunicar e criar um relacionamento próximo com seus clientes neste meio.

A internet é essencial para que o relacionamento no ambiente digital ocorra e ela está cada vez mais presente nos lares brasileiros. Segundo pesquisa realizada pelo IBGE⁷ em 2019, 82,7% dos domicílios brasileiros tinham acesso à internet. Essa informação demonstra o quanto o relacionamento com os públicos é importante, inclusive nas plataformas digitais. Tal fato exige das organizações e dos profissionais uma constante qualificação no tema (ÁLVAREZ-NOBELL et al, 2021). Os relacionamentos entre pessoas e organizações tornaram-se cada vez mais complexos e baseados em diversas informações. Eles são essenciais e devem ser pensados de forma que seja benéfico para ambas as partes, exigindo pensar no perfil de cada público e qual a estratégia mais adequada para cada um deles (KUNSCH, 2016).

Outra característica da comunicação estratégica é a sua necessidade de planejamento, resultando no plano de comunicação. Esse processo possibilita traçar as etapas que devem ser realizadas para atingir os objetivos traçados e, portanto, elencará as várias ações a serem realizadas para chegar ao propósito organizacional. Em matéria para o site Repertório Marketing & Talks, Doin (2019) apontou oito etapas necessárias ao planejamento de comunicação, conforme apresentado na figura 1.

Figura 1- Etapas de um planejamento de comunicação



Fonte: Doin (2019)⁸.

Antes e durante esse processo, devem ser consideradas as variáveis internas e externas que podem impactá-lo. Neste artigo, interessa-nos especificamente as va-

⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Uso de internet, televisão e celular no Brasil**. IBGE EDUCA. [S.d.]. [S. l.]. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html>. Acesso em: 17 de mai. 2021.

⁸ DOIN, Eliane. As etapas do planejamento de comunicação integrada - parte I. [S.l.]. **Repertório Marketing & Talks**. 04 de abril de 2019. Disponível em: <https://repertoriotalks.com.br/repertorio-de-artigos/etapas-do-planejamento-de-comunicacao-integrada/>. Acesso em: 20 mai. 2021.

riáveis externas, pois a organização não pode controlar o ambiente externo e os impactos, positivos e negativos, por ele causados. Kunsch (2003, p.124) destaca as principais variáveis externas que podem impactar no planejamento de uma organização: “Variáveis econômicas, Variáveis políticas, Variáveis sociais, Variáveis legais, Variáveis tecnológicas, Variáveis demográficas, Variáveis ecológicas e variáveis culturais”.

Neste artigo, destaca-se a variável cultural, pois é necessário conhecer o entendimento que determinados grupos sociais brasileiros têm sobre a morte, para compreender a adoção do humor como estratégia de comunicação adotada pelo cemitério escolhido para esse estudo. Afinal, a relação entre organização e público é influenciada por fatores culturais que permeiam a sociedade na qual ela está inserida, já que eles podem impactar na tomada de decisão de ambos, por isso a necessidade de considerar os aspectos culturais. A cultura é considerada a personalidade de uma sociedade, ela é a sua acumulação de significados e tradições (SOLOMON, 2016).

Sriramesh e Verčič (2003 apud ATHAYDES, 2015) destacam os componentes da variável cultura: a) ‘Tecno econômico’: relacionado ao nível de desenvolvimento econômico atrelado às tecnologias que as pessoas têm acesso, especialmente aquelas que envolvem comunicação, pois são elas que influenciam na disseminação da informação e na mudança de cultura; b) ‘Personalidade’: Refere-se às características do indivíduo, formadas com base nas suas vivências desde a infância; c) ‘A ideologia de uma nação’: trata-se de questões pessoais que por diversos motivos as pessoas insistem em defendê-los.

É importante salientar essa variável nesse estudo, pois é por meio dela que se pode comparar a forma como as pessoas compreendem questões relacionadas à morte. Vale destacar também a variável **‘ativismo’** que está diretamente relacionada com a forma como as pessoas expressam a sua opinião e a intensidade dessa manifestação. O ativismo, se houver uma relação ética e transparente, pode ser um aliado das empresas inseridas em uma sociedade democrática, que é o caso do Brasil (SRIRAMESH; VERČIČ, 2003 apud ATHAYDES, 2015, p. 58). Por isso, é possível afirmar que as variáveis precisam ser acompanhadas e, portanto, os gestores de diferentes setores, inclusive os de comunicação, devem desenvolver competências que lhes permitam acompanhar e agir frente aos desdobramentos destas duas variáveis externas aqui mencionadas (ÁLVAREZ-NOBELL et al, 2021).

Pessoas se conectam com pessoas, por isso empresas no ramo de cemitérios precisam se atentar no momento de se relacionar com seus clientes. Rocha (2017) garante que produto/serviço tem grande importância, mas não é com ele que o cliente se relaciona e sim com a marca. “Além de todas as características tangíveis diferenciadoras da oferta, o que realmente diferencia uma marca é sua identidade, seus valores, sua essência, seus propósitos. É isso que o cliente compra de fato” (ROCHA, 2017, p. 145,).

2.3 Redes sociais e o seu papel na comunicação

É importante diferenciar os termos mídias sociais e redes sociais, pois as mídias sociais oferecem a forma como os indivíduos criam suas relações on-line; en-

quanto as redes sociais fazem parte de um subgrupo das mídias sociais, pelas quais as pessoas podem criar os seus perfis e interagir entre si (KORILLO, 2020).

A internet trouxe diversas mudanças para a sociedade, dentre elas, a possibilidade de interagir e socializar por meio das redes sociais. Essa ferramenta proporciona a possibilidade de construir relações, interações simultâneas que acabam deixando rastros sobre os padrões de suas relações (RECUERO, 2009). Por isso as empresas devem atentar-se à linguagem que irão utilizar em suas redes sociais. Luna e Cabral (p. 82, 2018) dizem que: “As singularidades dentro do ciberespaço são percebidas, sobretudo nas redes sociais que agregam modelos de comunicação bem diversos, de acordo com a tribo ou com o espaço virtual em uso”. Isto quer dizer que o público que terá acesso a essas mensagens, deve ser o principal foco e inspiração.

Uma das alternativas tradicionalmente usadas na comunicação mercadológica é o humor. Contudo, há certo preconceito em associar humor com morte. Assim, experiências nesse sentido ajudam a refletir sobre o tema. No caso do Cemitério Jardim da Ressurreição, utiliza-se a estratégia do humor como premissa para engajar o público na sua página do Facebook. Pereira e Bezerra (2014) afirmam que trazer o humor para esse assunto tão formal é uma forma de amenizar um pouco do pesar de lidar com algo tão ruim, mas ao mesmo tempo inelutável. Sant’Anna (2009) considera o humor uma forma de fixar a empresa na mente e no coração das pessoas, porém quando se trata de publicidade para empresas, além de fazer rir, o objetivo principal é vender. Segundo Lourenço *et al.* (2021), as formas de expressão desse humor devem ser adaptadas de acordo com o público para o qual se destina, para que não se torne desagradável no contexto social. Essa expressão do humor pode variar de acordo com os aspectos culturais de uma sociedade, considerando que dependendo do tipo de humor utilizado pode estar relacionado à ironia ou à sátira.

Oferecer um conteúdo que chame a atenção do público-alvo, mas que também converse com ele de alguma forma, é uma das principais alternativas para se criar esse relacionamento.

Em relação ao engajamento nas redes sociais, o autor Rocha (2020, p. 212) diz que: “O engajamento considera o envolvimento ativo da marca com o usuário e vice-versa”. As pessoas têm prezado por marcas que conseguem manter um relacionamento humanizado, que se preocupam e agem em prol da resolução de problemas coletivos. Aqui entra em ação a variável ativismo, já citada e cuja autora Athaydes (2015) afirma que, por conta do ativismo, as empresas precisam ser mais criativas para criar maior conexão em suas relações. Criar um bom relacionamento é primordial para gerar o engajamento dos públicos de interesse nas questões relacionadas à empresa.

O profissional de Relações Públicas atua estrategicamente dentro das organizações, propiciando que o público-alvo de uma empresa compreenda o que a instituição tem a oferecer, colaborando na promoção de imagem positiva perante a sociedade. A tecnologia pode ser grande aliada deste profissional, devido à participação mais ativa das pessoas nas redes sociais, e por elas estarem mais exigentes em relação à comunicação que as empresas exercem. Hoje, cada um pode expor a sua opinião sobre determinado assunto de forma simples, rápida e que, dependen-

do do seu grau de influência, pode gerar a multiplicação dessas ideias em um efeito similar ao da progressão geométrica. As organizações precisam se adaptar a essa nova realidade, pois o público exige essa interação (LERY et al., 2019) e, portanto, o acompanhamento das motivações e comportamentos do público são necessários inclusive, para prevenir um movimento ativista que impacte negativamente nos objetivos organizacionais.

São muitas as redes sociais disponíveis e, mesmo em meio a essas invenções cada vez mais atrativas, o Facebook continua sendo líder absoluto em usuários no mundo, segundo pesquisa divulgada pelo site Oficina da Net em fevereiro de 2021. Nessa matéria, é divulgada também a seguinte informação: “[...] foi a primeira rede social a superar 1 bilhão de contas registradas e, atualmente, soma 2.7 bilhões de usuários ativos mensalmente”⁹, comprovando ainda mais a importância de as empresas estarem presentes nessa rede social.

O ideal para empresas é criar uma fanpage no Facebook, pois é essa a interface específica para divulgar uma empresa. O acesso é gratuito, no momento de criar a página, o usuário deve selecionar algumas informações e a categoria de empresa, as quais ajudarão os demais usuários a encontrá-la na rede. A utilização permite que as empresas monitorem as atividades dos usuários nessa página. São disponibilizadas algumas métricas como curtidas, comentários e compartilhamentos. Existem alguns recursos pagos, que ficam a critério do dono da fanpage comprar ou não. O autor Rocha (p. 83, 2020) afirma que: “O Facebook trabalha com anúncios segmentados, investindo fortemente na melhoria de suas métricas e em iniciativas que possam unir conteúdo e estratégias para mobile”. O próprio site¹⁰ disponibiliza alguns materiais que podem auxiliar as empresas que estão começando a fazer essa mensuração. Alinhado com o que já foi abordado no tópico ‘Gerenciamento de Redes Sociais e sua importância’, é possível afirmar que o Facebook pode ser considerado um grande aliado dentro das empresas se utilizado de forma adequada.

3 O cemitério Jardim da Ressurreição e a opinião dos seus seguidores no Facebook

O Cemitério Jardim da Ressurreição está localizado em Teresina, no Piauí, é uma que prima por oferecer serviços fúnebres de qualidade. A agência de comunicação contratada da empresa acreditou que uma página no Facebook em que a maioria das postagens fossem relacionadas a humor escrachado com a utilização de *memes* pudesse ter uma boa interação com seus futuros clientes¹¹. O Cemitério Jardim da Ressurreição utiliza o seu espaço no Facebook não para a venda de seus produtos, mas sim para estabelecer um relacionamento com o público, de maneira que a venda

⁹ BELING, Fernanda. As 10 maiores redes sociais em 2020. [S.]: **Oficina da Net**. 16 nov. 2021. Disponível em: <https://www.oficinadanet.com.br/post/16064-quais-sao-as-dez-maiores-redes-sociais>. Acesso em: 07 jun. 2021.

¹⁰ FACEBOOK Business. [S.d], [S.l.]. Disponível em: <https://www.facebook.com/business>. Acesso em: 08 jun. 2021.

¹¹ MORI, Letícia. Quería te guardar em um potinho: os memes que conquistam milhares de fãs para cemitério do Piauí. **BBC News Brasil**. Disponível em <https://www.bbc.com/portuguese/salasocial-40784183>. Acesso em: 17 nov. 2021.

dos serviços acontece como resultado do conteúdo de qualidade oferecido.

O propósito central desta pesquisa é verificar se a estratégia de humor permanece válida no cemitério, já que em 2017 havia indícios de que não era. A autora Corte (2017) concluiu que o humor escrachado, nesse tipo de serviço, pode causar no público estranheza e até mesmo soar como falso. Um indicador que pode corroborar com o seu pensamento diz respeito ao número de seguidores no Facebook: no ano de 2018, a página do Cemitério analisado registrava 161 mil seguidores (SILVEIRA NETO, 2018); em 2021, contava com 162 mil. Passaram-se três anos e a marca, segundo a fonte consultada, aumentou apenas em mil seguidores no período.

3.1 Procedimentos metodológicos

Considerando que o objetivo dessa pesquisa é entender se o discurso humorístico da marca Cemitério Jardim da Ressurreição é o ideal para o tipo de serviço que a empresa oferece, dando continuidade nos estudos de Corte (2017), foi utilizado como método de abordagem a pesquisa qualitativa que, pois, segundo Michel (2015, p. 39)

O ambiente da vida real é a fonte direta para obtenção dos dados, e a capacidade do pesquisador de interpretar essa realidade, com isenção e lógica, baseando-se em teoria existente, é fundamental para dar significado às respostas.

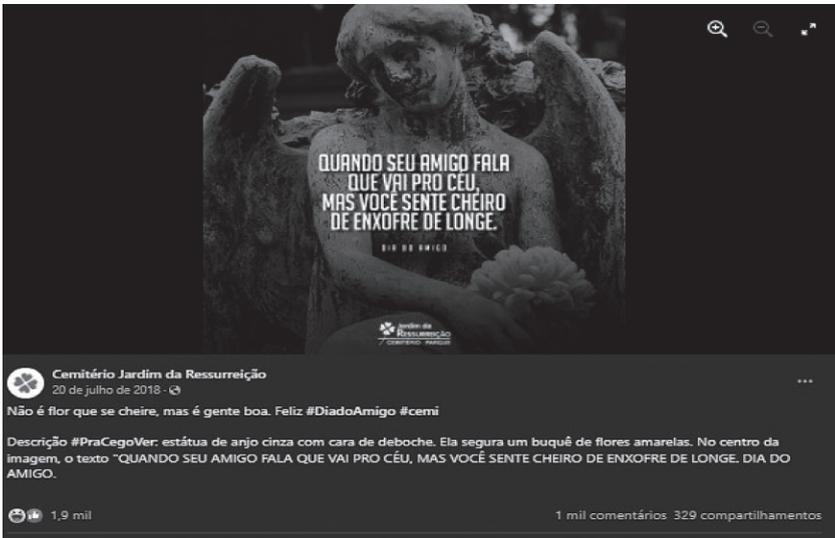
Foi utilizado o procedimento bibliográfico para conhecer e estudar o tabu da morte, a comunicação estratégica, a comunicação no ambiente digital e as estratégias do humor, também analisados na pesquisa realizada por Corte (2017). Uma das grandes vantagens da pesquisa bibliográfica é a possibilidade de chegar a uma pesquisa muito ampla em relação a tudo que já foi publicado sobre o assunto. Já na pesquisa documental, foi realizada observação e seleção das postagens da *fanpage* do Cemitério Jardim da Ressurreição, cujo critério utilizado para a seleção das postagens foi selecionar as que tinham mais interação dos seguidores (curtidas e comentários) e que também utilizavam o humor. Ambos os procedimentos, bibliográfico e documental, são complementares e possuem pontos de semelhança, tendo em vista que em ambas as modalidades se utilizam dados já existentes. (GIL, 2019; LOZADA, NUNES, 2018).

Como instrumento de coleta de dados, optou-se pela entrevista, que tem por finalidade recolher as respostas a partir das experiências e convicções dos participantes (BARROS; DUARTE, 2011). No caso do Cemitério Jardim da Ressurreição, valendo-se da amostra por acessibilidade, foram realizadas entrevistas com os seguidores da *fanpage* que aceitaram participar, e que foram transcritas, permitindo que os depoimentos fossem observados em detalhe sendo o recurso metodológico utilizado para analisar as respostas. Posteriormente, os trechos que poderiam ratificar, ou não, o referencial teórico utilizado, foram identificados e organizados em separado. Inicialmente, o número de entrevistados ficou definido em quatro, contudo, no decorrer do processo, expandiu-se para oito, a fim de obter-se mais informações

a respeito da temática. Essas entrevistas foram individuais, com agendamento pelo Google Meet e todos os entrevistados assinaram o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE), gerado no *Google Forms*.

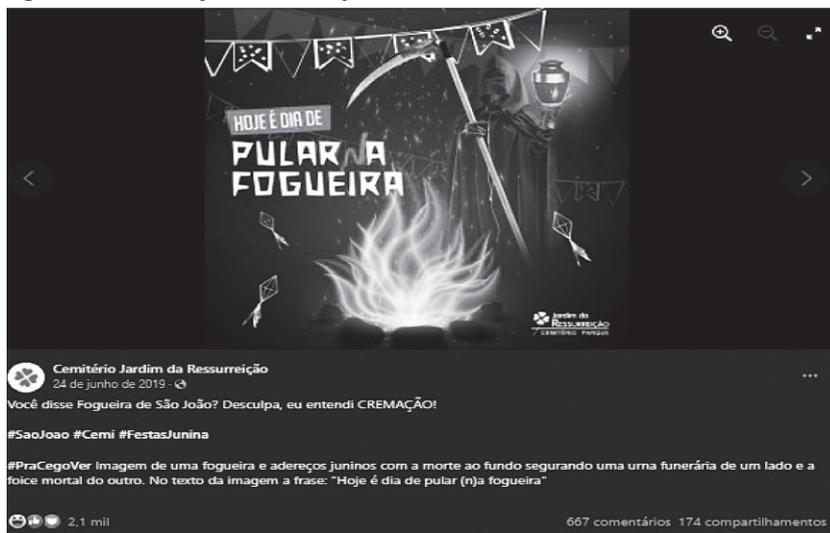
As entrevistas foram divididas em dois grupos: a) um roteiro para as duas pessoas que moravam em Teresina-PI, pois falavam com mais propriedade sobre a forma como o cemitério é percebido na cidade em que ele está situado; b) outro roteiro para os entrevistados não residentes em Teresina-PI. O roteiro, para ambos os grupos, trouxe as questões indicadas no quadro 1.

Quadro 1: Perguntas comuns aos dois grupos de entrevistados - CJR - 2021

Perguntas realizadas para todos os entrevistados
Você é seguidor desta <i>fanpage</i> há quanto tempo?
<p>Figura 2 – Publicação de 20 de junho de 2018</p>  <p>Fonte: Print da Fanpage de Cemitério Jardim da Ressurreição (2018).¹²</p>

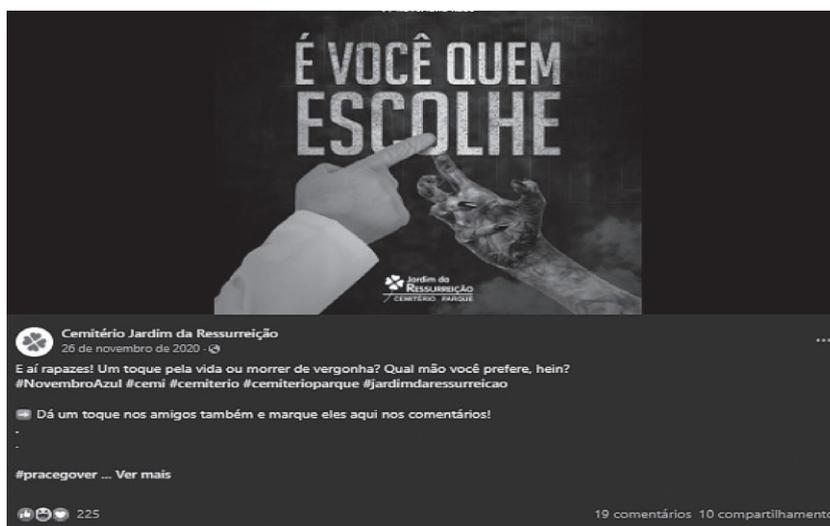
¹² CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO. Fanpage. 20 de julho de 2018. Disponível em: <https://www.facebook.com/jardimdaressurreicao/photos/a.586323488130934/1733695193393752>. Acesso em: 24 nov. 2021.

Figura 3 – Publicação de 24 de junho de 2019



Fonte: Print da Fanpage de Cemitério Jardim da Ressurreição (2019).¹³

Figura 4 – Publicação de 26 de novembro de 2020

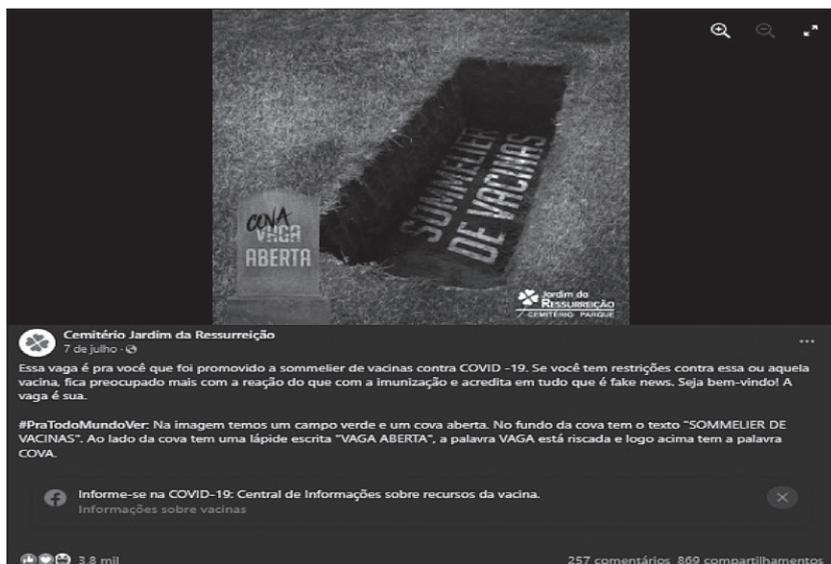


Fonte: Print da Fanpage de Cemitério Jardim da Ressurreição (2020).¹⁴

¹³ CEMITÉRIOJARDIMDARESSURREIÇÃO. Fanpage. 24 de junho de 2019. Disponível em <https://www.facebook.com/jardimdaressurreicao/photos/a.586323488130934/2262056667224266/>. Acesso em: 24 nov. 2021.

¹⁴ CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO. Fanpage. 26 de novembro de 2020. Disponível em <https://www.facebook.com/jardimdaressurreicao/photos/a.586323488130934/3442615139168407/>. Acesso em: 24 nov. 2021.

Figura 5 – Publicação de 07 de julho de 2021



Fonte: Print da Fanpage de Cemitério Jardim da Ressurreição (2021) .¹⁵

Percebe-se que eles utilizam muito forte o humor. Como você classifica este humor? Por quê?

Você acredita que utilizando a estratégia do humor, a empresa aumenta as suas vendas? Por quê?

Em relação às postagens A (figura 6) e B (figura 7) (no qual foi utilizado o humor eschachado), como você acha que as pessoas reagem a elas? Por quê?

¹⁵ CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO. Fanpage. 07 de julho de 2021. Disponível em <https://www.facebook.com/jardimdaressurreicao/photos/a.586323488130934/4042256245870957/>. Acesso em: 24 nov. 2021.

Figura 6 – Publicação de 15 de setembro de 2018



Fonte: Print da Fanpage de Cemitério Jardim da Ressurreição (2018) .¹⁶

Figura 7 – Publicação de 11 de março de 2021



Fonte: Frame do vídeo da Fanpage de Cemitério Jardim da Ressurreição (2021) .¹⁷

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

¹⁶ CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO. Fanpage. 15 de setembro de 2018. Disponível em <https://www.facebook.com/jardindaressurreicao/photos/a.586323488130934/1819287471501190/>. Acesso em: 24 nov. 2021.

¹⁷ CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO. Fanpage. 17 de março de 2021. Disponível em <https://fb.watch/7SbzOMBfYc/>. Acesso em: 24 nov. 2021

Além das questões do quadro 1, para os moradores de Teresina-PI foram acrescentadas duas questões específicas, como mostra o quadro 2.

Quadro 2: Perguntas direcionadas somente para os moradores de Teresina-PI

Perguntas realizadas para os entrevistados de Teresina-PI
Você que mora na cidade que sedia o CJR, já sepultou algum ente querido nele? Caso sim, pode me dizer os motivos da escolha?
De que forma o Cemitério Jardim da Ressurreição é percebido na cidade?

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

O quadro 3 apresenta as duas questões que foram formuladas aos entrevistados residentes em outras cidades do país.

Quadro 3: Perguntas direcionadas somente para os moradores de outros locais

Perguntas realizadas para os entrevistados de outros locais
Você indicaria a página do Cemitério Jardim da Ressurreição para todas as pessoas independentemente da idade?
Quando você tiver que lidar com a morte de algum familiar, você escolherá o cemitério Jardim da Ressurreição para sepultá-lo? Por quê?

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

A seguir, descrevem-se as informações coletadas nas entrevistas, bem como a análise das mesmas a partir do referencial teórico utilizado como fundamento deste estudo.

3.2 Descrição e análise dos dados coletados

Nesta subseção, descrevem-se os resultados obtidos nas entrevistas com oito seguidores da *fanpage* do Cemitério Jardim da Ressurreição e que aceitaram participar da pesquisa. Dois entrevistados residem em Teresina/PI, os demais em Belém do Pará/PA, Brasília/DF, Divinópolis/MG, Itabirito/MG, Naviraí/MS e Porto Alegre/RS, sendo cinco homens e três mulheres, que seguem a página há pelo menos três anos.

Os dados obtidos estão organizados a partir de trechos extraídos da degravação das entrevistas e serão contrastados com os argumentos dos autores utilizados para apoiar teoricamente esta pesquisa. O intuito desta descrição e análise dos trechos das entrevistas tem o propósito de encontrar padrões que possam ajudar a responder o problema de pesquisa: 'A estratégia de humor escrachado utilizada pelo Cemitério Jardim da Ressurreição provou ser adequada para o seu segmento econômico, contrariando a análise da profissional Marina Matias Corte?'

Em relação às postagens indicadas para informar a percepção a respeito e as possíveis conexões, os entrevistados, de modo geral, relataram que além do humor, a marca se valida também da conscientização sobre temas considerados significati-

vos, trazendo à tona assuntos importantes e atuais. Os entrevistados 2, 6 e 7 falam sobre conscientização e temas que são relevantes. O entrevistado 8 comenta: *‘eu percebo que as postagens deles não deixam de ter aquele tom de humor, mas ao mesmo tempo eles pegam na realidade’*. Tais respostas vão ao encontro da fala de Kunsch (2019), quando diz que as empresas devem se propor a criar conteúdo que gere o interesse do público em compartilhar essas informações.

Em relação ao tipo de humor utilizado nas postagens do CJR, os entrevistados 1, 5 e 6 caracterizam esse humor como ácido, mas nenhum deles acha desagradável. O entrevistado 3 inclusive caracteriza o humor como: *‘[...] agradável porque eu não recebo de forma grotesca’*. Os autores Pereira e Bezerra (2014) descrevem que as empresas que trabalham com a temática morte precisam ter cautela para se comunicar, por isso é necessário utilizar técnicas para se adaptar. Já Acselrad (2004) fala que quanto mais sério e dramático o assunto for, mais humorístico ele tende a ser. Mas argumenta também que a tarefa de fazer rir não é fácil, exige talento. No caso do Cemitério Jardim da Ressurreição percebe-se que essa foi a técnica que eles optaram por utilizar, o humor ‘ácido’.

Sobre a temática vendas, os entrevistados 1, 3 e 5 acreditam que a estratégia do humor utilizada pela marca pode sim ser convertida em vendas. Os entrevistados 3 e 5, inclusive, mencionam a questão de que a marca fica na cabeça das pessoas *‘Pode converter em alguma venda, porque eles estão sempre na cabeça das pessoas’* e *‘[...]você tá ali curtindo você nem tá pensando se vai comprar aquele serviço, mas aquela empresa fica na sua cabeça. Então de certa forma, muitas vezes, quando se fala em cemitério a gente vai pensar naquele primeiro, né’[sic]*. Tais respostas vão ao encontro da constatação do autor Sant’Anna (2009) que afirma que o humor é uma forma de fixar a empresa na mente e no coração das pessoas.

Já os entrevistados 6 e 7 acreditam que essa estratégia não é suficiente para se converter em vendas: *‘[...] as pessoas seguem mais por ser uma página engraçada e de humor, não chega a converter em vendas’* e *‘Eles estão presente na internet mostrando um pouco a qualidade do serviço, mas talvez, não seja suficiente para converter em vendas’* [sic]. Essa diferença de opiniões pode estar relacionada à cultura de cada uma dessas pessoas. Kunsch (2003) diz que a cultura no qual o indivíduo está inserido impacta muito na sua tomada de decisão. Solomon (2016) também garante que a cultura é considerada a personalidade de uma sociedade, ela é a acumulação de significados e tradições. Dentre os componentes da variável cultura destaca-se a ideologia que são questões pessoais que por algum motivo específico as pessoas insistem em defendê-la. Por esse motivo, é necessário considerar aspectos relacionados à cultura, com o intuito de compreender os grupos sociais no qual as empresas estão inseridas. Dentre esses aspectos destaca-se a personalidade

Ao serem questionados se o CJR seria uma escolha de serviços funerários, a maioria dos entrevistados concordou que escolheria, pois gostam do posicionamento da marca. Apenas um deles disse que não seria uma escolha, pois segue a página apenas pelas publicações e não pelo serviço que prestam. Os entrevistados 2 e 4, **moradores de Teresina-PI**, nunca tiveram a oportunidade de sepultar alguém no CJR, mas assumem que seria uma escolha por conta da estrutura que oferecem.

Esses dois entrevistados explicam que o CJR é conhecido na cidade por ser um local bem cuidado e com uma estrutura adequada, não sendo ele famoso pelo humor que utiliza em suas redes sociais. Os motivos pelo qual os entrevistados escolheriam o Cemitério, pode estar relacionado à variável de cultura, principalmente ao componente personalidade que são as características formadas com base nas vivências desde a infância (SRIRAMESH; VERČIČ, 2003 *apud* ATHAYDES, 2015).

Ao que diz respeito de como eles acham que as pessoas reagem às publicações que o CJR faz, os entrevistados 1, 2, 3, 4 e 5 admitem que, por mais que achem essa estratégia bacana, para outras pessoas pode soar como estranha: *‘[...] eu acho que depende muito da situação da vida da pessoa, se ela tiver perdido um ente querido e é recentemente, tá vivendo o processo de luto ou algo parecido, pode causar um pouquinho de incômodo’, ‘[...] pode ser um pouco estranho, mas não é um estranho que pode ser classificado como uma coisa ruim’*. Uma das alternativas tradicionalmente usadas na comunicação mercadológica é o humor. Contudo, há certo preconceito ou mesmo tradição em associar humor com morte. Pereira e Bezerra (2014) afirmam que trazer o humor para esse assunto tão formal é uma forma de amenizar um pouco do pesar de lidar com algo tão ruim, mas ao mesmo tempo inelutável. A afirmação desses autores não está de acordo com as respostas dos entrevistados, pois mesmo que o humor seja uma forma de amenizar a dor, algumas pessoas podem achar estranho. Segundo Lourenço *et al* (2021), as formas de expressão desse humor devem ser adaptadas de acordo com o público o qual se destina, para que não se torne desagradável no contexto social.

Sobre a indicação de idade, os entrevistados 3 e 8 indicam a página para todas as pessoas, independentemente da faixa etária, já os entrevistados 1 e 5 não indicariam a página para pessoas mais velhas, tendo em vista que essa linguagem poderia soar até mesmo como uma falta de respeito. O entrevistado 1 diz que: *‘[...] por mais que a comunicação seja legal. Eu não compartilharia uma postagem do CJR no meu grupo da família. Uma postagem assim iria gerar discussão fervorosa’*. É possível relacionar essas constatações com a variável do ativismo citada pela autora Athaydes (2015), a qual diz que essa variável está diretamente relacionada à forma como as pessoas podem expressar a sua opinião, por isso as empresas precisam ser criativas para criar relação com as suas conexões de qualquer idade.

Ao questionar os entrevistados 2 e 4, **que residem em Teresina-PI**, se o CJR seria uma escolha, ambos informaram que sim, relatando e elogiando a estrutura que esse cemitério oferece: *‘[...] é um cemitério bonito aqui de Teresina em relação aos públicos né, que são depredados e mal cuidados. Nunca sepultei ninguém lá, mas seria uma escolha sim’, ‘Não sepultei ninguém, mas seria uma opção. Já passei bem próximo e pude perceber que eles são muito cuidadosos, a gente observa também até a questão da estrutura’*. A funerária Planície ressalta a importância de escolher o cemitério ideal para o seu ente querido, até mesmo compara esse ato com a compra de um imóvel. Já a funerária Metropax elencou alguns pontos que devem ser levados em consideração nesse momento, e dentre elas está a localização.

Os entrevistados 1, 3, 5, 7 e 8, **que não moram em Teresina-PI**, também afirmaram que o CJR seria uma escolha, os motivos são diversos. O entrevistado 1 diz

que: ‘[...] se tivesse a oportunidade de ter sepultado o meu pai no CJR, teria sepultado. Principalmente por ser uma marca que vai ao encontro da leveza que ele levava a essas situações adversas na vida’, já o entrevistado 3 fala que: ‘[...] eu vejo que a comunicação deles é positiva. Acredito que nos bastidores os caras também estão exercendo um bom serviço’ [sic], o entrevistado 5 relata: ‘[...] totalmente possível que eu escolhesse, não vejo por que não. Ainda mais por ser uma empresa que eu gosto do posicionamento. Eu acho importante valorizar empresas que tenham um posicionamento assim’, já o entrevistado 7 afirma: ‘Se eu fosse da cidade acredito que sim, eu realmente fazia questão. A partir do momento que você gosta de uma marca, você faz questão de utilizar o seu serviço.’, e o entrevistado 8 observou: ‘Seria com certeza, claro que eu iria avaliar as possibilidades financeiras, a gente sabe que cemitério particular não é barato’. Percebo que o cemitério tem um certo status.’ Já a entrevistada 7 diz que acha interessante a estratégia da empresa, mas que segue a página mais pelas publicações que eles fazem, do que pelo serviço prestado.

Esse trabalho de fazer com que o público-alvo consiga compreender o que a instituição tem a oferecer, além de promover uma boa imagem perante a sociedade, é do profissional de relações públicas. A tecnologia pode ser uma grande aliada no trabalho realizado por este profissional, devido à participação mais ativa das pessoas nas redes sociais, e por elas estarem mais exigentes em relação à comunicação que as empresas exercem. (LERY *et al.*, 2019).

Percebe-se que o cemitério é mais conhecido na cidade pela sua estrutura, do que pela estratégia de humor que utiliza para se comunicar. Os entrevistados **2 e 4, moradores de Teresina-PI**, relatam que: ‘Percebem o CJR mais pelo local mesmo por ser um cemitério bem cuidado, mas não pelo humor que utilizam nas redes sociais’ e ‘Ele é mais conhecido por ser um cemitério particular, ou seja, cemitério bonito. Essa questão do humor nem é comentado na cidade’ [sic]. Rocha (2017) garante que produto/serviço tem grande importância, mas não é com ele que o cliente se relaciona e sim com a marca.

Além de todas as características tangíveis diferenciadoras da oferta, o que realmente diferencia uma marca é sua identidade, seus valores, sua essência, seus propósitos. É isso que o cliente compra de fato (ROCHA, 2017, p. 145).

Com as respostas obtidas nas entrevistas, percebe-se, portanto, que os seguidores da página gostam da estratégia do humor que a marca utiliza, mas há algumas ressalvas. As percepções em relação à popularidade da marca são percebidas tanto pelos moradores de Teresina-PI, quanto pelos entrevistados que residem em outros locais, porém de formas diferentes.

4 Conclusão

O tema dessa pesquisa foi o Cemitério Jardim da Ressurreição, com o objetivo de avaliar se a estratégia de humor escrachado utilizada pela marca provou ser adequada. Essa temática tem muita relação com tudo que a autora desta pesquisa

aprendeu na sua trajetória acadêmica, demonstrando a necessidade de o profissional de comunicação sempre reinventar-se, independentemente do ramo em que atua. Optou-se por trazer à tona o ramo de serviços fúnebres por ser algo que a autora sente um pouco de deficiência nas empresas locais que prestam esse tipo de serviço, além de ser um assunto peculiar.

Por meio dos resultados das entrevistas, percebe-se que mesmo utilizando o humor caracterizado como 'ácido' pelos entrevistados, estes entendem que a marca se preocupa também com a conscientização, utilizando não só o humor, mas também temas relevantes que podem passar alguma informação pertinente para a sociedade. Considerando o fato de que mesmo que a empresa tenha a intenção de provocar o riso em seus seguidores, o principal objetivo é a venda. Os entrevistados consideram que essa estratégia pode ser convertida em vendas, pois por se tratar de uma forma diferente de abordar um assunto tão sério, a marca fica na cabeça das pessoas, mas essa informação confronta-se com a fala dos entrevistados que acreditam que para algumas pessoas o humor utilizado como estratégia possa soar estranho, principalmente para pessoas mais velhas que poderão considerar falta de respeito, esse é um ponto importante a se destacar. Considerando que 82,7% dos domicílios brasileiros têm acesso à internet, este é um ponto de atenção, pois indivíduos mais velhos também são considerados nesta pesquisa. Aqui é possível usar como exemplo a variável do ativismo, a qual está diretamente relacionada à forma como as pessoas defendem algo e expressam sua opinião, assim como também à variável da cultura que é a personalidade de uma sociedade, relacionada às suas culturas e tradições.

Tanto os moradores de Teresina-PI, quanto os moradores de outros locais, escolheriam o CJR, porém por motivos diferentes. Os seguidores de Teresina-PI gostam da estrutura que esse cemitério oferece, já os seguidores de outros locais não tiveram acesso à ela, por isso destacam que a escolha seria por conta da estratégia do humor. Em relação à essa escolha, os moradores de Teresina-PI falaram que o Cemitério Jardim da Ressurreição não é conhecido pela estratégia de humor que utiliza na sua *fanpage* do Facebook, sua popularidade se dá por conta de que o CJR é particular e por ter uma estrutura melhor se comparada aos outros cemitérios da cidade. Um ponto de atenção é o fato de que os entrevistados simpatizam com a marca e a escolheriam se houvesse necessidade, mas ressaltam que não indicariam a página para pessoas de qualquer idade.

Para todas as considerações abordadas até aqui, ressalta-se que o papel do profissional de relações públicas é o de intermediar a relação entre o Cemitério Jardim da Ressurreição e os seus stakeholders, por meio de um planejamento de comunicação que promova uma imagem positiva da empresa perante a sociedade. É importante, principalmente, que analise o perfil dos públicos de interesse do Cemitério, a fim de compreender como as variáveis cultural e ativismo podem influenciar na percepção da imagem, e, portanto, do uso do humor em um tema ainda delicado para as pessoas.

Há suspeita de que esse planejamento não esteja sendo realizado da maneira correta, tendo em vista que, de 2018 até 2021, a *fanpage* teve o acréscimo de apenas mil seguidores. Sabe-se que o ideal seria checar diretamente com o Cemitério Jardim

da Ressurreição se as suas vendas e engajamento vêm aumentando, porém não se conseguiu contato com a empresa, nem mesmo com a agência de comunicação, que alegou não ter essa informação para nos passar.

Todos os entrevistados afirmaram gostar da estratégia e acreditam que ela seja ideal para o CJR, mas essa ideia pode estar relacionada ao fato de que eles são seguidores da *fanpage*, e, portanto, gostam da estratégia, caso contrário não seriam seguidores, mas também admitem que ela possa parecer estranha para algumas pessoas.

As variáveis externas, especificamente a cultura e o ativismo devem ser considerados em qualquer plano de comunicação e, principalmente, naqueles que envolvem assuntos melindrosos, como é o caso de cemitérios. O humor pode ser uma boa estratégia, desde que sejam analisadas as variáveis citadas, caso contrário pode parecer estranho e até mesmo desrespeitoso para determinados grupos sociais.

Com base nessas considerações, concorda-se com a autora Corte (2017), a qual afirma que para este tipo de serviço a estratégia de humor pode causar estranheza, tal qual alguns entrevistados relataram. Também se acrescenta nessa pesquisa que essa estratégia não é conhecida pelos moradores de Teresina-PI. Esse também é um indício de que o planejamento de comunicação não está sendo realizado de maneira correta. Ressalta-se que esta pesquisa é exploratória e de iniciação científica, não obtendo o aprofundamento necessário. Portanto, sugere-se aos interessados no tema, a continuidade para esse estudo, realizando entrevistas com um número maior de seguidores da *fanpage*. Tal procedimento parece necessário para entender se as percepções sofrerão variações e como elas são influenciadas pelas variáveis externas, especialmente, a cultural.

Referências

ACSELRAD, Marcio. **O humor como estratégia de comunicação**, 2004. Disponível em: https://www.cisc.org.br/portal/jdownloads/Ghrebh/Ghrebh-%205/10_acselrad.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

ÁLVAREZ-NOBELL, Alejandro; MOLLEDA, Juan Carlos; MORENO, Angeles; ATHAYDES, Andréia; SUÁREZ-MONSALVE, Ana Maria; HERRERA, Marco. **Comunicación estratégica y relaciones públicas en América Latina: crisis del COVID-19 en la gestión de comunicación, ciberseguridad, situación de las mujeres, retos éticos y nuevas competencias. Resultados de una encuesta en 20 países**. Bruselas: EUPRERA, 2021.

APRENDA a melhor maneira de escolher um cemitério. Belo Horizonte/MG. [S.d]. **Metropax Assistência Funerária**. Disponível em: <https://www.metropax.com.br/aprenda-a-melhor-maneira-de-escolher-um-cemiterio/>. Acesso em: 06 jun. 2021.

ATHAYDES, Andréia Silveira. *Relaciones públicas en brasil y en españa: estudio comparativo entre los campos profesional y académico* (1960-2014). 673 p. **Tese de Doutorado** em Regime de Co-Tutela com a Universidade de São Paulo. Brasil. Universidade de Málaga, Málaga. 2015.

BARCELLOS, Renato. SP registra mais de mil mortes e MG bate recorde de vítimas diárias de COVID-19, 2021. **CNN BRASIL**. 27 de março de 2021. Disponível em : <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/2021/03/27/sp-registra-mais-de-mil-mortes-e-mg-bate-recorde-de-vitimas-diarias-de-covid-19>. Acesso em 30 mar. 2021.

BELING, Fernanda. As 10 maiores redes sociais em 2020. [S.]: **Oficina da Net**. 16 nov. 2021. Disponível em: <https://www.oficinadanet.com.br/post/16064-quais-sao-as-dez-maiores-redes-sociais>. Acesso em: 07 jun. 2021.

BRASILEIROS não estão prontos para lidar com a morte, diz pesquisa. [S. l.]: **Revista Veja**. 22 set. 2018, Disponível em <https://veja.abril.com.br/saude/brasileiros-nao-estao-prontos-para-lidar-com-a-morte-diz-pesquisa/>. Acesso em: 28 abr. 2021.

CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO. **Fanpage**. 20 jun. 2018. Disponível em: <https://www.facebook.com/jardimdaressurreicao/photos/a.586323488130934/1733695193393752>. Acesso em: 24 nov. 2021.

CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO. **Fanpage**. 24 jun. 2019. Disponível em <https://www.facebook.com/jardimdaressurreicao/photos/a.586323488130934/2262056667224266/>. Acesso em: 24 nov. 2021.

CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO. **Fanpage**. 26 nov. 2020. Disponível em <https://www.facebook.com/jardimdaressurreicao/photos/a.586323488130934/3442615139168407/>. Acesso em: 24 nov. 2021.

CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO. **Fanpage**. 07 jul. 2021. Disponível em <https://www.facebook.com/jardimdaressurreicao/photos/a.586323488130934/4042256245870957/>. Acesso em: 24 nov. 2021.

CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO. **Fanpage**. 15 set. 2018. Disponível em <https://www.facebook.com/jardimdaressurreicao/photos/a.586323488130934/1819287471501190/>. Acesso em: 24 nov. 2021.

CEMITÉRIO JARDIM DA RESSURREIÇÃO. **Fanpage**. 17 mar. 2021. Disponível em <https://fb.watch/7SbzOMBfYc/>. Acesso em: 24 nov. 2021.

CORTE, Marina Matias. O humor e o bom humor como estratégia de fidelização: Uma análise de fanpages no Facebook. 2017. **Trabalho de Conclusão de Curso**. Especialização em Marketing Estratégico. MBA. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/7241>. Acesso em: 14 abr. 2021.

DOIN, Eliane. As etapas do planejamento de comunicação integrada - parte I. [S.]. **Repertório Marketing & Talks**. 04 abr. 2019. Disponível em: <https://repertoriotalks.com.br/repertorio-de-artigos/etapas-do-planejamento-de-comunicacao-integrada/>. Acesso em: 20 maio. 2021.

FACEBOOK Business. [S.d], [S.l.]. Disponível em: <https://www.facebook.com/business>. Acesso em: 08 jun. 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Uso de internet, televisão e celular no Brasil**. IBGE EDUCA. [S.d.]. [S. l.]. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html>. Acesso em: 17 maio 2021.

KORILO, Anelise Ferraz. **Estratégias de mídias sociais**. Curitiba: Contentus, 2020.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Gestão estratégica em comunicação organizacional e relações públicas**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2019.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Comunicação organizacional estratégica: Aportes Conceituais e Aplicados**. São Paulo/SP: Summus, 2016.

BARROS, Antônio. DUARTE, Jorge. **Métodos e Técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2011.

KUNSCH, Margarida Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo - SP: Summus, 2003.

LERY, Fernanda; SANTOS, Karla Natário dos; SILVA, Roberta Machado Dias da; LIMA, Aline Poggi Lins de; FRANZMANN, Lucianne Ramalho do Canto; TREVISAN, Nanci Maziero. **Fundamentos e Práticas em Relações Públicas**. Porto Alegre, RS: Sagah Educação, 2019.

LOURENÇO, Ana Carolina; PORTO, Camila Pontes Pereira; ARTEMENKO, Natália Pereira; DIAS, Sara Alencar; BRAGAGLIA, Ana Paula. **Humor na publicidade: uma discussão ética**. 2015. Disponível em <https://www.portalintercom.org.br/anais/sudeste2015/resumos/R48-0591-1.pdf>. Acesso em 18 nov. 2021.

LOZADA, Gisele. NUNES, Karina da Silva. **Metodologia científica**. Porto Alegre/RS: Sagah, 2018.

LUMES, Lais. **Humor: aprenda a usá-lo na sua estratégia**, 2020. Disponível em <https://movinggirls.com.br/blog/humor-aprenda-a-usalo-na-sua-estrategia/>. Acesso em: 20 nov. 2021.

LUNA, Carlos Eduardo Falcão; CABRAL, Thiago de Souza. Linguagem das redes sociais na internet. **Revista Encontros de Vista**. ISSN 1983-828X. Disponível em: <http://ead.codai.ufrpe.br/index.php/encontrosdevista/article/view/4320/482484078> Acesso em: 05 jun. 2021.

MORI, Letícia. Queria te guardar em um potinho: os memes que conquistam milhares de fãs para cemitério do Piauí. **BBC News Brasil**. Disponível em <https://www.bbc.com/portuguese/salasocial-40784183>. Acesso em: 17 nov. 2021.

O QUE considerar na hora de escolher um cemitério? Osasco/SP. [S.d]. **Planície Assistência Familiar**. Disponível em: <http://planicie.com.br/blog/escolher-cemiterio/>. Acesso em: 05 de jun. 2021.

PEREIRA, Iranilton Marcolino; BEZERRA, Jonenildo Soares Bezerra. Do riso ao fúnebre: a publicidade dos planos funerários do cemitério morada da paz. 59 p. **QUIPUS**. ISSN 2237-8987, 3(1), 69-81. Disponível em: <https://repositorio.unp.br/index.php/quipus/article/view/618>. Acesso em: 22 mar. 2021.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina. Coleção Cibercultura. 2009

ROCHA, Marcos; TREVISAN, Nanci. **Marketing nas mídias sociais**. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

ROCHA, Marcos; OLIVEIRA, Sergio Luiz Ignácio de. **Gestão estratégica de Marcas**. 1. Ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2017.

SANT'ANNA, Armando. **Propaganda**. Teoria, Técnica e Prática. Cengage Learning, 8. ed. 2009.

SILVEIRA NETO, Avelino Maicá da. **A morte no Facebook**: análise das publicações do Cemitério Jardim da Ressurreição. 2018. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/193021>. Acesso em: 14 abr. 2021.

SOLOMON, Michel R. **O comportamento do consumidor**: comprando, possuindo e sendo. 11. ed. Porto Alegre: Bookman, 2016.

TERRA, Carolina Frazon. **Mídias Sociais - e agora?** O que você precisa saber para implementar um projeto de mídias sociais. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2018.

A VIAGEM NO TEMPO DE UMA CADEIRA DO SÉCULO XVII PARA O SÉCULO XXI: CRIAÇÃO DE ASSENTOS UTILIZANDO DESCARTES DA MODA

Gabriela Ferreira Dias¹ | Rodrigo Petry Schoenardie²
Augusto Rodrigues Parada³

Resumo

O presente estudo tem como objetivo a criação de uma coleção de assentos inspirados nas cadeiras provençais. O projeto da coleção foi desenvolvido seguindo a metodologia de Bruno Munari e o Design Thinking. O trabalho também se valeu de uma pesquisa exploratória e bibliográfica, na qual foram analisados os ornamentos e demais elementos do estilo provençal, considerando o seu contexto histórico. Todavia, como o projeto é realizado para o contexto atual, questões contemporâneas foram consideradas principalmente no que se refere à sustentabilidade. Nesse sentido, o uso de um tecido durável e resistente como o jeans, movimentou a importância dos descartes, trazendo novos ressignificados. Dessa forma, o projeto reúne, por meio do design autoral e da sustentabilidade, dois produtos que historicamente foram considerados de classes opostas em séculos passados.

Palavras-chave: Design de Mobiliário. Assentos. Cadeiras. Denim. Jeans. Provençal. Sustentabilidade.

Abstract

THE TIME TRAVEL OF A CHAIR FROM THE 17TH CENTURY TO THE 21ST CENTURY: CREATION OF SEATS USING FASHIONABLE DISCARDS

The present study aims to create a collection of seats inspired by Provençal chairs. The collection project was developed following Bruno Munari's methodology and the Design Thinking. The article also made use of exploratory and bibliographical research, in which the ornaments and other elements of the Provençal style were analyzed, considering their historical context. Nevertheless, as the project is carried out for the current context, contemporary issues were considered mainly in terms of sustainability. Therefore, the use of a durable and resistant fabric such as jeans, raises the importance of discards, bringing new meanings. In this way, the project brings together, through authorial design and sustainability, two products that historically were considered to be of opposite classes in past centuries.

Keywords: Furniture Design. seats. Chairs. Denim. Jeans. Provençal. Sustainability.

¹ Acadêmica do Curso de Design das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT, e-mail: gabrieladias@sou.faccat.br

² Professor do Curso de Design das Faculdades Integradas de Taquara – FACCAT. Mestre em Design Estratégico pela Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC.

³ Professor e Coordenador dos Cursos de Publicidade e Propaganda, Relações Públicas e Design das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT. Jornalista formado pela PUCRS, Mestre em Comunicação pela PUCRS e Doutor em Comunicação pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos. É Coordenador e Professor do Curso de Especialização em Comunicação e Marketing Empresarial das Faculdades Integradas de Taquara – FACCAT.

1 Introdução

Com base nos fatos históricos reunidos, a presente pesquisa tem como desígnio desenvolver uma coleção de assentos inspirada no estilo provençal. Para tanto, buscou-se trazer os significados dos ornamentos utilizados nos móveis dessa época para a contemporaneidade. Realizou-se um estudo do modo como viviam as pessoas em séculos passados e como a arte se manifestava, sendo ela refletida no mobiliário.

Conforme certifica Tavares (2018), os estudos feitos sobre o mobiliário do século XVIII afirmam sobre a representatividade do modelo neoclássico no design - havendo uma rejeição aos excessos do barroco, os adornos começaram a perder força. No período da Revolução Francesa, existia o predomínio dos móveis que vieram de herança do período barroco de Luís XIV, grandes e luxuosos, já os posteriores como Luís XV e Luís XVI, apontaram características do movimento rococó.

Alencar (2011) descreve o mobiliário Luís XV. Ao observar as cadeiras dessa época, pode-se perceber que seus pés eram arredondados, com a presença de um encurvamento das pernas em forma de garra, conhecido como cabriolé, tinham braços curtos, com formas sinuosas e entalhes nas superfícies, bem como elementos dourados, prateados e bronze. O estilo Luís XV foi considerado como sendo de transição, porém representou significativamente por não pensar isoladamente cada peça, pois existiam muitas peças expostas em um ambiente que formavam um conjunto.

Recebendo a inspiração do mobiliário da nobreza, surgiram os móveis no estilo provençal. Isso se deu por volta do final do século XVII, como menciona uma matéria especial da Revista Decor (2014). Provença, região localizada no Sul da França, não é só encantadora pelas paisagens rurais de pequenos vilarejos, mas também por ter nos deixado a herança do estilo provençal.

Ainda na matéria da Revista Decor (2014), conta-se que os camponeses franceses, ao buscarem a essência da antiga nobreza, passaram a fabricar móveis e adornos que pudessem lembrar a decoração sofisticada dos palácios de Paris, pois desejavam assemelhar-se à corte francesa sem perder seus ideais de vida simples. No entanto, o estilo só ganhou prestígio após a rainha da França e esposa do rei Luís XVI, Maria Antonieta, aderir ao estilo.

Já Babeau (1883) relata, em detalhes, como foi a vida rural na França, observando que o mobiliário era passado por várias gerações, tudo muito simples, luxo era possuir uma poltrona enegrecida pelo tempo de uso. Somente a partir do século XVIII surgiram, em algumas províncias, as cadeiras com fundo de palha. No século XVII, possuíam uma cadeira para o depósito de sal, uma espécie de móvel com base quadrada para abastecimento doméstico de sal, mas os assentos mais usados ainda eram os baús, dispostos ao longo das paredes, que serviam para guardar seus pertences, como roupas e lençóis. Havia também bancos de madeira, que poderiam ser fixos à mesa ou colocados perto dela.

A mesa era retangular, longa e estreita, às vezes feita com cavaletes ou sobre pés sólidos, raramente poderia se observar um gabinete. O móvel fundamental para o quarto e, conseqüentemente, da casa era a cama, denominada o santuário da vida doméstica. A cama foi, acima de tudo, o assento de descanso, além de ser a móvel

mais cara da casa, sendo a principal contribuição da noiva e do noivo, sua propriedade era frequentemente assegurada por um contrato, geralmente feita em carpintaria de carvalho ou nogueira e colchões de penas (BABEAU, 1883).

No site Estadão⁴, em uma das matérias do Casa & Decoração do dia 17 de julho de 2018, relata-se que, se olharmos ao redor, a França pode estar muito mais presente do que imaginamos. O interessante é que, apesar de esses elementos serem usados há séculos, podem ganhar uma releitura contemporânea (ESTADÃO, 2018).

A viagem de uma cadeira do século XVII para o século XXI traz um problema que foi resolvido em uma época passada pelos camponeses, que buscaram inspiração nos móveis da realeza. No entanto, os novos tempos pedem uma nova ressignificação, tanto no âmbito emocional como no social. Desenvolver uma coleção de assentos que serão inspirados nos provençais é trazer de volta todo o contexto de vida daquela época para os dias atuais, compondo uma decoração que sustente os sentidos que os envolviam.

2 Formulação do problema

Diante das afirmações relacionadas, se faz necessário caracterizar o contexto histórico em que o estilo provençal se encontrava, onde as questões políticas se refletiam na arte, a disparidade de classes e como se comportavam. Assim como, a identificação dos ornamentos e o que eles representavam na vivência dessas pessoas, nesse sentido, porque inspiraram classes inferiores, o que eles estariam buscando e quais benefícios que poderiam trazer.

Sendo assim, analisar qual o caminho a ser abordado na ressignificação dos conceitos para desenvolver uma coleção de assentos no estilo provençal, trazendo ainda suas características para a contemporaneidade, associado a preocupação com o campo da sustentabilidade. Dessa forma, devem ser constatados, os tipos de materiais têxteis da indústria da moda que são descartados e por quem, considerando o seu maior acúmulo e utilidades de reuso.

Por conseguinte, este artigo mostrará os pontos necessários a serem abordados e os métodos projetuais para a criação de uma coleção de assentos, utilizando descartes têxteis e ainda assim, sendo inspirados pelo estilo provençal.

3 Fundamentação teórica

Os produtos a serem desenvolvidos a seguir conduzem questões de época e situação econômica, as características que compõem a evolução de uma cadeira que serviu de inspiração passando para a versão provençal, seus ornamentos, sua importância épica e seus significados na decoração. Por consequência, faz-se o resgate histórico do produto e também do material têxtil de descarte a ser utilizado, que, a

⁴ Site de notícias Estadão, disponível em <https://emails.estadao.com.br/blogs/meu-primeiro-ape/inspirados-na-franca-elementos-antigos-ganham-leitura-contemporanea-para-decoracao/> Acesso em:25/03/2021.

partir de dados do período, são vistos como materiais de classes contraditórias.

3.1 A arte feita para dar prazer

Félice (1922) descreve que Luís XIV, ao assumir o trono, quis eliminar as importações das mobílias, que não eram compatíveis com seu gênio tradicional e sua elegância sóbria, pontuando-se que, em 1676, a arte era quase totalmente nacional. Luís XIV denominava-se o Rei Sol. Pintores e escultores usavam a história do Deus Apolo, retratando a divindade com seu rosto. Esse rei, portanto, personificou todas as características do absolutismo, tendo o controle sobre todos do seu reino. Deixou como herança o Palácio de Versalhes, a sua indústria do luxo e do poder. A decoração e os móveis exibiam muitos ornamentos em dourado, conchas entrelaçadas com folhas de acanto, tudo com muita sinuosidade, simetria, mas também grandiosidade, porque era tudo muito carregado, forte, como o leão que aparece nos ornamentos durante o seu reinado, assim deixando registrada sua personalidade.

Contudo, Félice (1920) menciona que, com a morte de Luís XIV, em 1715, houve o desaparecimento daquela personalidade forte que caracterizava a arte da época. Não deixou descendentes diretos: o mais próximo era Luís XV, seu bisneto de apenas cinco anos, e conseqüentemente não poderia assumir trono. Sendo assim, o Duque de Orleans, Filipe II, foi o regente, dando início ao período chamado de Regência. Nesse contexto, a aristocracia se viu livre, possuindo enorme poder político e riqueza. O afastamento da monarquia e o crescimento da aristocracia caracterizam a arte desse período, fazendo uma transição gradativa do período Barroco para o Rococó.

A aristocracia tencionava celebrar a vida, por conseguinte, foi considerada uma arte para dar prazer, os prazeres naturais por meio dos cinco sentidos, como relata a mestre e doutora em arqueologia e história da arte pela Universidade Católica de Lovaina, na Bélgica, e pós-doutora pela Universidade de Londres, Myriam Andrade Ribeiro de Oliveira, para o site da Associação Cultural Sempre Um Papo⁵. Quanto ao sentido da visão, foi por meio das cores mais leves; na audição, pelo prazer da música; no olfato, pela perfumaria francesa, que foi desenvolvida nesta época; no paladar, por meio da culinária francesa, delicada e requintada; e no tato, a partir dos tecidos e dos móveis. No entanto, era uma arte efêmera, eles tinham consciência de que ela não duraria para sempre.

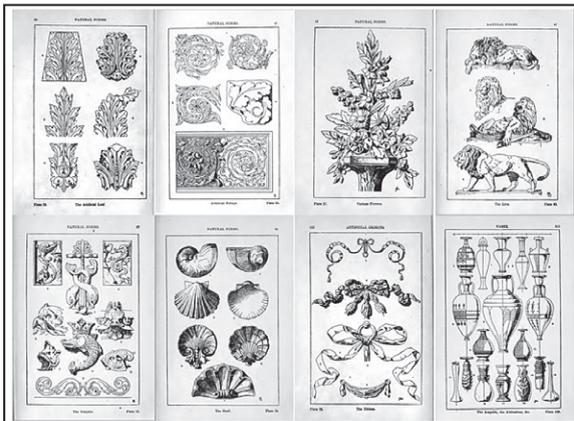
Assim, os ornamentos da decoração Rococó surgem inspirados nos jardins franceses, com seus lagos, rochas, conchas incrustadas, uma espécie de concha assimétrica, folhas estilizadas, laços, flores, golfinhos, pássaros, instrumentos musicais, jarros, cupidos, folha de acanto, assemelhando-se muito com o Barroco, porém em cima de tons mais leves. Esse tipo de decoração aparece nos móveis, nos utensílios e nas paredes, vindo para alegrar, distrair e enfeitar, dando um prazer visual, dessa forma, quando Luís XV atingiu sua maioridade, aderiu ao Rococó, também conhecido

⁵ Site da Associação Cultural Sempre Um Papo, disponível em <https://sempreumpapo.com.br/myriam-andrade-ribeiro-de-oliveira/> Acesso em:16/05/2021.

na França como estilo Luís XV (FÉLICE, 1920).

Na Figura 1, é possível observar alguns tipos de ornamentos da época, assim como, suas mais variadas representações que foram encontradas na decoração.

Figura 1 – Tipos de ornamentos



Fonte: A Handbook of Ornament, 1849.

Na Figura 2, podemos observar esse estilo de vida retratado na obra *O Balanço*, de 1767, feita por Jean-Honoré Fragonard, com sua natureza exuberante, brincadeiras e encontros.

Figura 2 – Obra: *O Balanço*, 1767



Fonte: Site Artrianon⁶.

⁶ Site Artrianon, disponível em <https://artrianon.com/2017/11/22/obra-de-arte-da-semana-o-balanco-de-jean-honore-fragonard/> Acesso em:16/05/2021.

Outras curiosidades que De Félice (1920) enfatiza é que o topo das pernas dos móveis, com sua curva sinuosa, representa um busto feminino, e os elevadores da época se chamavam cadeiras voadoras. As cadeiras já um pouco mais leves, facilitando o manuseio, tinham pernas mais curtas e também o encosto, pois não precisariam mais emoldurar as perucas monumentais do passado.

3.2 O tecido denim

O site da marca Schutz⁷, em uma matéria de 24 de julho de 2020, conta que a primeira aparição sobre o tecido denim foi em 1792, em Nimes, no Sul da França, por isso foi chamado de Tecido de Nimes, passando a ser abreviado para Denim. O tecido servia como material para a confecção de roupas para o trabalho no campo e para longas viagens de marinheiros. Até então, era pouco maleável e tingido em tons de marrom.

No site Levi Strauss & Co.⁸, há uma matéria do dia 14 de março de 2013, a partir da qual podemos conhecer a sua história. Em 1853, no momento em que as notícias da corrida do ouro na Califórnia espalharam-se, Levi Strauss viajou para São Francisco com o destino de fazer fortuna, mesmo que não fosse garimpando ouro. Abriu um negócio em seu próprio nome, um atacado de produtos secos, onde atuou como representante da empresa da família em Nova York, na Costa Oeste, e renomeou sua empresa para Levi Strauss & Co.

Em 1872, recebeu uma carta de um dos seus clientes, chamado de Jacob Davis, que era um alfaiate de Reno, Nevada, onde divulgava a forma excepcional como fazia as calças para seus clientes, por meio do uso de rebites nos pontos de tensão para que durassem mais. Tinha o intuito de patentear essa ideia, mas precisava de um parceiro para pôr em prática. Contudo, a patente foi concedida a Jacob Davis e Levi Strauss & Company em 20 de maio de 1873, data de nascimento do seu jeans (Levi Strauss & Co., 2013).

A Figura 3 mostra a marca registrada com o nome de *Two Horses*, em 1886, em que aparecem dois cavalos tentando rasgar uma calça. A identidade visual simboliza a força das roupas diante da competição.

⁷ Site da marca Schutz, disponível em <https://www.schutz.com.br/getinside/mundo-da-moda/tudo-sobre-a-historia-do-jeans> Acesso em:26/06/2021.

⁸ Site da marca Levi Strauss & Co., disponível em <https://www.levistrauss.com/levis-history/> Acesso em:26/06/2021.

Figura 3 – Marca Two Horse, 1886.



Fonte:Site Levi Strauss & Co.⁸

Porém, como conta o site da Schutz⁷, o jeans começou a ficar mais conhecido em 1930, quando estrelas de filmes *cowboys*⁹ americanos fizeram uso dele. Em 1950, ganhou mais reconhecimento ainda, quando celebridades como Marlon Brando e James Dean usaram a combinação da calça jeans com a camiseta, que é repetida até hoje. Mesmo com toda sua sensualidade, Marilyn Monroe também acabou aderindo à tendência, trazendo um maior prestígio para um tecido que já era sucesso na época.

O tecido denim é mais que um tecido de algodão: ele inspira opiniões fortes dentro dos corações dos historiadores, designers, adolescentes, estrelas de cinema, repórteres e escritores. Em 1969, o escritor da revista *American Fabrics* mencionou que ele é um dos tecidos mais antigos do mundo, mas permanece eternamente jovem, sendo usado a partir do século XVII até os dias atuais (Levi Strauss & Co., 2013). Contudo, um material atemporal, que está presente na vida de todos por séculos, merece ter mais formas de reaproveitamento, levando em consideração sua durabilidade e longa história de sucesso.

3.3 Reaproveitamento de resíduos têxteis

A indústria têxtil e a de confecção brasileiras possuem uma importância socioeconômica muito grande. Como menciona Amaral (2016), a quantidade e a qualidade de resíduos têxteis revelam uma importância considerável no processo de degradação ambiental. Quando limpos e separados, os retalhos e as peças do vestuário

⁹ Cowboys são pessoas que montadas em seus cavalos conduzem o gado, neste caso, um vaqueiro do oeste americano.

descartadas seriam passíveis de uma reciclagem ou reaproveitamento, tornando-se matéria-prima para a fabricação de diversos produtos. Contudo, o desconhecimento dessa possibilidade e a falta de espaço para armazenamento fazem com que esse material seja rejeitado por um grande número de indústrias e pessoas.

Amaral (2016) sugere, ainda, a implantação de um plano de gestão de resíduos têxteis, criando um sistema de retorno e coleta para o seu reaproveitamento e reciclagem, evitando que toneladas desses resíduos sejam descartados em aterros sanitários e vias públicas. Isso diminuiria os impactos socioambientais resultantes do descarte incorreto e também geraria uma possibilidade de renda para os coletores e recicladores.

Menegucci, Marteli, Camargo e Vito (2015) afirmam que, para reduzir os resíduos da indústria têxtil, deve existir um planejamento prévio do uso de materiais. A empresa precisa adotar um método que possibilite reutilizar de maneira mais eficiente. As formas mais adequadas que apresentaram para desacelerar o excesso de resíduos foram a transformação de peças novas, o uso de técnicas de *upcycling*¹⁰ ou reciclagem em novos fios com processos de desfibração.

Sabendo que é preciso haver um controle em todas as etapas da produção que geram resíduos têxteis, e sugerindo que as empresas devem adotar práticas e políticas ambientais voltadas à implantação de um sistema de gestão ambiental, Marteli (2011) pesquisou sobre os custos atuais e pode concluir que:

O custo aproximado para transporte e destinação em aterro foi de R\$ 1,33 por quilograma de resíduo, considerado que o volume transportado por recipiente é de R\$ 0,15 por peça produzida. Este valor é muito baixo se comparado com uma peça de roupa no varejo. [...] (MARTELI, 2011, p.79).

Tendo essa informação, nota-se que as empresas ainda estão resistindo à implementação de novos recursos devido a terem gastos iniciais, porém não calculam o retorno futuro. Além disso, ao se voltar a direção somente para o resíduo têxtil desse projeto, já se tem uma informação de suma importância, como menciona o site da Revista Galileu¹¹, em uma matéria de 12 de agosto de 2019. Nessa reportagem, relata-se que, no Brasil, para se produzir uma única peça de calça jeans, são gastos, em média, 5.196 litros de água, que equivale ao consumo diário para atender às necessidades de 47 pessoas, segundo os cálculos da Organização das Nações Unidas (ONU).

3.4 Sustentabilidade

A preocupação com a sustentabilidade ambiental está se transformando em uma prioridade para as indústrias. Existe a urgência em tornar os negócios sustentáveis, pois as pessoas estão se tornando mais exigentes e conscientes quanto ao

¹⁰ Upcycling é o processo de uso de produtos, resíduos, peças aparentemente inúteis, na criação de novos produtos, conhecido também como reutilização criativa

¹¹ Site da Revista Galileu, disponível em <https://revistagalileu.globo.com/Ciencia/Meio-Ambiente/noticia/2019/08/sua-calca-jeans-gastou-mais-de-5-mil-litros-de-agua-para-ser-produzida-entenda.html> Acesso em: 07 jul. 2021.

seu consumo. O reflexo disso fez com que a indústria voltasse a rever seu modo de fabricação, de uso matérias-primas e de descarte.

Em uma matéria publicada no site Economia SC¹², na data de 11 de fevereiro de 2021, destaca-se que a chamada moda verde não é mais vista como uma tendência passageira, podendo tornar-se um grande diferencial competitivo importante. Contudo, para reduzir os impactos ambientais da produção e consumo, precisam elaborar estratégias para a produção e design (ECONOMIA SC, 2021).

A indústria têxtil e a população são responsáveis pelo descarte incorreto de toneladas de roupas ao ano, como afirma Ashley (2018) sobre os impactos relacionados a sustentabilidade:

A junção consumo/moda tornou-se responsável pelas milhares de toneladas anuais de roupas (entre outros detritos têxteis, como retalhos, estopas, têxteis do segmento de cama, mesa e banho etc.) jogadas nos lixões, pela poluição de recursos hídricos fundamentais à sobrevivência humana e, especialmente, pela manutenção da precarização do trabalho nas produções de roupas por meio da exploração de mão de obra infantil e execução de práticas trabalhistas análogas à escravidão, sobre as quais falaremos adiante. Entretanto, por ser a “moda” um fenômeno também ligado às identidades, às inovações ao novo, ao moderno e ao futuro, assistimos à emergência de novas formas de consumo, o que gerou a demanda por novas formas de criar, produzir e comercializar moda. [...] (ASHLEY, 2018, p.194)

O site de notícias Carta Capital¹³ publicou uma matéria em 06 de novembro de 2019, afirmando que o Brasil é a maior cadeia têxtil completa do Ocidente. Aqui são produzidas fibras, que passam por fiações e tecelagens, e temos a maior semana de moda da América Latina. Com isso, de acordo com a Associação Brasileira da Indústria Têxtil (Abit), a indústria gera 175 mil toneladas de resíduos têxteis por ano, 48 toneladas por dia só no município de São Paulo. De acordo com Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese), esses possuem um grande potencial para reciclagem e reaproveitamento.

No entanto, Cardoso (2008) relata que, apesar de datarem as preocupações com o impacto ecológico negativo do industrialismo a partir do século XIX, foi no final da década de 1960 que o movimento ambientalista começou a tomar o aspecto que conhecemos atualmente. Nesse período, o movimento ambientalista, que parecia estar conquistando espaço com força política, começou a decrescer quanto ao interesse da mídia, e as graves dificuldades econômicas do final da década de 1970 acabaram empurrando a ecologia para o segundo plano de notícias, sendo revertida somente em meados da década de 1980.

Além da indústria, as pessoas, muitas vezes, acabam não sabendo como dar

¹² Site de notícias Economia SC, disponível em <https://www.economiasc.com>. Acesso em 10/03/2021.

¹³ Site de notícias Carta Capital, disponível em <https://www.cartacapital.com.br/blogs/fashion-revolution/reciclagem-de-residuos-texteis-caminho-para-uma-economia-circular/> Acesso em:11/03/2021.

um destino adequado às roupas que não usam mais. Roupas que necessitam de muitos reparos e devem ser inutilizadas para seu uso comum acabam por não serem aceitas em brechós. Não sendo viáveis a quem as recebe, que não sabe como as reaproveitar, acabam sendo quem dará o seu destino final, ainda que, em mãos certas, as possibilidades de uso aumentariam.

No site da Revista Veja¹⁴, foi publicada uma matéria, em 06 de Novembro de 2020, sobre uma pesquisa feita pela consultoria internacional Boston Group (BCG) para a plataforma Vestiaire Collective, concluindo que, nos próximos cinco anos, haverá no mercado de peças usadas um crescimento estimado entre 15% a 20%, observando-se que o aspecto econômico também influencia na decisão (VEJA, 2020).

A partir dessas afirmações, faz-se necessária a busca por soluções inovadoras e criativas que possibilitem uma nova definição de uso, aplicando os descartes têxteis. Contudo, será necessário desenvolver novos produtos, com preços mais baixos, sem perder sua qualidade, podendo ser adquiridos por uma maior parte da população. Assim, poderiam usufruir de sua versatilidade, por serem peças necessárias, um item essencial nos mais variados tipos de ambientes.

Um dos propósitos deste projeto é dar uma nova vida a esses materiais da indústria têxtil e descartes pessoais têxteis, evitando os riscos que eles representam ao meio ambiente. A sua reutilização faria parte de peças úteis, projetadas para compor a decoração de ambientes, despertando uma consciência sustentável e criando uma maior valorização.

3.5 O produto

De acordo com Ashby e Johnson (2011), há uma grande ligação entre materiais e design de produto a ser explorada, sendo fundamental no processo de design entender de materiais e manufatura (M&M). Isso porque as reais considerações de um projeto voltado ao meio ambiente revelam-se quando analisamos o ciclo de vida do material. Logo mencionam que se o século XX é conhecido como a era dos materiais volumosos, tridimensionais, o século XXI será a era das superfícies e monocamadas.

A seguir, relatam que uma cadeira possui dois componentes básicos, uma estrutura para suportar as cargas mecânicas e um assento que se adequa à estrutura e ao formato de uma pessoa que sentará nela. Desse modo, sua criatividade está na escolha das características combinadas a soluções que cumpram as intenções do designer.

Para Fernandes (2017), após compreender os aspectos técnicos de uma cadeira, foi fundamental o reconhecimento da linguagem estética, para perceber o seu potencial comunicativo, e que o tempo é um fator que interfere diretamente em suas características. Aponta ainda que uma das contribuições de sua pesquisa foi a

¹⁴ Site da Revista Veja, disponível em <https://veja.abril.com.br/economia/o-consumo-consciente-impulsiona-as-vendas-de-brechos/> Acesso em: 12 mar. 2021.

utilização do corpo como imagem universal, por meio do qual estabelece um desejo, proporcionando novas percepções sensoriais.

No entanto, Souza (2015) afirma que a leitura visual desse objeto pode trazer interpretações comuns, que não dependem de um contexto histórico específico, podendo trazer leveza e estabilidade, que não estão necessariamente relacionadas ao contexto político de estabilidade econômica e estímulo de consumo. Afirma que a percepção é um efeito universal que afeta o uso dos sentidos, uma vez que, dependendo do repertório que a pessoa carrega consigo, irá atribuir o seu significado. Por conseguinte, essa interpretação dos significados de um objeto é de extrema importância para que um designer consiga projetar um produto que estará adequado às expectativas do usuário.

3.6 Ergonomia

Correa e Silveira (2009) mencionam que a ergonomia concede o estudo não somente de aspectos físicos, mas também cognitivos, operacionais e emocionais. Além disso, o bem-estar de um indivíduo tem ligação com o envolvimento dos fatores psicológicos individuais e sociais. A ergonomia tem a função de identificar os esforços e as condições oferecidas pelo sistema, podendo utilizar-se de ferramentas para propor melhorias, objetivando criar conforto e satisfação.

Contudo, as áreas que competem à ergonomia podem ser divididas em três, como descreve a ABERGO na Revista Ação Ergonômica¹⁵, tendo a física, referindo-se às características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica. Dessa maneira, a ergonomia será aplicada neste trabalho, trazendo conforto, segurança, eficiência e bem estar ao seu usuário.

4 Metodologias aplicadas

Brown (2020) difundiu o conceito de design thinking a partir da prática projetual na IDEO¹⁶, um dos escritórios de consultoria em Design mais importantes do mundo. Para o autor, uma das características do processo do design thinking é não se limitar a apenas apontar o holofote da solução projetual para o ser humano, mas, sim, trazê-lo para o centro da dinâmica de desenvolvimento, incluindo a sua visão de usuário, sendo um método analítico-intuitivo de busca de soluções.

Existem vários processos de desenvolvimento do design thinking, porém, de forma geral, Castanheira (2020) contempla quatro etapas: a) Imersão, na qual mergulhamos no universo à procura de entender os contextos; b) Ideação, em que já estamos com os dados tratados e caminhos apontados, chegando a hora da elaboração conceitual; c) Prototipação, no âmbito de um projeto de design de produto, seria a imitação de um produto real, isso dá a possibilidade para o designer entender a

¹⁵ Site Revista Ação Ergonômica ABERGO, disponível em <https://www.revistaacaoergonomica.org/revista/index.php/ojs/article/view/58/46> Acesso em: 07/07/2021.

¹⁶ IDEO, escritório de Design norte americano, onde Tim Brown é CEO e presidente.

materialização do seu projeto, conforme menciona Brown (2020); d) Aplicação, na qual se testam as soluções pensadas de forma a validar ou não a sua eficácia, pois o projeto não se dá ainda por finalizado.

Para Brown (2020), a abordagem do *design thinking* compreende que a monitoração e análise de desempenho integram o projeto, podendo demandar ajustes posteriores, sendo muito interessante a característica de entender um erro como parte do desenvolvimento, enquanto há a possibilidade de retroalimentar o processo, dando mais liberdade para se empreender com arrojo.

Sobre o processo metodológico de Bruno Munari, para Siqueira, Cunha, Pena, Corrêa e Amorim (2017), a interpretação funcionalista do Design de Munari (2008) vê a metodologia como uma ferramenta que ajuda o projetista na tentativa de resolver um problema, sendo também um estímulo à criatividade.

O seu método é linear, composto por passos distintos, em que o anterior é requisito para o seguinte. Sua esquematização metodológica pode ser dividida nas onze fases descritas a seguir: a) Definição do problema ou briefing; b) Componentes do problema, a decomposição do problema em partes; c) Coleta de dados, a pesquisa de similares; d) Análise dos dados, a análise das partes e qualidades funcionais dos similares e compreensão do que não se deve fazer; e) Criatividade, a tradução dos dados analisados em ideias e alternativas; f) Materiais e Tecnologia, a coleta de dados sobre materiais e tecnologias disponíveis para o projeto; g) Experimentação dos materiais e das técnicas para novas aplicações; h) Modelo, podem ser esboços, desenhos, modelos físicos parciais ou totais, em escala ou não, para ajudar na análise de materiais; i) Verificação, computação dos resultados da avaliação dos modelos e percepção de falhas; j) Desenho de construção, transmite todas as informações técnicas para a construção de um protótipo ou de um modelo em tamanho natural; k) Solução, por fim a apresentação do relatório de projeto, desenhos e protótipos.

Com base nesses conceitos metodológicos, no decurso do projeto, foi necessário definir as etapas específicas a serem utilizadas adaptadas pela pesquisadora. A Metodologia de Projeto resultou em dez etapas: a) Definição do problema; b) Imersão e componentes do problema; c) Coleta de dados, pesquisa de similares e painel semântico; d) Análise dos dados e ideação; e) Criatividade, a tradução dos dados analisados em ideias e alternativas; f) Materiais e tecnologia, a coleta de dados sobre materiais e tecnologias para o projeto; g) Experimentação dos materiais e das técnicas para novas aplicações; h) Modelo, esboços, desenhos, modelos físicos parciais ou totais, em escala ou não, para ajudar a análise de materiais; i) Verificação, computação dos resultados da avaliação dos modelos e percepção de falhas; j) Desenho de construção, transmite todas as informações técnicas para a construção de um protótipo ou de um modelo tamanho natural. Conforme descrito no infográfico da Figura 3.

Figura 4 – Infográfico representando as metodologias usadas no processo



Fonte: Infográfico e arte desenvolvidos pela autora.

5 Processo criativo, esboços e definição do conceito

Como inspiração para a criação de assentos com descartes têxteis, o processo criativo teve como influência os ornamentos encontrados no mobiliário dos séculos XVII e XVIII e o contexto histórico em que se encontravam, sendo eles emocional, social e econômico. Além disso, os camponeses daquela aspiravam àquela vivência da nobreza, e isso se refletiu nos móveis. Os seus anseios de vida perfeita estavam nas pessoas que possuíam um maior poder aquisitivo, e aquele desfrutar da vida poderia ser de alguma forma representado.

O descarte têxtil sendo o jeans vem, de certa forma, a contradizer essa inspiração, devido ao seu uso na confecção de roupas para o trabalho dos camponeses da época. Serão, portanto, artigos vistos como opostos a se encaixar em um produto.

Os cinco sentidos que fazem referência à vida da aristocracia estavam refletidos nesses móveis, contudo os ornamentos vinham para embelezar e dar mais alegria, com um tema superficial, sem a intenção de passar nenhuma moral. Fazendo uma analogia aos fatos, viu-se necessária uma pesquisa de análise de tendências para definir as aspirações da sociedade contemporânea, trazendo as características do produto para a atualidade.

No site SEBRAE¹⁷, pode-se observar alguns pontos importantes para o projeto no Caderno de Tendências 2020-2021, como “o pequeno é o novo grande”. Menciona-se o crescimento do conceito de praticidade e encolhimento da família, o estresse e o cansaço como sendo males mundiais, tendo um crescimento da conscientização de que cuidar da saúde melhora o bem-estar e eleva a autoestima, o domínio digital, com as compras com um clique sem sair de casa. Também relatam o aumento da população sênior, ocorrendo um aumento de academias, agências

¹⁷ Site do SEBRAE, Caderno de Tendências disponível em <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/CADERNO%20DE%20TENDENCIAS%202019-2020%20Sebrae%20Abihpec%20vs%20final.pdf> Acesso em: 29 maio 2021.

de viagens e planos de saúde para essa faixa etária e oportunidades no setor HPPC, a praticidade nos produtos com o surgimento de itens com mais de uma função, trazendo um retorno de tempo e economia, a sustentabilidade nos produtos HPPC e embalagens, destacando a importância das matérias-primas de origem natural, vegetal e orgânica.

Já o site de comunicação da Liberty Seguros¹⁸, no Relatório de Tendências de 2020, menciona o crescimento comportamental na área do “faça você mesmo”, principalmente para o lado econômico.

O Guia de Tendências para Pequenos Negócios 2020-2021, encontrado no site do SEBRAE¹⁹, destaca o prazer pela simplicidade, com o surgimento de algumas contra-correntes, lugares sem conexão à internet, produtos rústicos e aspectos gerais que remetem ao retrô. Destacam a consciência do que realmente importa, tendência que trata da exaustão física e emocional, as experiências ligadas ao mudo real, trocas humanas, presentear com experiências ao invés de presentes.

Contudo, a partir dos estudos relacionados ao mercado, ao público-alvo e aos concorrentes, chegou-se à conclusão de que os prazeres de uma sociedade contemporânea estão relacionados às aspirações e aos desejos do que possui uma pequena parcela da sociedade, a classe A. As classes inferiores desejam mais tempo, pois trabalham demais na luta por adquirirem os bens, como a casa idealizada, moto, carros, os SUVs do momento, além de irem a restaurantes caros, conviver mais em família, praticar esportes ou atividades físicas, casar e viajar.

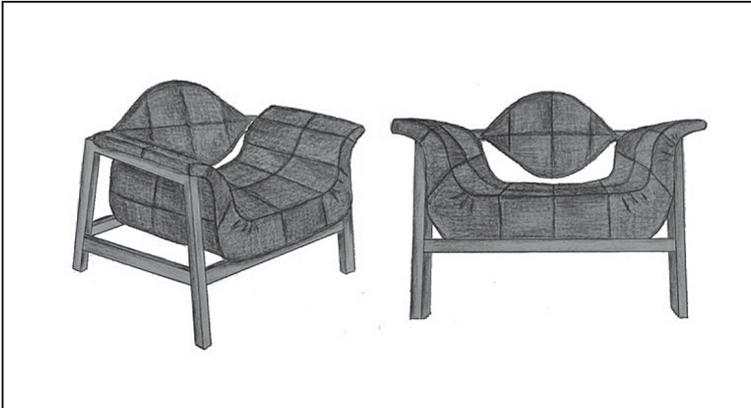
Fazendo uma relação com as análises de tendências, destacam-se, para o projeto, a praticidade, com a inserção de superfícies mais lisas, a sustentabilidade, tendo o reaproveitamento de materiais utilizando o jeans, a versatilidade, podendo adequar-se aos mais variados ambientes e a utilização da madeira, pois seu aroma ativa sensações de calor e aconchego. Dando visão a todos esses elementos, nascem os desenhos e protótipos da coleção.

A Figura 5 representa a poltrona Michele, que lembra viagem, um avião com sua fuselagem representada pelos recortes do jeans, porém é aconchegante como um abraço.

¹⁸ Site Liberty Seguros, Relatório de Tendências disponível em <http://image.comunicacaoibertyseguros.com.br/lib/fe9113727562037c72/m/23/b1ba2a91-6ca0-41d7-8f4e-cdc12262512d.pdf> Acesso em: 29 maio 2021.

¹⁹ Site SEBRAE, Guia de Tendências disponível em https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/AL/Anexos/Tend%C3%Aancias%20de%20Neg%C3%B3cios_2020_2021.pdf Acesso em: 29 maio 2021.

Figura 5 – Poltrona Michele representada através de desenho à mão livre



Fonte: Montagem da autora.

Na figura 6, está representada a cadeira com braços Aline, as aberturas do encosto lembrando os faróis de um carro, tendo o jeans na mesma padronagem, e, ainda, fazendo relação também com a mulher moderna que habita os novos tempos.

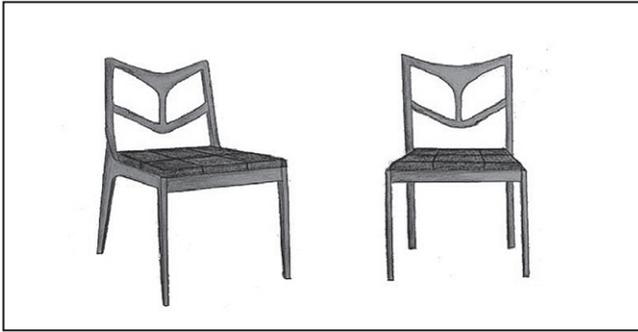
Figura 6 – Cadeira Aline com braços representada através de desenho à mão livre e protótipo



Fonte: Montagem da autora.

Na figura 7, surge a cadeira Aline sem braços, sem deixar suas características e ares contemporâneos.

Figura 7 – Cadeira Aline sem braços representada através de desenho à mão livre



Fonte: Montagem da autora.

6 Pesquisa, coleta e análise de matéria-prima

Para a fabricação dos protótipos, foi definida como material a madeira de eucalipto-cidró, sendo uma opção ecologicamente correta, extraída de florestas renováveis, de alta densidade e resistência mecânica, como aponta o site Citriodora²⁰. Sua construção foi feita a partir da vetorização dos desenhos enviados a um marceneiro da cidade de Igrejinha/RS, que possui uma máquina CNC para madeiras.

A utilização do tecido denim veio a partir dos descartes de jeans recolhidos em um brechó da cidade de Taquara/RS. Por meio das pesquisas da autora, foi definido o material de maior descarte entre a população segundo os brechós visitados. Para a confecção do estofado, a própria autora fez os recortes, porém precisou dos serviços de um estofador para uma costura mais reforçada. A montagem final do estofado, no entanto, ficou sob sua responsabilidade.

A Figura 8 mostra as peças sendo selecionadas para a confecção dos assentos da coleção e identificação da cartela cromática disponível na maior parte dos descartes.

Figura 8 – Descartes de peças jeans coletadas para a seleção da cartela cromática



Fonte: Montagem da autora.

²⁰ Site Citriodora, disponível em <https://citriodoraucalipto.com.br/o-eucalipto/> Acesso em: 27 jun. 2021.

A partir dessa etapa, definiu-se que os tingimentos em azul são os mais encontrados, partido para as medições e recortes para das peças-piloto que irão cobrir o estofado. Na Figura 9, observam-se a medição e recortes sendo executados.

Figura 9 – Medição e recortes para as peças-piloto



Fonte: Montagem da autora.

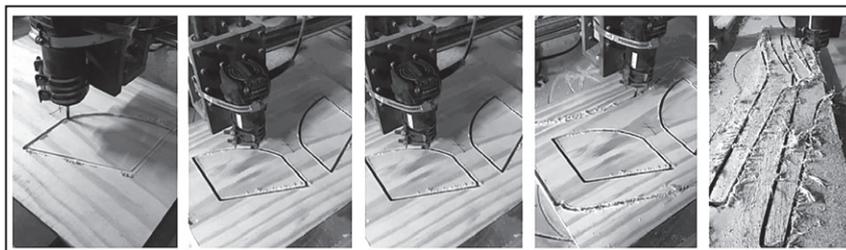
7 Processo de produção da coleção de assentos

Durante o processo de produção, foram entregues ao marceneiro os desenhos dos assentos com as medidas. O formato da entrega foi em um arquivo pdf, o que possibilitou a vetorização dos desenhos no software utilizado por ele. Assim, o software encarrega-se de enviar as informações para sua máquina de corte CNC, facilitando a construção das peças. A poltrona foi fabricada em escala reduzida; as cadeiras, em tamanho natural.

Sua montagem foi feita a partir de encaixes, utilizando a cola de madeira para fixação. No projeto, elas se apresentaram em madeira na cor natural, porém, em sua cartela cromática, houve também as opções em branco e preto.

Na Figura 10, pode-se observar os cortes sendo feitos na madeira de eucalipto-cidró, a partir da vetorização dos desenhos.

Figura 10 – Processo de corte dos assentos



Fonte: Montagem da autora.

Na Figura 11, pode-se observar o processo da costura, montagem e grampeamento utilizando o tecido jeans. Para as cadeiras, foram feitos recortes de 23 x 23 cm. Para a poltrona, 12 x 12 cm, assim como também a espuma com o corte 51 x 46 cm das cadeiras.

Figura 11 – Processo de costura, montagem e grampeamento dos assentos



Fonte: Montagem da autora.

8 Resultado final - coleção de assentos *sentidos*

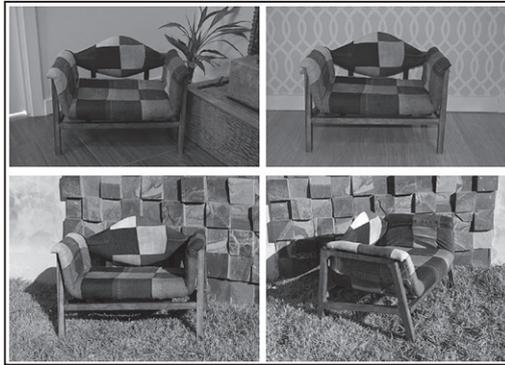
A partir da estrutura metodológica definida para auxiliar este projeto, o processo de produção dos assentos passou pelo acompanhamento da autora. Os assentos possuem as características referentes aos desejos e às aspirações da classe B e C, encontradas na contemporaneidade, o que as possibilita ser um produto almejado pelas classes.

Os nomes dados aos assentos são de envolvimento emocional da autora.

8.1 Poltrona Michele

Para a construção da Poltrona Michele, foi utilizada a madeira de eucalipto-citró, o jeans de descarte e a espuma. Trata-se de uma poltrona com ares contemporâneos, confortável, adequando-se aos mais variados tipos de decoração, conforme mostra a Figura 12.

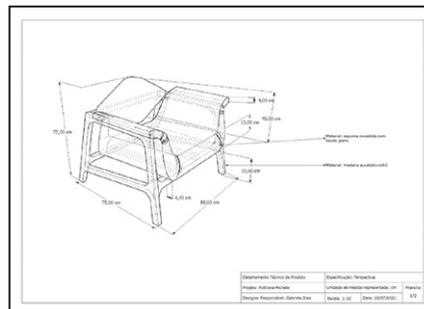
Figura 12– Poltrona Michele



Fonte: Montagem da autora.

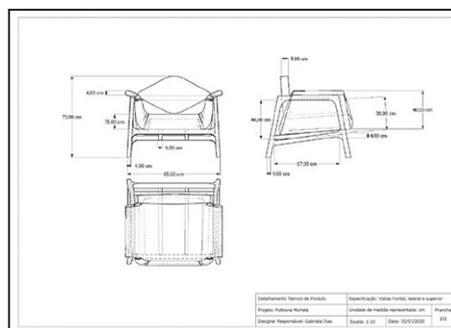
A seguir, a Figura 13 mostra o detalhamento técnico da Poltrona Michele, com a especificação do material e dimensões para a produção.

Figura 13 – Perspectiva do Detalhamento Técnico da Poltrona Michele



Fonte: Prancha detalhada pela autora.

Figura 14 – Vistas do Detalhamento Técnico da Poltrona Michele

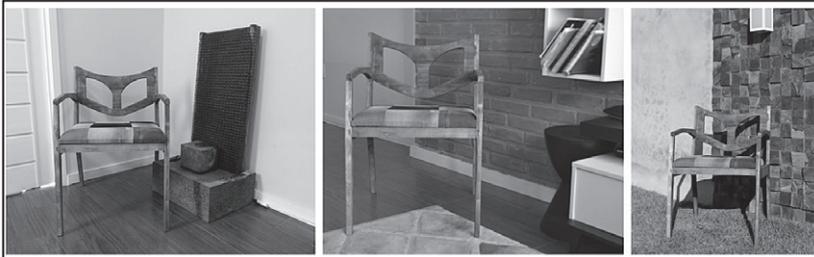


Fonte: Prancha detalhada pela autora.

8.2 Cadeira Aline com braços

Para a produção da cadeira Aline com braços, foi utilizada a madeira de eucalipto-cidró, o jeans de descarte e a espuma. Trata-se de uma cadeira versátil e confortável, adequando-se aos mais variados tipos de ambientes, conforme mostra a Figura 15.

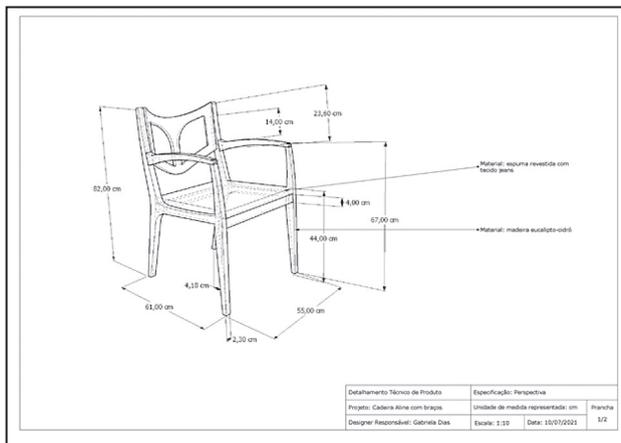
Figura 15 – Cadeira Aline com braços



Fonte: Montagem da autora.

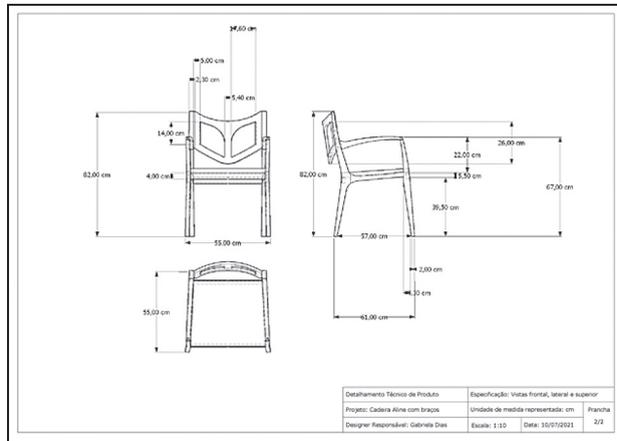
A seguir, a Figura 16 mostra o detalhamento técnico da Cadeira Aline, com a especificação do material e dimensões para a produção.

Figura 16 – Perspectiva do Detalhamento Técnico da Cadeira Aline



Fonte: Prancha detalhada pela autora.

Figura 17 – Vistas do Detalhamento Técnico da Cadeira Aline



Fonte: Prancha detalhada pela autora.

8.3 Cadeira Aline sem braços

Para a produção da Cadeira Aline sem braços, foi utilizada a madeira de eucalipto-cidró, o jeans de descarte e a espuma. Trata-se de uma cadeira confortável e contemporânea, adequando-se aos mais variados tipos de decoração, conforme mostra a Figura 18.

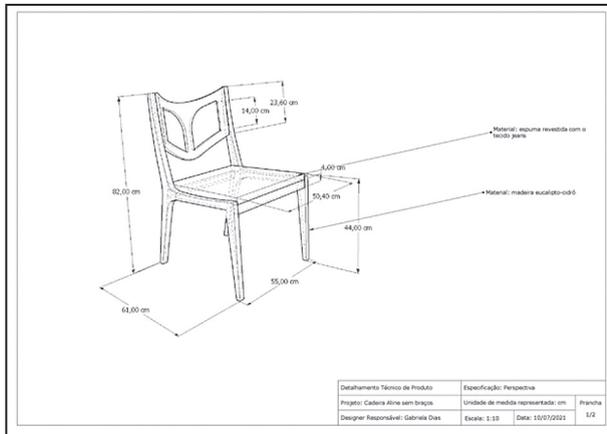
Figura 18 – Cadeira Aline sem braços



Fonte: Montagem da autora.

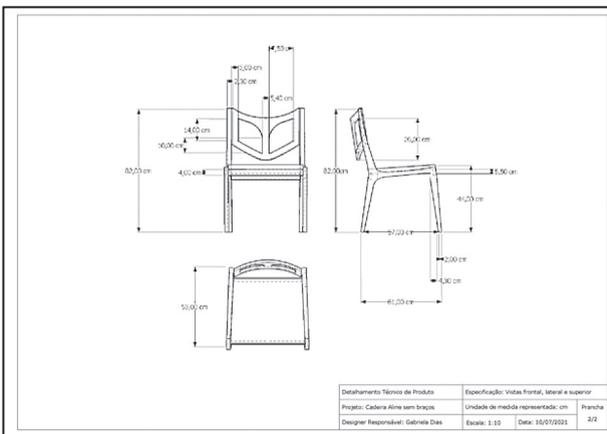
A seguir, a Figura 19 mostra o detalhamento técnico da Cadeira Aline, com a especificação do material e dimensões para a produção.

Figura 19 – Perspectiva do Detalhamento Técnico da Cadeira Aline



Fonte: Prancha detalhada pela autora.

Figura 20 – Vistas do Detalhamento Técnico da Cadeira Aline



Fonte: Prancha detalhada pela autora.

Por conseguinte, verificou-se ser fundamental relacionar os gastos com os protótipos e analisar a viabilidade do projeto. Assim, o Quadro 1 demonstra que é possível desenvolver o projeto especificado tendo um custo final que compete com o mercado. Os custos relacionados referem-se aos gastos relativos à produção de duas cadeiras em tamanho natural e uma poltrona em escala 1:2.

Quadro 1: Demonstrativo de custos

DESCRIÇÃO DOS ITENS	QT	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL GASTO (R\$)
MARCENEIRO - CADEIRA	02	R\$ 550,00	R\$ 1.100,00
MARCENEIRO - POLTRONA	01	R\$ 250,00	R\$ 250,00
ESTOFADOR - CADEIRA	02	R\$ 100,00	R\$ 200,00
ESTOFADOR - POLTRONA	01	R\$ 50,00	R\$ 50,00
CUSTO TOTAL			R\$ 1.600,00

Fonte: Quadro elaborado pela autora.

9 Conclusão

Considerando analisar o contexto histórico da época e os seus ornamentos, foram feitas pesquisas mais aprofundadas, nas quais se observou a essência do que os levou a ter a inspiração provençal, sua representatividade e o caminho a ser seguido. Ao explorar a matéria-prima a ser utilizada, como o jeans, encontrou-se uma reutilização para este, com o devido fim de dar características sustentáveis ao produto. Contudo, ao trazer as características para a contemporaneidade, foram feitas pesquisas de análise de tendências, com a finalidade de trazer o produto à atualidade.

Pelo ponto de vista da autora, durante o desenvolvimento deste projeto, foi possível compreender que cada processo tem seu tempo, tanto de criação como de execução. Por conseguinte, as etapas do processo foram de grande valia. Perceber as dificuldades na produção estando em contato com o serviço que foi terceirizado fez com que, durante a experiência, fosse possível enxergar novas formas de melhorar nesta etapa para os próximos projetos.

Foi evidenciada a relevância do design para a construção da coleção de assentos, uma vez que o design é mais do que a aparência de um objeto, é também o que se sente através dele. Estudar uma arte de séculos passados abriu caminho para novas pesquisas. As técnicas dos entalhes e das pinturas em douramento presentes nos ornamentos são características da época, deixando dúvidas até hoje aos historiadores e restauradores.

Referências

AMARAL, Mariana Correa do Amaral. **Reaproveitamento e reciclagem têxtil no Brasil**: ações e prospecto de triagem de tecidos para pequenos geradores. Universidade de São Paulo, Escola de Artes, Ciências e Humanidades. São Paulo, 2016. Dissertação de Mestrado.

ASHBY, Michael; JOHNSON, Kara. **Materiais e design**: Arte e ciência da seleção de materiais no design de produto. 2.ed. Rio de Janeiro e São Paulo: Elsevier Editora Ltda, 2011.

ASHLEY, Patricia Almeida. **Ética, responsabilidade social e sustentabilidade nos negócios:** (des)construindo limites e possibilidades. São Paulo: Editora Saraiva, 2018. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553131839/>. Acesso em: 14 mar. 2021.

BABEAU, Albert. *Vie Rurale dans L'ancienne France*. Librairie Académique. Paris, 1883. BROWN, Tim. **Design Thinking** - Edição Comemorativa 10 anos. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2020. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788550814377/> . Acesso em: 31 mar. 2021.

CARDOSO, Rafael. **Uma introdução à história do Design**. 3.ed. São Paulo: Blucher, 2008.

CASTANHEIRA, Elisabete Barbosa. **Capacitação dos Agentes do Setor Cultural e Criativo**. Núcleo de Estudos em Economia Criativa e da Cultura, NECCULT. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, UFRGS. Faculdade de Ciências Econômicas. Associação Objeto Brasil. Porto Alegre, 2020.

CORREA, Simone Márcia Santos; SILVEIRA, Carina Santos. **Ergonomia Cognitiva, Operacional e Organizacional e suas interferências na produtividade e satisfação dos colaboradores**. XXIX Encontro Nacional de Engenharia de Produção. A Engenharia e o Desenvolvimento Sustentável: integrando Tecnologia e Gestão. ENEGEP 2009. Salvador, BA. 06 a 09 out. 2009.

DE ALENCAR, Adailton Laporte. **Designer de mobiliário:** um estudo de caso sobre o processo de configuração dos designers contemporâneos brasileiros. Universidade Federal de Pernambuco. Recife: 2011. Dissertação de Mestrado.

DE FÉLICE, Roger. **French Furniture Under Louis XIV**. Little illustrated books on french furniture II. Translated by F.M. Atkinson. The Library of the University of California. Stokes Frederick A. Company. New York, 1922.

DE FÉLICE, Roger. **French Furniture Under Louis XV**. Little illustrated books on old french furniture III. Translated by Florence Simmonds. William Heinemann, London, 1920.

FERNANDES, Adriana Sousa. **A cadeira como retrato do corpo humano:** análise da forma no design-arte. Escola de Belas Artes da Universidade Federal da Bahia. Salvador: 2017. Dissertação de Mestrado.

MARTELI, Andrei José Santos. **Análise do gerenciamento de tecidos sintéticos nas empresas de confecções do município de Cianorte**. Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2011. Dissertação de Mestrado.

MENEGUCCI, Franciele; MARTELI, Leticia; CAMARGO, Maristela; VITO, Mariele. **Resíduos têxteis:** análise sobre o descarte e reaproveitamento nas indústrias de confecção. In: Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 11, 2015, São Paulo, 2015.

MEYER, Franz Sales. **A Handbook of Ornament**. Professor at The School of Applied Art Karlsruhe. The architectural book publishing company Paul Wenzel and Maurice Krakow Thirty-One East Twelfth Street. First American Edition. New York, 1849. Disponível em: <https://archive.org/details/handbookoforname00meyeruoft/page/n6/mode/2up>. Acesso em: 30 abr. 2021.

MUNARI, Bruno. Das coisas nascem coisas. São Paulo, Ed. Martins Fontes, 2008. REVISTA DECOR, Edição Especial. **À La Provence**. Editora Art Concept Ltda. Porto Alegre, v. 1, Set, 2014.

SIQUEIRA, Otávio Augusto Guerra; CUNHA, Lauriene de Sousa; PENA, Rodrigo de Sá Freitas; CORRÊA, Bruno de Souza; AMORIM, Moacyr Ennes. **Metodologia de Projetos em Design, Design Thinking e Metodologia Ergonômica**: convergência metodológica no desenvolvimento de soluções em Design. Cadernos UniFOA, Edição Especial Design. Volta Redonda, Rio de Janeiro, 2017.

SOUZA, Juliana M. **A influência do contexto histórico na forma e semântica dos produtos** - Abordagem exploratória em cadeiras brasileiras de 1950 a 2000. Universidade Federal de Minas Gerais, UBÁ. Projética, Londrina, v.6, n.2, p. 36-56 Jul/Dez 2015.

TAVARES, Laila Janna Canto. **Design do mobiliário** - História no mobiliário do mundo. Porto Alegre e São Paulo: Editora Sagah Educação S.A. Grupo A, 2018. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595027664/> Acesso em: 15 mar. 2021.

BORA: ATIVIDADE FÍSICA COLABORATIVA

Isaac Nunes Vieira¹ | Luiz Rodrigo Jardim da Silva²

Resumo

Os benefícios, tanto físicos quanto mentais, atribuídos à prática de atividades físicas mostram a importância de manter esse hábito sempre constante. Porém, muitas vezes, a falta de companhia para a realização das atividades e as comodidades oferecidas pela tecnologia tornam-se um obstáculo na busca de uma melhor qualidade de vida. Por conta disso, este artigo tem como objetivo apresentar o desenvolvimento do Bora, um aplicativo de atividade física colaborativa cuja finalidade é facilitar a união de pessoas para a prática de caminhada, corrida e pedalada, utilizando a tecnologia como aliada e, com isso, trazendo benefícios à saúde física e mental. Por meio do aplicativo, os usuários poderão encontrar outros em sua região, filtrando a busca por raio geográfico, tipo de atividade física e intenção - de ajudar ou pedir ajuda - listando no mapa cada um desses usuários. Por meio de chat e agendamento, os usuários poderão interagir para auxiliar e agendar atividades. O aplicativo será voltado para dispositivos Android e contará com armazenamento na nuvem em tempo real via Firebase Real-time Database.

Palavras-chave: Atividade física. Colaboração. Amizade. Aplicativo.

Abstract

BORA: COLLABORATIVE PHYSICAL ACTIVITY

The benefits, both physical and mental, attributed to the practice of physical activities show the importance of keeping the habit always constant. Nevertheless, many times, the lack of company to perform activities and the amenities offered by technology become an obstacle to achieving a better quality of life. Because of this, this article aims to present the development of Bora, an app of collaborative physical activity whose purpose is to facilitate the union of people for the practice of walking, running and cycling, using technology as an ally, benefiting physical and mental health. Through the app, users will be able to find others in their region, filtering the search by geographic radius, type of physical activity and intention - to help or ask for help - listing each of these users on the map. Through chat and scheduling, users will be able to interact to assist and schedule activities. The app will be aimed at Android devices and will have real-time cloud storage via Firebase Real-time Database.

Keywords: Physical activity. Collaboration. Friendship. App.

1 Introdução

Conforme pesquisa de Reis et al. (2017), a prática de atividades físicas está relacionada a diversos benefícios, tais como: a prevenção e redução de problemas

¹ Acadêmico do curso de Sistemas para Internet das Faculdades Integradas de Taquara – Faccat/RS E-mail: isaac@sou.faccat.br

² Professor orientador das Faculdades Integradas de Taquara – Faccat/RS. E-mail: luizsilva@faccat.br

como AVCs³, doenças cardiovasculares, câncer de mama e cólon, diabetes, obesidade, estresse e depressão. Com relação à parte psicológica, Tomé et al. (2006) apresentam pesquisa que aponta uma diferença significativa na redução de níveis de ansiedade e agressividade, pois pessoas mais ativas na prática de atividades físicas apresentam menores índices quando comparadas a pessoas com hábitos sedentários. Segundo pesquisa de Martins (2021), a prática de atividades físicas ao ar livre, mesmo durante a pandemia da Covid-19, faz-se necessária, desde que tomados os devidos cuidados, como distanciamento e higienização, pois as atividades trazem benefícios, como a produção de vitamina D, que gera uma maior imunidade. A prática de atividade física também potencializa a produção de endorfina, aumentando o prazer e gerando bem-estar. Apesar desses benefícios, a pesquisa de Copetti et al. (2010) aponta que um dos fatores de influência negativa para a realização de atividades físicas é a falta de companhia.

Conforme pesquisa de Reis et al. (2017 apud Maciel, 2010), a tecnologia que nos traz benefícios, por meio do lazer, tem, como consequência, influenciar negativamente a qualidade de vida, uma vez que a comodidade imposta pela tecnologia interfere na rotina de hábitos saudáveis.

Considerando os pontos levantados, este trabalho tem como objetivo desenvolver um aplicativo que sirva de ponte para unir pessoas para a prática das atividades físicas ao ar livre, procurando utilizar a tecnologia como aliada, a fim de oportunizar uma melhor qualidade de vida, gerando benefícios à saúde física e mental. O projeto foi pensado antes do início da crise sanitária do coronavírus, porém, mantendo os cuidados necessários, ele poderá auxiliar no combate ao sedentarismo durante e depois da pandemia.

Este artigo estrutura-se da seguinte forma: na seção 1, a Introdução. Na seção 2, encontra-se o referencial teórico, a descrição da plataforma escolhida e os trabalhos relacionados. Na seção 3, apresenta-se a parte relacionada à análise, com a visão geral, levantamento de requisitos, diagrama de casos de uso e a modelagem conceitual. Na seção 4, a apresentação do sistema. Por fim, na seção 5, encontra-se a conclusão do artigo.

2 Referencial teórico

O objetivo desta seção é apresentar o tema utilizado no desenvolvimento do projeto, de forma a explicar sobre a necessidade da prática de atividades, bem como as vantagens a ela relacionadas. Também é abordada a importância da realização de atividades em duplas e a utilização de espaços públicos para a prática. Por fim, explica-se a tecnologia escolhida para o projeto e efetua-se a comparação com outros aplicativos de atividades.

³ Sigla que denomina Acidente vascular cerebral, conforme o Ministério da Saúde (Brasil, 2021)

2.1 Atividade física em duplas

Segundo o site Saúde Brasil (2020), entende-se por atividade física aquela que desenvolve os movimentos do corpo, de forma voluntária, criando uma relação com a sociedade e o ambiente em que está. A partir disso, entende-se que a atividade física possibilita, além do benefício físico, também um envolvimento com o ambiente e o aumento na socialização. Porém, em pesquisa de Copetti et al. (2010), foram entrevistados 398 adolescentes entre 10 e 19 anos, na cidade de Pelotas/RS, onde uma das dificuldades relatadas para a prática de atividades foi a falta de companhia, que representou 30,9% dos entrevistados conforme a Tabela 1.

Tabela 1 – Comparativo de barreiras à prática de atividades físicas

Idade	Falta de tempo	Preguiça/ Cansaço	Falta de dinheiro	Medo de se machucar	Lesão ou doença	Falta de companhia	Dias de chuva	Falta de local adequado
10-14	4,0	34,7	13,7	22,6	12,1	18,7	70,4	24,1
15-19	17,8	40,3	27,0	15,8	11,2	30,9	61,3	43,6

Fonte: Adaptado de Copetti et al (2010).

A atividade em duplas, no caso da barreira destacada na pesquisa acima, pode ser uma boa oportunidade para incentivo à prática de atividade física por meio da socialização. Conforme apresentado por Niquitin (2017), a prática de atividade em duplas, além de combater o desânimo, serve como incentivo no auxílio à prática das atividades para quem não gosta ou não é acostumado a realizá-las. Além disso, esse incentivo ajuda a combater hábitos não saudáveis.

2.2 Atividades físicas em áreas urbanas

A pesquisa de Niquitin (2017) destaca que atividades como caminhada, corrida e pedalada são vantajosas para serem feitas em duplas, pois são facilmente executadas em áreas como praças, parques, entre outros lugares ao ar livre. Sobre isso, outra barreira apontada pela pesquisa de Copetti et al. (2010) é a falta de local para a prática de atividades físicas, que representou 43,6% dos entrevistados conforme a Tabela 1. Felizmente essa questão tem sido constantemente trabalhada pelas políticas públicas, pois uma matéria de Ruprecht et al. (2018), baseada em acessos aos espaços públicos, nível de criminalidade e estrutura viária, aponta que prefeituras estão investindo mais nas cidades para disponibilizar áreas de lazer e atividade física. Na pesquisa, alguns municípios destacam-se por mais investimento nas áreas de atividade ao ar livre, como é o caso de Belo Horizonte, onde cerca de 94% das ruas têm calçamento, facilitando a prática de atividades. Por conta das pesquisas efetuadas, entende-se que cada vez mais as prefeituras estão investindo em áreas urbanas para a prática de atividades e, por isso, é importante que haja incentivo para o uso dessas áreas.

2.3 Atividades físicas na pandemia da covid-19

Apesar do isolamento social imposto em março de 2020 por causa da pandemia do Coronavírus, resultando em queda na prática de atividades físicas, o estudo de Granchi (2020) aponta que, segundo o Relatório Year in Sport - do Strava -, foram realizadas ao redor do mundo, em 12 meses, mais atividades físicas do que o previsto: foram realizadas 21,5 milhões de atividades físicas por semana, com 17 bilhões de quilômetros de distância percorridos. Esses dados indicam o quanto algumas pessoas preocupam-se em manter a prática de atividades físicas, mesmo nesse período de restrição sanitária de combate ao vírus.

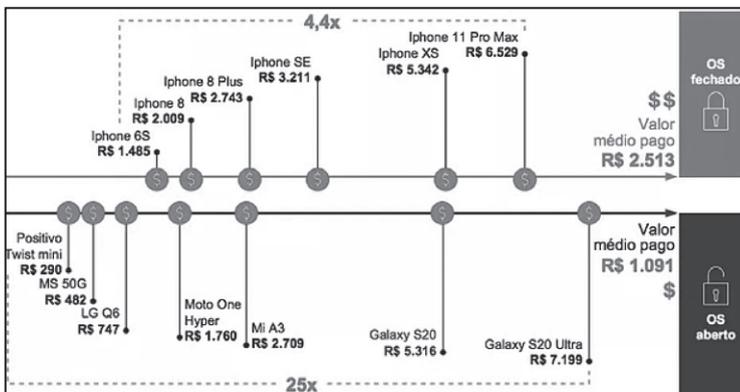
2.4 Tecnologia aliada à prática de atividades físicas

Conforme pesquisa de Marques (2014), a tecnologia pode colaborar para a prática de atividades físicas, porém ela não é necessariamente a causa da motivação. Na pesquisa, é apresentado que a tecnologia, para muitos, tem efeito contrário, pois acaba facilitando a vida, motivando a inatividade física, sendo realmente satisfatório o avanço da tecnologia relacionada à prática de atividades para pessoas que já têm um estilo de vida ativo. De acordo com Marques (2014 apud NAHAS, 2001), é necessário que a pessoa esteja motivada para iniciar a prática da atividade física. Levando isso em consideração, o uso da tecnologia como aliada na prática dessas atividades precisa ser incrementada para motivar também aqueles que não têm familiaridade com a realização de exercícios.

2.5 Desenvolvimento

Com o objetivo de atrair uma maior quantidade de usuários de diferentes classes sociais, em sua fase inicial, o projeto será desenvolvido para a plataforma Android, pois, segundo matéria de Cardoso (2020), em um relatório divulgado pela Google em parceria com a empresa de consultoria global Bain & Company, mais de 90% dos usuários de smartphones no Brasil utilizam dispositivos com a plataforma Android; desses, 83% pertencem às classes sociais D e E que optam por smartphones de menor valor. Conforme apresenta o comparativo de preços, na Figura 1, os dispositivos Android constituem-se em uma alternativa democrática para essas classes, por meio de smartphones de diversos fabricantes e com preços acessíveis.

Figura 1 - Comparativo de preços entre iOS e Android



Fonte: Cardoso, (2020).

Para a plataforma, nas versões atuais, adotou-se a linguagem de programação Kotlin. Essa linguagem, de acordo com o site Android developers (2021), é utilizada por mais de 60% dos desenvolvedores da plataforma e conta com um SDK otimizado para o processo de desenvolvimento.

Para facilitar o armazenamento dos dados, adotou-se o armazenamento na nuvem via Firebase Realtime Database.

Para o desenvolvimento da área de administrador, na web, adotou-se o framework nodeJS.

2.6 Trabalhos relacionados

O objetivo desta seção é relacionar este trabalho com alguns aplicativos semelhantes, conforme demonstrado no quadro 1. Utilizou-se, como comparação, os aplicativos Strava, Runkeeper, Meetup e Want2Play. A pesquisa desses aplicativos realizou-se por meio de palavras-chave como: atividade física, grupos de atividades físicas, eventos de atividades físicas e comunidades de atividades.

Strava (2021) é o aplicativo que realiza o monitoramento geral das atividades físicas, desde a geolocalização para as rotas com distância, velocidade média, ganho de elevação e tempos, até estatísticas de dispositivos de monitoramento, como batimentos cardíacos e desempenho de equipamentos utilizados. Além disso, conta com uma rede social para que haja interação entre os usuários, a fim de compartilhar as atividades realizadas, bem como apoiar as atividades dos demais via curtidas (Kudos) e comentários. Por meio dessa rede social, também é possível criar clubes nos quais se podem realizar eventos de desafios. Além disso, há a possibilidade de integrar o aplicativo com o Facebook, para buscar amigos e compartilhar atividades. Para fins de segurança do usuário, o aplicativo conta com um recurso de Beacon, que permite a definição de um usuário de confiança para monitorar a posição no mapa do usuário praticante da atividade.

Runkeeper (2021) é o aplicativo que realiza, assim como o Strava, o monito-

ramento geral das atividades e a integração com dispositivos. Ele também permite integração com o Facebook e conta com uma rede social própria para compartilhamento e apoio dos demais usuários, assim como eventos de atividades. Porém, devido ao fato de que o Runkeeper é uma empresa da Asics - fabricante de tênis esportivos -, os eventos no aplicativo são específicos para corridas.

Meetup (2021) é mais um aplicativo cuja proposta da rede social é de criar comunidades de diversos interesses, contando também com atividades físicas. Indica onde é possível encontrar essas comunidades, em cidades próximas, de acordo com seus interesses pessoais, para interagir com a comunidade e seus participantes. Uma vez dentro de uma comunidade, é possível participar de vários eventos relacionados a ela. O Meetup permite integração com redes sociais para login e compartilhamento de comunidades e eventos, mas tem a sua própria rede para criação de comunidades. Seu diferencial é que, além da interação com os participantes dentro da comunidade, os usuários também podem interagir uns com os outros de forma individual, mas eles são localizados apenas dentro dessas comunidades.

Conforme Jesus (2016), o aplicativo Want2Play, que ficou conhecido na época como o 'Tinder' dos esportes, teve por objetivo unir pessoas para a sua prática. Nele era possível buscar, no mapa dentro da região, os grupos de atividades esportivas de acordo com o filtro por modalidades diversas. A matéria aponta que não havia muitos grupos de atividades. Possivelmente por conta disso, o aplicativo tenha sido encerrado.

Quadro 1 – Comparativo de aplicativos de atividades físicas

Funcionalidade	Bora	Strava	Runkeeper	Meetup	Want2Play
Geolocalização	Sim, para localizar usuários na região, via marcação no mapa	Sim, para registro das rotas	Sim, para registro das rotas	Sim, para listar as comunidades nas cidades próximas	Sim, para localizar as atividades na região, via marcação no mapa
Integração com redes sociais	Apenas Facebook, para login social	Sim, para login social, compartilhamento de atividades e busca de amigos	Sim, para login social, compartilhamento de atividades e busca de amigos	Sim, para login social e compartilhamento de comunidades e eventos	Não informado
Interação com os usuários	Sim, via chat com o usuário localizado no mapa	Sim, via comentários e curtidas no feed	Sim, via comentários e curtidas no feed	Sim, via chat em grupo e individual	Sim, via chat no grupo da atividade
Agendamento de atividades	Sim, durante conversa no chat com o outro usuário	Sim, ao criar o grupo de desafios	Sim, ao criar o grupo de atividades	Sim, via eventos na comunidade	Sim, via atividade no mapa
Filtro de atividades	Sim	Sim, para localizar os grupos de desafios	Não	Sim, para localizar eventos por interesse	Sim
Monitoramento de segurança	Não	Sim, via Beacon monitorado por um usuário de confiança	Não	Não	Não

Fonte: O Autor (2021).

Com base na tabela comparativa, pode-se ver que a ideia de interação e colaboração não é nova. Porém, diferente de alguns dos citados na tabela - cujo foco são atividades e desafios em grupo -, a ideia do Bora é focar em atividades em duplas em que, uma vez localizado o usuário praticante, é possível conversar com ele para combinar e agendar a atividade.

Ainda em relação às diferenças entre os aplicativos, pode-se ver que, apesar do projeto Bora ser focado na localização de usuários, por meio do recurso de geolocalização juntamente com o filtro por tipo de atividade, ele difere dos outros pela interação que é feita diretamente com o usuário localizado no mapa. Também há alguns recursos interessantes que podem ser aproveitados em versões futuras do Bora, como a opção de compartilhamento de atividades em redes sociais, a criação de comunidades e também o recurso de segurança para monitoramento de localização por um usuário de confiança. Observando esses dados comparativos, pode-se concluir que o projeto Bora atende a um propósito específico, porém existem muitas opções que poderão servir de exemplo para melhorias futuras.

3 Metodologia

Para o desenvolvimento do trabalho, foi escolhida a metodologia Kanban, pois, definidas as tarefas, é necessária uma organização visual de forma a separar cada uma por meio de um quadro de atividades, como o apresentado na Figura 2, limitando a execução de uma tarefa por vez. Além disso, há o fato de que elas poderão sofrer melhorias no decorrer do projeto, a organização com quadros auxilia bastante no processo, definindo um quadro específico para as tarefas de melhorias. Para isso, foi escolhida a ferramenta Trello, a fim de efetuar a organização das tarefas.

De acordo com Anderson (2011), o Kanban facilita a organização por meio da limitação do trabalho, assim aumentando a qualidade e desempenho e gerando um ritmo de desenvolvimento sustentável. Com isso, o Kanban contribui com a entrega de forma regular, aumentando a satisfação do cliente e a confiabilidade no software desenvolvido.

Figura 2 – Modelo visual de tarefas no método Kanban



Fonte: Anderson (2011).

3.1 Análise

Com o objetivo de apontar os requisitos, definidos pelo pesquisador para o desenvolvimento do projeto, foi utilizada como base a obra intitulada Análise e projeto de sistemas da informação, de Wazlawick (2011). Para gerar o diagrama de caso de uso e a modelagem conceitual, foi utilizada a ferramenta de modelagem on-line diagrams.net (2021).

3.1.1 Visão geral do sistema

De acordo com o que foi levantado, a ideia do aplicativo é gerar uma rede de colaboração entre praticantes de atividades físicas ao ar livre para caminhada, corrida e pedalada, com a finalidade de ajudar e ser ajudado, de forma a localizar cada um dos usuários, no mapa dentro da região, e interagir via chat. Uma vez iniciada a interação, poderá ser definida uma agenda para possível atividade futura, assim como pela interação via chat ou após efetuada a atividade, poderá ser realizada uma avaliação do usuário. Também poderá ser registrada uma denúncia em casos de interações mal intencionadas ou má vontade de uma das partes e, dependendo do número e/ou da gravidade das denúncias, será efetuado, via usuário administrador, o bloqueio de acesso do denunciado para análise da situação.

Funções como login, geolocalização, chat, agendamento de atividade, notificação de chat e agenda, consulta de chat e agenda, avaliação de usuário, denúncia de usuário e contestação de bloqueio de perfil - caso seja efetuado o bloqueio por parte do administrador - estarão disponíveis para os usuários do Bora. Funções como consulta de denúncias e contestações de bloqueio; bloqueio e desbloqueio de usuário estarão disponíveis na interface web de administração do Bora.

O aplicativo terá dois tipos de usuários: o praticante que, via aplicativo, irá fazer parte da rede de colaboração na sua região, para pedir ajuda ou ajudar, utilizando o aplicativo para interagir com os demais, bem como realizar a avaliação e denúncia de algum usuário caso necessário; o administrador que irá utilizar da interface web para gerenciar as denúncias e, caso necessário, efetuar o bloqueio do usuário praticante denunciado.

3.1.2 Levantamento de requisitos

Nesta fase, são apresentados os requisitos funcionais, os não funcionais e suplementares, conforme os Quadros 2 a 4.

Quadro 2 – Requisitos Funcionais

	Descrição	Entradas	Saídas
[RF001] - Efetuar login	O aplicativo disponibilizará o login por meio da liberação de acesso via rede social	Entrada se dá ao clicar no botão de login e informar os dados de login e senha da rede social	É retornada a tela principal do aplicativo, com a visualização do mapa
[RF002] - Registrar geolocalização	O aplicativo efetuará o registro de localização do usuário	Recebe como entrada as coordenadas de localização do usuário, geradas pelo dispositivo	É retornada a posição atual do usuário dentro do mapa
[RF003] - Filtrar atividade	O aplicativo permitirá localizar os usuários por meio da atividade efetuada	Recebe como entrada o tipo de atividade, se caminhada, corrida ou pedalada	É retornada a localização dos usuários, de acordo com as coordenadas próximas e o tipo de atividade
[RF004] - Filtrar intenção	O aplicativo permitirá localizar os usuários por meio da sua intenção na rede de colaboração	Recebe como entrada o tipo de intenção - de ajudar ou ser ajudado	É retornada a localização dos usuários, de acordo com as coordenadas próximas e a intenção oposta. Por exemplo, caso a intenção seja de ajudar, serão retornadas as localizações de quem procura ajuda, e vice-versa
[RF005] - Filtrar raio geográfico	O aplicativo permitirá localizar os usuários por meio de um raio geográfico	Recebe como entrada o raio de localização que será de 500 metros, 1 ou 2 quilômetros	É retornada a localização dos usuários, de acordo com as coordenadas dentro do raio definido
[RF006] - Iniciar chat	O aplicativo permitirá o envio de mensagens via chat com outros usuários	Recebe como entrada a mensagem para o usuário	É retornado o registro da mensagem dentro do chat com o usuário
[RF007] - Gravar agenda	O aplicativo permitirá a gravação de agenda de atividade por usuário dentro do chat	Recebe como entrada a data e hora da agenda	É retornada uma notificação na data da agenda
[RF008] - Avaliar usuário	O aplicativo permitirá a gravação de uma avaliação do outro usuário dentro do chat	Recebe como entrada a avaliação em estrelas	É retornada uma média de estrelas, da sua avaliação junto com a dos demais para esse usuário

(Continua...)

	Descrição	Entradas	Saídas
[RF009] - Denunciar usuário	O aplicativo permitirá o envio de uma denúncia do outro usuário dentro do chat	Recebe como entrada o texto da denúncia	É retornada uma notificação de que a denúncia foi enviada
[RF010] - Visualizar denúncia do usuário	O sistema web permitirá a visualização das denúncias associadas aos usuários	Entrada se dá ao clicar no botão de visualização da mensagem	É retornada uma mensagem contendo o texto das denúncias
[RF011] - Verificar bloqueio de usuário	O sistema web permitirá o bloqueio e desbloqueio do usuário	Entrada se dá ao clicar no botão de bloqueio e desbloqueio	É retornada uma mensagem informando sobre o bloqueio ou desbloqueio do usuário
[RF012] - Contestar bloqueio	Após o bloqueio, o aplicativo permitirá o envio de um texto, caso o usuário queira contestar ou reclamar do ato.	Recebe como entrada o texto da contestação	É retornada uma notificação de que a mensagem foi enviada
[RF013] - Visualizar contestação do usuário	O sistema web permitirá a visualização da contestação do usuário	Entrada se dá ao clicar no botão de visualização da mensagem	É retornada uma mensagem contendo o texto da contestação

Fonte: O Autor (2021).

Quadro 3 – Requisitos não Funcionais

	Restrição	Categoria	Desejável	Permanente
[RNF001] - Restrição de acesso à página de admin	O acesso à área de admin - responsável pela revisão das denúncias e bloqueio dos usuários - será permitida apenas ao usuário administrador	Segurança	()	(X)
[RNF002] - Criptografia	A troca de mensagens via <i>chat</i> depende de criptografia para sigilo dos usuários	Segurança	()	(X)
[RNF003] - Busca de usuários	O tempo de busca de usuários no mapa não deve ser superior a 15 segundos	Performance	(X)	()

Fonte: O Autor (2021).

Quadro 4 – Requisitos Suplementares

Requisito	Restrição	Categoria	Desejável	Permanente
[RS001] - API	O aplicativo será desenvolvido para dispositivos Android, com foco na API 29 (Android 10), tendo como mínima suportada a API 26 (Oreo)	Implementação	()	()
[RS003] - Interface de fácil compreensão	As telas do sistema bem como os ícones do menu devem ser dispostos de forma clara, para que o usuário saiba utilizar sem grandes problemas	Usabilidade	()	()

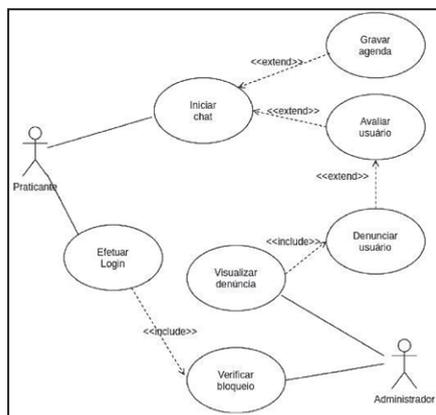
Fonte: O Autor (2021).

Para os requisitos funcionais, utilizou-se a descrição do requisito, bem como a função de sua entrada e a devida saída gerada pelo sistema. Para os requisitos não funcionais e suplementares, foi utilizada a descrição do requisito, bem como a categoria a qual pertence e, por fim, se o requisito é desejável e se será permanente.

3.1.3 Casos de uso

Nesta fase, foi utilizado o diagrama de casos de uso, apresentado na Figura 3, para demonstrar de forma parcial as interações entre os usuários com o sistema, assim como as descrições desses fluxos, apresentados nos Quadros 5 a 11. O primeiro ator, referente ao usuário Praticante, é responsável pela interação com os outros no aplicativo. O segundo ator, referente ao usuário Administrador, é responsável pelo gerenciamento de denúncias e o possível bloqueio dos usuários denunciados.

Figura 3 – Diagrama de Casos de uso



Fonte: O Autor (2021).

Quadro 5 – Fluxo do primeiro caso de uso

Caso de Uso	Efetuar Login
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. O Praticante clica no botão de login2. O Aplicativo exibe a tela de login da rede social3. O Praticante informa o login e senha4. O Praticante envia os dados de login da rede social5. O Aplicativo confirma o login e abre a tela principal do aplicativo
Tratamento de Exceções	<ol style="list-style-type: none">4.1 O Aplicativo não identifica os dados de login e senha4.2 O Aplicativo informa ao Praticante que eles estão incorretos4.3 Retorna ao fluxo principal no passo 35.1 O Aplicativo identifica que o GPS e/ou os dados móveis estão desativados5.2 O Aplicativo informa que esses recursos estão desativados5.3 O Aplicativo direciona no dispositivo para que os recursos sejam ativados5.4 O Praticante ativa os recursos5.5 Retorna ao fluxo principal no passo 5

Fonte: O Autor (2021).

Quadro 6 – Fluxo do segundo caso de uso

Caso de Uso	Iniciar chat
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. O Praticante seleciona o outro no mapa, conforme sua marcação2. O Aplicativo exibe um ícone para abertura do chat3. O Praticante clica no ícone4. O Aplicativo abre a tela de chat para iniciarem a troca de mensagens
Tratamento de Exceções	<ol style="list-style-type: none">2.1 O outro Praticante desconecta do Aplicativo, com isso sua marcação é removida do mapa, assim como o ícone de chat4.1 O outro Praticante se desconecta do Aplicativo, com isso é exibida uma notificação indicando a alteração de status desse Praticante

Fonte: O Autor (2021).

Quadro 7 – Fluxo do terceiro caso de uso

Caso de Uso	Gravar agenda
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. O Praticante, durante o chat com o outro, seleciona a agenda2. O Aplicativo abre a seleção de data3. O Praticante seleciona a data e confirma os dados4. O Aplicativo abre a seleção de hora5. O Praticante seleciona a hora e confirma os dados6. O Aplicativo fecha a seleção
Tratamento de Exceções	<ol style="list-style-type: none">3.1 O Praticante cancela a seleção da data3.2 O Aplicativo encerra o agendamento5.1 O Praticante cancela a seleção da hora5.2 O Aplicativo encerra o agendamento

Fonte: O Autor (2021).

Quadro 8 – Fluxo do quarto caso de uso

Caso de Uso	Avaliar usuário
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Durante o chat, o Praticante seleciona a avaliação2. O Aplicativo abre a avaliação3. O Praticante realiza a avaliação do outro4. O Aplicativo notifica sobre registro da avaliação5. O Aplicativo atualiza a média de avaliação do outro Praticante no chat
Tratamento de Exceções	<ol style="list-style-type: none">3.1 O Praticante cancela a avaliação3.2 O Aplicativo encerra o procedimento

Fonte: O Autor (2021).

Quadro 9 – Fluxo do quinto caso de uso

Caso de Uso	Denunciar usuário
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Durante a avaliação, o Praticante seleciona a denúncia2. O Aplicativo abre a tela de denúncia3. O Praticante informa o texto da denúncia do outro e confirma4. O Aplicativo notifica sobre registro da denúncia
Tratamento de Exceções	<ol style="list-style-type: none">3.1 O Praticante cancela a denúncia3.2 O Aplicativo encerra o procedimento

Fonte: O Autor (2021).

Quadro 10 – Fluxo do sexto caso de uso

Caso de Uso	Visualizar denúncia
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. A Página web exibe a relação das denúncias2. O Administrador seleciona a visualização de denúncia do Praticante3. A Página web exibe o texto das denúncias
Tratamento de Exceções	Não há

Fonte: O Autor (2021).

Quadro 11 – Fluxo do sétimo caso de uso

Caso de Uso	Verificar bloqueio de usuário
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. A Página web exibe a relação das denúncias2. O Administrador seleciona o bloqueio ou desbloqueio do Praticante3. A Página web requisita a confirmação da ação4. O Administrador confirma5. A Página web notifica sobre a ação
Tratamento de Exceções	<ol style="list-style-type: none">3.1 O Administrador cancela a confirmação3.2 A Página web encerra a confirmação

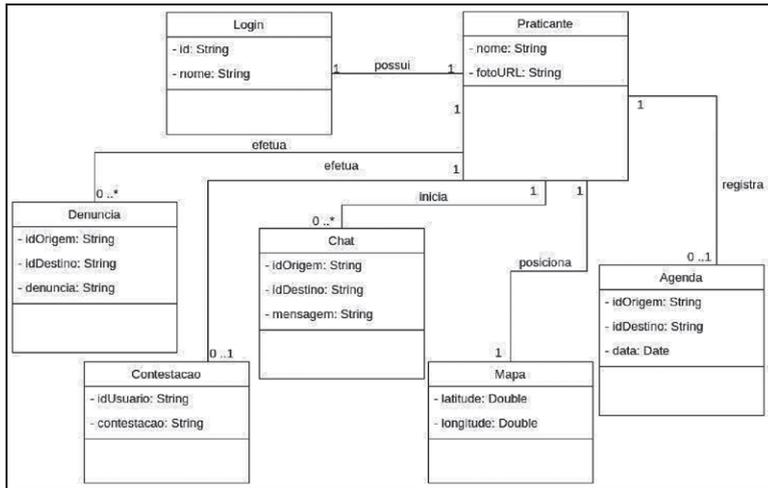
Fonte: O Autor (2021).

3.1.4 Modelo de domínio

Apresenta-se, nesta seção, o diagrama do modelo conceitual que, segundo

Wazlawick (2011), representa o domínio do problema de forma a mostrar de quais informações o sistema irá tratar, sem que seja especificado como elas serão tratadas. Para isso, conforme proposto nos casos de uso, o seguinte modelo conceitual é representado na Figura 4:

Figura 4 – Modelo de domínio



Fonte: O Autor (2021).

4 Resultados

Apresenta-se, nesta seção, o resultado obtido no desenvolvimento do projeto, levando em consideração a organização das atividades, segundo a metodologia Kanban. Serão apresentadas as atividades, tanto para o usuário praticante quanto para o administrador, demonstrando-as por meio das telas desenvolvidas.

4.1 Tela de login

Na tela inicial, o usuário praticante de atividades físicas poderá entrar no aplicativo utilizando o login social, conforme a Figura 5. A fim de facilitar o acesso ao aplicativo, será, nesta fase do projeto, utilizado o login social disponibilizado pelo Facebook, pois, segundo a pesquisa de Beling (2021), a rede social detém a maior quantidade de usuários se comparada às demais redes. Sua contagem atinge 2.797 bilhões de usuários.

Após o usuário efetuar a confirmação de login, ele será direcionado para a tela principal do aplicativo.

Figura 5 – Tela de login e principal do aplicativo



Fonte: O Autor (2021).

Para que o login da Figura 5 seja possível, o usuário deverá consentir a exibição de seu nome, foto e localização para os demais usuários, pois, segundo a Lei nº 13.709/2018 (BRASIL, 2018), essas informações referem-se a dados pessoais e, por isso, necessitam de permissão para utilização, conforme apresentado no Quadro 12.

Quadro 12 – Artigos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Lei n. 13.709/18 – LGPD	
Art. 5º I	A lei indica que toda a informação relacionada à pessoa, de forma a identificá-la, deve ser considerada como dado pessoal.
Art. 7º I	A lei indica que os dados somente poderão ser utilizados, caso haja o consentimento por parte do titular.

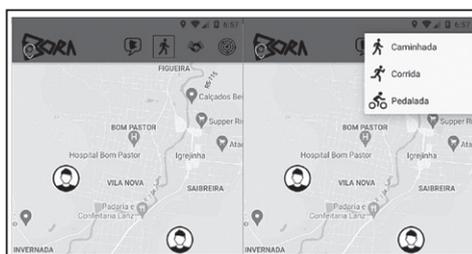
Fonte: Lei nº 13.709/2018 (BRASIL, 2018), adaptado pelo autor (2021).

4.2 Filtros da tela principal

Uma vez na tela principal do aplicativo, o usuário praticante poderá localizar outros no mapa, a partir dos filtros abaixo.

Por meio do filtro da Figura 6, serão listados no mapa os usuários logados no aplicativo, de acordo com a atividade escolhida: caminhada, corrida ou pedalada. O usuário ficará registrado com essa atividade para os demais na rede.

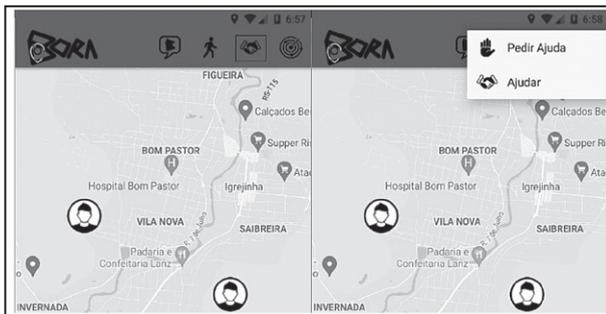
Figura 6 – Filtro por atividade



Fonte: O Autor (2021).

Por meio do filtro da Figura 7, serão listados, no mapa, os usuários logados no aplicativo, de acordo com o inverso da intenção escolhida, ou seja, se a intenção for de ajudar, o usuário ficará registrado com essa intenção, porém serão listados, no mapa, os outros usuários cuja intenção é de pedir ajuda e vice-versa.

Figura 7 – Filtro por intenção



Fonte: O Autor (2021).

Por meio do filtro da Figura 8, serão listados, no mapa, os usuários logados no aplicativo, considerando apenas os que estiverem dentro do raio geográfico definido, que será de 500 metros, 1 e 2 quilômetros.

Figura 8 – Filtro por raio geográfico

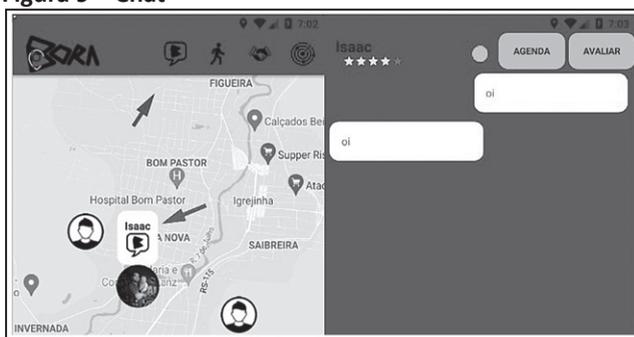


Fonte: O Autor (2021).

4.3 Chat do aplicativo

Uma vez listados os praticantes, no mapa, o usuário poderá iniciar uma conversa, via chat, para tirar dúvidas ou para combinar a realização de atividades. Para isso, ao selecionar o praticante, será exibido um ícone de chat vinculado a ele; ao clicar nesse ícone, será aberta a tela de chat, conforme Figura 9. Para recuperar as mensagens com os praticantes, bem como a última agenda salva, o usuário poderá clicar no ícone de chat na barra superior do aplicativo.

Figura 9 – Chat

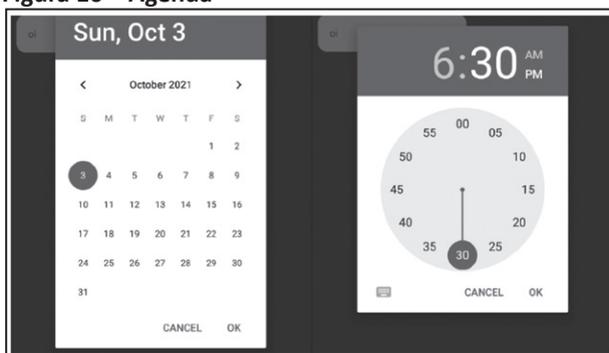


Fonte: O Autor (2021).

4.4 Agenda

Durante a conversa no chat, caso os usuários entrem em acordo para iniciar a atividade em outra data e horário, poderão abrir a agenda para realizar esse registro, conforme apresentado na Figura 10:

Figura 10 – Agenda

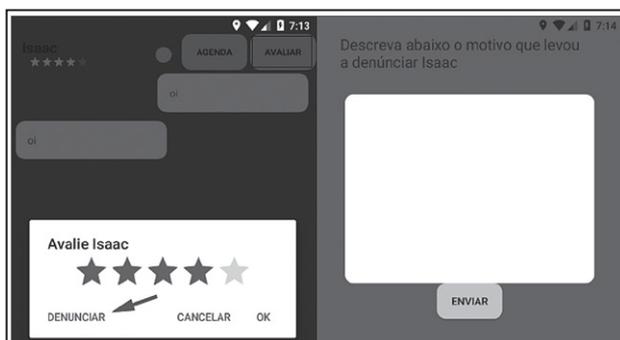


Fonte: O Autor (2021).

4.5 Avaliação e Denúncia

Durante a conversa no chat, caso o outro usuário não esteja demonstrando real intenção de ajudar e praticar conversas impróprias, por exemplo, ou até mesmo caso estranhe algo no perfil do outro usuário, poderá ser feita a avaliação do perfil, por meio do padrão de média de estrelas, ou até mesmo emitir uma denúncia conforme apresentado na Figura 11. Essa denúncia será avaliada e, caso confirmada a má intenção, será efetuado um bloqueio por meio do usuário administrador.

Figura 11 – Avaliação e denúncia



Fonte: O Autor (2021).

4.6 Interface web

Quando efetuadas denúncias de usuários, elas serão administradas por meio de uma interface web. O acesso a essa interface será efetuado por um usuário administrador que poderá visualizar as denúncias dos usuários, de acordo com a Figura 12:

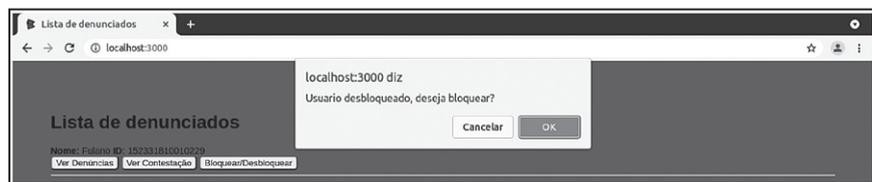
Figura 12 – Visualização de denúncia



Fonte: O Autor (2021).

Uma vez avaliadas as denúncias, o administrador poderá efetuar a verificação de bloqueio do usuário no aplicativo, conforme demonstrado na Figura 13:

Figura 13 – Bloqueio de usuário

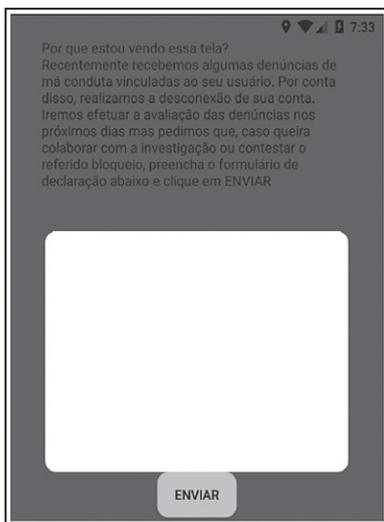


Fonte: O Autor (2021).

Efetuada o bloqueio, o usuário praticante será desconectado do aplicativo e terá disponível somente uma tela de registro de contestação de bloqueio, como a

Figura 14 demonstra:

Figura 14 – Contestação



Fonte: O Autor (2021).

5 Conclusão

Esse trabalho teve como objetivo idealizar uma rede de atividade física colaborativa, com o intuito de incentivar as pessoas para a realização de atividades de forma a unir pessoas sem experiência com aquelas que já têm mais afinidade com a prática, utilizando para isso da tecnologia como aliada.

As pessoas que não estão habituadas à prática de atividade física poderão ter essa ferramenta como uma aliada para dar início a uma vida mais saudável, já que seu foco é unir pessoas com pouca experiência em atividades físicas àquelas que já estão mais habituadas com essas práticas. Isso pode ser feito por meio dos filtros de intenção que prezam única e exclusivamente a união entre ajudar e pedir ajuda. Pelo mesmo foco citado, para as pessoas que já têm vivência com a prática de atividades, a ferramenta poderá ser uma boa opção para praticar a colaboração, uma vez que contribuirão na inclusão dessas pessoas em uma vida mais saudável.

Para versões futuras, algumas das questões levantadas no comparativo de aplicativos poderão ser consideradas, como é o caso de compartilhamento de atividades nas redes sociais. Também serão necessárias melhorias de recursos já implementados, como é o caso das notificações em segundo plano.

Referências

ANDERSON, David J. **Kanban: mudança Evolucionária de Sucesso para Seu Negócio de Tecnologia**. Washington: Blue Hole Press, 2011

ANDROID DEVELOPERS. **Kotlin**. 2021. Disponível em: <https://developer.android.com/kotlin>. Acesso em: 10 set. 2021

BELING, Fernanda. **As 10 maiores redes sociais em 2021**. Oficina da Net, 2021. Disponível em: <https://www.oficinadanet.com.br/post/16064-quais-sao-as-dez-maiores-redes-sociais/>. Acesso em: 18 ago. de 2021

BRASIL. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União [República Federativa do Brasil], Brasília, DF, 14 ago. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm>. Acesso em: 20 out. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **AVC: o que é, causas, sintomas, tratamentos, diagnóstico e prevenção**. c2013. Disponível em: <https://antigo.saude.gov.br/saude-de-a-z/acidente-vascular-cerebral-avc>>. Acesso em: 10 set. de 2021

CARDOSO, Beatriz. **9 em cada 10 brasileiros usam celular Android, diz relatório do Google**. Techtudo, 2020. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2020/09/9-em-cada-10-brasileiros-usam-celular-android-diz-relatorio-do-google.ghtml/>>. Acesso em: 12 ago. de 2021

COPETTI, Jaqueline *et al.* **Barreiras à prática de atividades físicas em adolescentes de uma cidade do sul do Brasil**. Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde, 2010. Disponível em: <https://rbafs.org.br/RBAFS/article/view/702/702/>. Acesso em: 17 mar. de 2021

DIAGRAMS.NET. **Diagram Software and Flowchart Maker**. 2021. Disponível em: <https://app.diagrams.net/>. Acesso em: 18 set. 2021

GRANCHI, Giulia. **Prática de atividade física aumentou no Brasil em 2020, mostra pesquisa**. Viva Bem, 2020. Disponível em: <https://tinyurl.com/4t6e8v7c/>. Acesso em: 26 ago. de 2021

JESUS, Aline. **Want2Play é um app para encontrar grupos de praticantes de esporte**. Techtudo, 2016. Disponível em: <http://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/want2play.html>. Acesso em: 02 set. 2021

MARTINS, Aline. **Atividade física é indicada na pandemia, mas com cuidados**. Agência Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2021/03/14/atividade-fisica-e-indicada-na-pandemia-mas-com-cuidados/>. Acesso em: 09 ago. de 2021

MARQUES, Renato Francisco R.. **Influência da Tecnologia sobre a Prática Cotidiana de Atividade Física**. Unicamp, 2014. Disponível em: https://www.fef.unicamp.br/feff/sites/uploads/deafa/qvaf/tecnologia_praticas_cap1.pdf. Acesso em: 27 ago. de 2021

MEETUP. **Sobre o Meetup**. 2021. Disponível em: <https://www.meetup.com/pt-BR/about/>. Acesso em: 22 set. 2021

NIQUITIN (Patrocínio). **Vantagens de praticar atividades físicas em dupla:** profissionais dão dicas para quem quer estímulo para ter uma vida mais saudável. O GLOBO SAÚDE. **Parada Certa.** Atualizado 26 abr. 2017. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/saude/paradacerta/vantagens-de-praticar-atividades-fisicas-em-dupla-21206546> . Acesso: 27 ago. 2021

REIS, Daniel Fernando *et al.* Atividade física ao ar livre e a influência na qualidade de vida. **Colloquium Vitae**, Presidente Prudente, v. 9, n. Especial, p. 192-194, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://tinyurl.com/vx6kv9n3/>. Acesso em: 13 mar. de 2021

RUNKEEPER. **Track your Run.** 2021. Disponível em: <https://runkeeper.com/cms/>. Acesso em: 2 set. 2021

RUPRECHT, Theo *et al.* **O ranking das capitais brasileiras amigas da atividade física.** Veja Saúde, 2018. Disponível em: <https://saude.abril.com.br/especiais/o-ranking-das-capitais-brasileiras-amigas-da-atividade-fisica/>. Acesso em: 06 ago. de 2021

SAÚDE BRASIL. **Exercício físico x atividade física: você sabe a diferença?.** 2020. Disponível em: <https://saudebrasil.saude.gov.br/eu-quero-me-exercitar-mais/exercicio-fisico-x-atividade-fisica-voce-sabe-a-diferenca/>. Acesso em: 24 ago. de 2021

STRAVA. **Recursos Strava.** 2021. Disponível em: <https://www.strava.com/features>. Acesso em: 2 set. 2021

TOMÉ, Tiago H. *et al.* Benefícios da atividade física sistemática em parâmetros psicológicos do praticante: um estudo sobre ansiedade e agressividade. **R. da Educação Física**, Maringá, v. 17, n. 2, p. 126-127, 2. sem. 2006. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/RevEducFis/article/view/3350/2407>. Acesso em: 11 set. de 2021

WAZLAWICK, Raul. **Análise e projeto de sistemas da informação.** 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011

CENTRALIZAÇÃO DA TOMADA DE DECISÃO

Valdomiro Alexandre¹ | Roberto Tadeu Ramos Morais²

Resumo:

O objetivo deste trabalho é analisar o impacto da centralização na tomada de decisão na empresa LabPharma, pois o processo atual de centralização adotado pela empresa, se entendeu que não houve um resultado positivo. Este estudo de diagnóstico está cada vez mais presente nas empresas que estão iniciando um projeto de formar seu quadro de colaboradores, pois a rapidez com a qual as decisões têm que ser tomadas levou à escolha da empresa LabPharma para o presente estudo, pois conta com uma característica de tomada de decisão centralizada. Ressalta-se que há um vínculo pessoal e profissional do autor com o assunto devido à sua coautoria na fundação da empresa. Diante de um estudo de cunho qualitativo com viés exploratório, para alcançar os objetivos propostos, realizou-se um trabalho que consiste em levantamento de material bibliográfico de diferentes bancos de dados como SciELO e Google Acadêmico. Realizou-se um estudo de caso em uma empresa, que conta com três funcionários, os quais também são sócios e vendedores. A empresa atua em todo o Vale do Paranhana, Vale dos Sinos e início do Litoral gaúcho.

Palavras-chave: Tomada de Decisão. Centralização.

Abstract:

CENTRALIZATION OF DECISION-MAKING

The objective of this article is to analyze the impact of centralization on decision-making in the company LabPharma, because the current process of centralization adopted by the company, it was understood there was no positive result. This diagnostic study is increasingly present in companies that are starting a project to train their staff, because the speed with which decisions have to be taken led me to choose LabPharma for the present study, since it has the characteristic of centralized decision-making. Emphasizing there is a personal and professional link that the author has with the subject. Through his co-authorship in founding the company. Faced with a qualitative study with an exploratory bias, to achieve the proposed objectives, a research will be carried out consisting of a survey of bibliographic material from different databases such as SciELO and Google Scholar. A case study will also be carried out in a company that has three employees, who are also partners and sellers. The company operates throughout the Vale do Paranhana, Vale dos Sinos and the beginning of the Rio Grande do Sul coast.

Keywords: Decision making; Centralization; Centralization.

1 Introdução

O processo de tomada de decisão tem sido um tema central no estudo e configuração da estrutura organizacional, uma vez que dele depende, em parte, a distribuição de atividades, responsabilidades e autoridade, e corresponde a uma

¹ Acadêmico do curso de Gestão Comercial. E-mail: valdomiroalexandre@sou.faccat.br

² Orientador e docente das Faculdades Integradas de Taquara - Faccat/RS. E-mail: masprm@faccat.br

atividade principal dos líderes da organização (LASSITHIOTAKI, 2015; VERMA et al, (2015). Na verdade, Simon (1961) já dizia que o corpo de uma organização é fundamentalmente constituído pela distribuição e atribuição da capacidade e autoridade para tomar decisões.

Estudos de administração e gestão de organizações têm reconhecido que empresas de sucesso são aquelas que conseguem identificar indivíduos com capacidades, habilidades pessoais, atitudes e visão global para realizar ações e decisões individuais e coletivas mais eficientes (RIAZ; KHALILI, 2014; LOJPUR et al. 2015) como formas de influenciar o desempenho, a criatividade e a produtividade dos funcionários da organização (HERRMANN; FELFE, 2014; SINGH, 2015). Ou seja, trata-se da busca por um líder que motive os indivíduos a atuar e contribuir com seu esforço voluntário para o alcance dos objetivos organizacionais (EJERE; ABASILIM, 2012), cujas decisões envolvem tanto os aspectos relacionados às atividades diárias e operacionais da organização, que a afetam a curto prazo, quanto os estratégicos a médio e a longo prazo (RIAZ; KHALILI, 2014).

Essas decisões e ações fluem por toda a organização com diferentes graus de intensidade, reconhecidos na teoria do design organizacional e na configuração da estrutura da organização em um *continuum* no qual existem diferentes graus de centralização ou descentralização, que podem ser afetados por múltiplos fatores.

Dessa forma, o presente trabalho, apoiado em uma abordagem qualitativa, visa avaliar o ambiente organizacional da empresa LabPharma, analisar o impacto da centralização na tomada de decisão na empresa, pois o processo atual de centralização adotado pela empresa, se entendeu que não houve um resultado positivo.

Para atender ao objetivo pretendido, este trabalho está organizado em 5 seções, incluindo esta introdução e a conclusão. Com base nisso, a seção seguinte corresponde à abordagem da fundamentação teórica, que contempla aspectos relacionados à tomada de decisão mensurados por meio da variável de desenho organizacional “centralização” e “descentralização”, desde a face até a formulação de um conjunto de hipóteses que expressar as relações entre as duas variáveis. A terceira seção cobre a metodologia de pesquisa. Em seguida, na quarta seção, os resultados são processados, analisados e apresentados e, por fim, na quinta seção, apresenta-se a conclusão.

2 Fundamentação Teórica

Wynen et al. (2014, p. 402) definem tomada de decisão “como o processo de identificar e resolver problemas na organização quando cursos alternativos de ação são considerados e uma opção é selecionada e implementada”. Respondem, assim, a uma situação condicionada por recursos materiais e cognitivos e pela oposição de interesses que o torna um processo complexo e limitado para o indivíduo (SIMON, 1961), entendendo que “os membros da organização podem fingir, com as melhores intenções, tomam decisões lógicas e razoáveis, mas as condições da vida real estabelecem limites e reduzem sua capacidade de agir racionalmente” (RIAZ; KHALILI, 2014, p. 8).

Diferentes trabalhos em torno da teoria da organização e dentro da linha de pesquisa de *design* organizacional definiram a tomada de decisão por meio da variável de centralização (WYNEN, 2014; MARTINS; LOSADA, 2015; ZAPATA et al. 2016). Por exemplo, Wynen (2014) postula como o grau em que a autoridade de tomada de decisão está concentrada nos níveis superiores da estrutura organizacional. Da mesma forma, Martins e Losada (2015) indicam que a centralização faz com que a tomada de decisão repouse em um pequeno grupo de pessoas que estão localizadas na parte superior da pirâmide organizacional, o que significa que esse pequeno número de indivíduos tem mais capacidade de impor suas propostas. Portanto, não apenas eles têm maior discricção, mas essa centralização está relacionada à capacidade e autoridade daqueles que dirigem a organização para dispor dos recursos e designar e supervisionar o trabalho diário.

Por sua vez, Hall (1996, p. 76) explica que a melhor forma de se realizar a tomada de decisões em uma organização, é de forma descentralizada, o que implica a distribuição de poder. Outros autores, Zapata et. al (2014), defendem que “como o lugar de autoridade para a tomada de decisão dentro de uma organização. Dessa forma, quando a maioria das decisões são tomadas de forma hierárquica, a unidade organizacional é considerada centralizada e, ao contrário de ser descentralizada, geralmente implica que a fonte principal de decisões foi delegada pelos gerentes de linha a pessoal subordinado, sendo uma consequência também da delegação de autoridade, com a qual “uma alta centralização significa que as decisões críticas são tomadas pelos níveis de gestão de topo da organização” (EJERE; ABASILIM, 2012, p. 14). Pelo contrário, é descentralizada quando parte das decisões relacionadas com o trabalho operacional e estratégico é delegada e executada de forma mais discricionária por gestores e funcionários dos níveis hierárquicos médio e inferior (MARTINS; LOSADA, 2015).

Da mesma forma, Mintzberg (1999, p. 220) afirma que “quando todo o poder de decisão está centrado em um único ponto, qualificamos a organização como centralizada, ao contrário, quando o poder é dividido entre inúmeros indivíduos, qualificamos como descentralizado”, de forma que o poder de tomar decisões está nas mãos de uma pequena proporção de indivíduos. A tomada de decisão também pode ser observada sob duas abordagens bem diferenciadas dentro do esquema das variáveis de desenho organizacional centralização / descentralização: estratégicas e operacionais.

No estratégico, as decisões sobre assuntos relacionados à missão, visão, planos, modelo de negócios e mensuração da capacidade estratégica que afetam a organização no médio e longo prazo estão concentradas na alta administração (ZAPATA et. al, 2016), portanto, eles não são rotineiros e não são frequentemente delegados aos níveis médios ou inferiores da pirâmide de negócios. Eles correspondem a “aquelas decisões ambíguas e arriscadas que abrangem múltiplas dimensões funcionais e ambientais que requerem uma liderança forte” (ZAPATA et. al, 2016).

Por outro lado, as decisões operacionais estão mais associadas às atividades cotidianas e de curto prazo, cujo domínio intelectual e técnico não é exclusivo de quem ocupa o nível estratégico, ou, vistas de outra forma, como expressão de uma

visão de estratégia baseada em atividades que podem ter consequências imediatas para a organização e para as pessoas que nela trabalham (LASSITHIOTAKI, 2015). Ou seja, são decisões particulares ou muito específicas para cada cargo, relacionadas às atividades rotineiras e de curto prazo atribuídas aos níveis operacionais, com foco na realização dos objetivos da organização.

Percebe-se, então, que o poder e a autoridade para tomar decisões conferem ao indivíduo maior capacidade de influenciar os outros para alcançar os resultados desejados e, conseqüentemente, confere-lhe maior capacidade de decidir em grande medida o que deve ser feito, quando e como as coisas devem ser feitas dentro da organização, com os estilos de liderança que caracterizam aqueles que lideram a organização, desempenhando um papel extremamente importante nesta capacidade (LASSITHIOTAKI, 2015). Derivadas disso, as abordagens descritas neste capítulo permitem que as seguintes hipóteses sejam formuladas:

H1: Nas empresas de pequeno porte, o processo de tomada de decisão ocorre sob duas modalidades: estratégica e operacional.

H1.1: As decisões estratégicas em empresas de pequeno porte tendem a ser centralizadas.

H1.2: As decisões operacionais em empresas de pequeno porte tendem a ser descentralizadas.

O dilema centralização versus descentralização é constante e precisa ser revisito periodicamente à luz das mudanças nas circunstâncias organizacionais. A centralização é a restrição da delegação de autoridade, ficando esta última na parte mais alta da estrutura organizacional.

Verma et al. (2015) explicam que, de um modo geral, hoje, os critérios da centralização estão cada vez mais propensos à sua limitação de uso e apenas para alguns casos que isso obriga. Existem outros aspectos que condicionam ou promovem o uso da centralização, entre os quais se pode citar: a necessidade de se utilizar um tratamento uniforme por algum motivo, seja por equidade, seja em situações em que seja exigida a atuação de pessoal especializado; quando há incidentes de outras áreas e uma decisão não centralizada pode causar alguns danos.

Outro aspecto é a falta de pessoal ou o fato de não serem devidamente treinados para assumir a tomada de decisões e o correto desenvolvimento do trabalho. A conveniência de centralizar ou descentralizar depende de muitos fatores, entre os quais vale destacar:

a) O porte da empresa. Nas pequenas empresas, uma maior centralização é mais conveniente e frequente, pois o chefe conhece todas as pessoas, as situações específicas e as técnicas aplicáveis. Ao contrário, nas grandes empresas a descentralização é mais conveniente porque o contato pessoal do administrador é difícil, pois ele não conhece as situações e problemas específicos. Por isso, é conveniente que as soluções sejam tomadas no nível em que surgem os problemas.

b) A capacidade e experiência dos chefes disponíveis.

c) O número de controles que podem ser estabelecidos. Um estabelecimento de controle deve corresponder a cada grau de delegação. Apesar do exposto, existem chefes que possuem um estilo de trabalho que mantém a centralização sobre seus

subordinados.

Os prós e contras são apresentados a seguir:

Tabela 1 – Vantagens e desvantagens da centralização

VANTAGENS	DESvantagens
<ul style="list-style-type: none">- Possibilita que a organização funcione com poucos chefes e, sobretudo, situados nos níveis mais altos de gestão.- Permite uniformidade tanto na tomada de decisões como na aplicação de políticas e métodos de trabalho.	<ul style="list-style-type: none">• Não permite o desenvolvimento dos níveis mais baixos da organização.• Pode causar atrasos na chegada da orientação aos níveis inferiores.• O trabalho dos gerentes seniores está sobrecarregado.

Fonte: Elaboração própria (2021).

Sobre a descentralização da tomada de decisão Peter Drucker (1945) afirma que “Descentralização, como o termo é normalmente entendido, significa divisão de trabalho e não é nada novo. Mas de acordo com o uso da General Motors, a descentralização é muito mais do que isso. A empresa corporativa desenvolveu o conceito de descentralização em uma filosofia de gestão industrial. Não é uma mera técnica de administração, mas um esboço de uma ordem social”.

Alguns elementos importantes para desenvolver uma descentralização correta e poder aproveitar as vantagens que a sua aplicação oferece são:

- Ameaças e oportunidades relacionadas com a competitividade, o mercado em geral, fornecedores e aquisição de matérias-primas e materiais;
- Pontos fortes e fracos relacionados a custos, cultura e desenvolvimento organizacional, posse e possibilidades de utilização de pessoal adequado e treinado, confiança no pessoal da organização;
- Mudanças ou possíveis mudanças na organização, como crescimento da organização, aumento da produção, fusões com outras organizações ou possível divisão da organização.

Em relação aos conceitos de centralização-descentralização, há grande semelhança, incluindo as vantagens e desvantagens (tabela 2), por exemplo, as vantagens são:

Tabela 2 – Vantagens e desvantagens da descentralização

VANTAGENS	DESvantagens
<ul style="list-style-type: none">- Gestores que descentralizam ficam mais dispensados de determinados cargos e com possibilidade de abarcar outros maiores.- Aumento da rapidez na resolução de problemas, bem como a contribuição das iniciativas dos executores. Decisões de encaminhamento para níveis inferiores.- Aumenta a formação e o desenvolvimento dos escalões inferiores.- Aumenta a motivação dos subordinados no trabalho.- Aumenta a possibilidade de melhorar o controle.	<ul style="list-style-type: none">- Falta de uniformidade nas decisões.- Uso insuficiente de especialistas, visto que o aconselhamento não é mais necessário.- Falta de chefes treinados.

Fonte: Elaboração própria (2021).

3 Metodologia

Conforme Denzi e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem interpretativa do mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais tentando entender os em termos dos significados que as pessoas a eles conferem, segundo essa linha de raciocínio.

Diante de um estudo de cunho qualitativo com viés exploratório, para alcançar os objetivos propostos realizou-se um trabalho que consiste no levantamento de material bibliográfico de diferentes bancos de dados como SciELO e Google Acadêmico. Efetivou-se também um estudo de caso em uma empresa que conta com três funcionários, que também são sócios e vendedores. A empresa atua em todo o Vale do Paranhana, Vale dos Sinos e início do Litoral gaúcho.

O foco da empresa está em oferecer a seus clientes produtos de qualidade a um preço competitivo e um atendimento diferenciado que seus demais concorrentes. A empresa atua somente em salões de beleza e oferece para seus clientes toda a linha completa para tratamento capilar.

4 Resultados e discussão

Na empresa LabPharma, a análise interna busca perceber quais são os pontos fortes e pontos fracos. Observa-se que o processo interno ocorre somente entre os setores administrativo, comercial, recursos humanos, e os demais são terceirizados, tais como marketing, logística e contábil.

As pesquisas realizadas deram uma maior percepção sobre o tema abordado, especialmente o entendimento dos pontos fortes e pontos fracos relacionados à centralização na tomada de decisão. Foi possível demonstrar que a participação de todos os setores acaba facilitando e promovendo rapidez nos resultados esperados.

Por meio do diagnóstico, foi entendido que uma organização deve estar conectada em todos os setores, pois, com a velocidade dos meios digitais, tomada de decisão não pode ficar concentrada apenas em um membro. A importância dessa conexão agiliza o processo, conforme alguns autores relatam.

O plano de ação é apresentar o resultado deste diagnóstico para as pessoas interessadas, apresentando os pontos negativos para a organização, esclarecendo, a partir de pesquisa mais aprofundada, os pontos positivos, trazendo exemplos e números que comprovem a pesquisa por meio dos autores aqui mencionados.

5 Conclusão

Com os resultados alcançados, foi possível identificar um importante condicionante para definir o grau de centralização nos processos decisórios, sendo esse as modalidades de decisões estratégicas e operacionais. Nesse sentido, é fato importante que, independentemente do tipo de liderança, as decisões estratégicas tendem a ser centralizadas nos níveis superiores das estruturas organizacionais das empresas de médio porte, e as operacionais são geralmente delegadas - descentrali-

zadas - nas esferas táticas e operacionais, ou nas próprias funções, uma vez que seu domínio intelectual, técnico e funcional não é exclusivo daqueles que ocupam o nível estratégico da estrutura organizacional.

Como a empresa analisada é de pequeno porte, as pesquisas realizadas deram uma maior percepção sobre o tema abordado, pois oferece o entendimento dos pontos fortes e pontos fracos relacionados à centralização na tomada de decisão. Foi possível demonstrar que a participação de todos os setores acaba facilitando e promovendo rapidez nos resultados esperados.

Referências

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: LINCOLN, Y. S. et al. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre. ArtMed, 2006. Cap. 1, p. 15-41.

EJERE, E; UGOCHUKWU D. Impacto dos estilos de liderança transacional e transformacional no desempenho organizacional: evidências empíricas. **Journal of Commerce**. Vol. 5. No. 1. 2012, pp. 30-41.

HALL, R. **Organizações, estruturas, processos e resultados**. Nova Iorque: Prentice Hall International, 2014.

HERRMANN, D; JÖRG. Efeitos do estilo de liderança, técnica de criatividade e iniciativa pessoal na criatividade dos funcionários. **British Journal of Management**. Vol. 25. No. 2. pp. 2014. 209-227.

LASSITHIOTAKI, A. O papel da liderança na organização e administração de cooperativas agrícolas femininas: um estudo de caso. **Journal of Business and Management**. 2015. Vol. 3. pp. 1-10.

MARTINS, D; LOSADA, A. Estrutura organizacional e relações interorganizacionais: Análise em instituições que prestam serviços de Saúde Pública. **Estudos administrativos**. 2015. Vol. 31. No. 134. pp. 88-89.

MINTZBERG, H. **A estruturação das organizações**. São Paulo: Ariel, 1999.

RIAZ, M.NN; MUHAMMAD, T. Liderança transformacional, transacional e tomada de decisão racional em organizações prestadoras de serviços: Papel moderador dos processos de gestão do conhecimento. **Paquistão Jornal de Comércio e Ciências Sociais**. Vol. 8. No. 2. pp. 355-364. 2015.

SIMON, H. **Comportamento administrativo**. Nova Iorque: Macmillan, 1996.

VERMA, N. et. al. Associação entre estilo de liderança e estilo de tomada de decisão em organizações. **Journal of Management Development**. Vol. 34. No. 3. 2015. pp. 246-269.

WYNEN, J; KOEN, V; KRISTIN, R. Descentralização em organizações do setor público. A autonomia organizacional e o controle dos resultados levam à descentralização em direção aos níveis hierárquicos mais baixos? **Análise de desempenho e gestão pública**. Vol. 37. No. 3. 2014. pp. 496-520.

ZAPATA, R. et. al. **A Empresa**: desenho, estruturas e formas organizacionais. 2.ed. Horizonte editorial, 2014.

DESEMPENHO EM MATEMÁTICA DAS ESCOLAS PÚBLICAS E PRIVADAS DO VALE DO PARANHANA/RS, CONSIDERANDO O ENEM DE 2015 A 2019

Bruna Schmitt¹ | Silvio Luiz Martins Britto²

Resumo

Inquietações acerca do desempenho de escolas públicas e privadas em uma região do estado do Rio Grande do Sul no Enem originaram esta investigação. Trata-se de uma pesquisa de cunho quantitativo/qualitativo, que objetiva responder ao seguinte problema: “Como é o desempenho das escolas públicas e privadas no Enem no Vale do Paranhana³, de 2015 a 2019, na área da Matemática e suas Tecnologias?”. Para isso, realizaram-se pesquisas bibliográficas sobre avaliações externas no Brasil, focando o Enem. Coletaram-se dados sobre o rendimento das 18 escolas públicas e privadas da região analisada e os rendimentos das escolas públicas e privadas em nível estadual e nacional nos sites Inep, QEdu e Folha de São Paulo. A partir dos dados coletados, verificou-se um desempenho superior das escolas privadas do Vale em relação às escolas públicas dessa mesma região.

Palavras-chave: Enem. Matemática e suas Tecnologias. Escolas públicas e privadas. Vale do Paranhana.

Abstract

THE PERFORMANCE IN MATHEMATICS OF PUBLIC AND PRIVATE SCHOOLS IN VALE DO PARANHANA/RS CONSIDERING ENEM FROM 2015 TO 2019

Concerns about the performance of public and private schools in a region of the state of Rio Grande do Sul in the Enem originated the inquiry. This is a quantitative/qualitative research, which aims to answer the following problem: “How is the performance of public and private schools in Enem in Vale do Paranhana, from 2015 to 2019, in the area of Mathematics and its Technologies?”. Thereunto, bibliographic research was carried out on external evaluations in Brazil, focusing on the Enem. Data were collected regarding the performance of 18 public and private schools of the analyzed region and the performance of public and private schools at the state and national level on websites Inep, QEdu and Folha de São Paulo. From the information collected, it was verified a superior performance of the private schools in the Vale against public schools from the same region.

¹ Graduada em Matemática pelas Faculdades Integradas de Taquara-FACCAT. E-mail: brunaschmitt@sou.faccat.br.

² Professor do curso de Matemática das Faculdades Integradas de Taquara – Faccat. Doutor em Ensino de Ciências e Matemática pela Universidade Luterana do Brasil (ULBRA). E-mail: silviobritto@faccat.br.

³ Região do Estado do Rio Grande do Sul (RS) na Encosta da Serra Geral, constituída de 6 municípios.

1 Considerações iniciais

Quando a formação básica da maioria dos estudantes brasileiros é realizada em uma escola pública, é de se esperar que eles fiquem apreensivos quanto à aproximação do Enem⁴, uma vez que o resultado revelará o quão preparados estavam para realizar o exame. Além disso, surgem dúvidas se há, de fato, um envolvimento, por parte dessas escolas e do poder público, em assegurar condições suficientes para que seus alunos participem desse sistema de avaliação e, principalmente, que alcancem bons resultados.

As preocupações quanto ao desempenho dos estudantes no exame, o baixo rendimento de uma parcela significativa de escolas públicas, segundo análises iniciais da pesquisa, e a relevância que o Enem tem para os concluintes do Ensino Médio, principalmente para ingresso no Ensino Superior, originou o interesse pela pesquisa. Baseada nisso, esta proposta tem como tema os resultados do Enem, na área da Matemática e suas Tecnologias, de 2015 a 2019, nas escolas públicas e privadas do Vale do Paranhana/RS.

A investigação apresenta o seguinte problema de pesquisa: “Como é o desempenho das escolas públicas e privadas no Enem no Vale do Paranhana, de 2015 a 2019, na área da Matemática e suas Tecnologias?”. Para responder a esse problema, analisou-se o desempenho de três escolas privadas, 14 escolas públicas estaduais⁵ e uma escola pública municipal de Ensino Médio da região analisada no Enem de 2015 a 2019 na área de Matemática e suas Tecnologias.

Destaca-se que o Vale possui 18 escolas de Ensino Médio e, apesar de uma das escolas não ter seu desempenho divulgado, todas elas são citadas nesta análise. Uma vez que todas as escolas serão consideradas, reforça-se que não houve critérios de escolha.

A escolha da região e o início da investigação remete há 2015, ano em que a pesquisadora finalizou o Ensino Médio. Justifica-se também o fim da pesquisa em 2019, pois neste ano ainda não se passava pela pandemia da Covid-19.

Ressalta-se que não é o objetivo da pesquisa analisar e considerar questões étnicas, culturais, sociais, econômicas ou que estejam ligadas à política ou a qualquer assunto relacionado a esse campo para explicar os desempenhos das escolas analisadas. Não se objetiva também fazer comparações quanto ao rendimento das escolas mais bem ranqueadas em nível estadual e nacional e igualmente na região analisada, uma vez que algumas escolas justificam o bom desempenho devido às seleções de alunos.

De forma ilustrativa, analisou-se o desempenho de algumas escolas públicas e

⁴ Exame Nacional do Ensino Médio.

⁵ Apesar do desempenho de uma das 18 escolas de Ensino Médio do Vale não ter sido divulgado pelo QEdU, esta escola (pública estadual) também fará parte desta análise considerando que se solicitaram os dados para a escola, porém essa não forneceu os resultados.

privadas de Ensino Médio de nível estadual e nacional mais bem colocadas no Enem, a fim de verificar as suas colocações, suas médias de pontos e suas maiores notas de 2015 a 2019.

2 Vale do Paranhana/RS

O Vale do Paranhana está localizado na região nordeste do estado do RS e, de acordo com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo (2021) do estado, é composto pelos municípios de Três Coroas, Taquara, Parobé, Riozinho, Rolante e Igrejinha. Sua localização entre a serra e o litoral permite acesso direto à capital do estado, Porto Alegre. Na Figura 1, é possível visualizar sua localização geográfica:

Figura 1 – Localização do Vale do Paranhana



Fonte: Tadeu (2010⁶). Adaptada pelo autor (2021).

Conforme dados de 2019 da FEE⁷, os seis municípios que compõem o Vale do Paranhana possuíam juntos, em 2019, 202.922 habitantes (FEE, 2021). A maioria desses municípios é de origem alemã, localizados em áreas de montanhas e pertencentes à Encosta da Serra Geral do estado (MARTINS, 2011). A análise de dados se dará nesta região do estado.

3 Enem: origem e sua estruturação

O ministro e economista da década de 1990, Paulo Renato Souza, que antes residia nos Estados Unidos, viu seus filhos realizarem exames de qualificação para ingressar nas melhores universidades americanas. O ministro mostrava-se muito preocupado com a correria que os jovens brasileiros tinham para prestar exames em diversas universidades, com o objetivo de ingressar no ensino superior e, por isso, no final do século XX, no governo de Fernando Henrique Cardoso, essa inquietude contribuiu para que amadurecessem a ideia de criar um exame semelhante no Brasil (DOCUMENTÁRIO ENEM 20 ANOS, 2018).

Durante a estruturação da matriz de referências do Saeb, surge, para o Mi-

⁶ Como o texto original, extraído do site oficial da internet, não apresentava paginação, não foi possível indicar a página em que se localiza a figura (N. A.).

⁷ Fundação de Economia e Estatística.

nistério da Educação, a importância de uma matriz de competências e habilidades a serem aplicadas na avaliação, que mais tarde serviriam ao Enem e ao Encceja⁸. Criou-se, então, uma comissão com o objetivo de elaborar uma prova interdisciplinar e moderna, que fosse capaz de avaliar o nível de preparação dos estudantes no final do Ensino Médio. Com isso, chegou-se a uma prova com 63 questões e com uma redação, que mediam habilidades e competências específicas (DOCUMENTÁRIO ENEM 20 ANOS, 2018).

O Enem iniciou no Brasil em 1998 com 157 mil inscrições e 115 mil participantes (BRASIL, 2019c). Quando foi criado, possuía “[...] como referência principal a articulação entre o conceito de educação básica e o de cidadania” (BRASIL, 2002, p. 10), contendo cinco competências estruturais e 21 habilidades (BRASIL, 2002).

As competências não se limitavam somente à vida escolar dos estudantes, mas buscavam prepará-los também para a realidade que enfrentariam fora das escolas. Além das competências gerais que norteavam a análise do nível de conhecimento do estudante, a redação também possuía competências específicas. Destaca-se como uma das competências específicas da redação o domínio da norma culta escrita (BRASIL, 2002).

A qualificação de desempenho do estudante ocorria em três níveis, de acordo com as notas na prova objetiva e na redação, cada uma com peso de 100 pontos. A prova possuía 63 questões objetivas com igual valor, e o total de pontos era listado em uma escala de 0 a 100. Logo, o estudante que acertasse todas as 63 questões obteria 100 pontos. Sendo assim, o desempenho do estudante era medido única e exclusivamente pelo número de acertos na prova (BRASIL, 2002). Essa simples soma de acertos é característica da Teoria Clássica dos Testes (TRAVITZKI, 2013), que se limita à soma das respostas de uma série de questões (PASQUALI, 2003).

A organização da prova, segundo o Inep (BRASIL, 2002, p. 17), era assim disposta: “A parte objetiva da prova estrutura-se [estruturava-se] com cerca de 20% (13 questões) de baixo nível de dificuldade, 40% (25 questões) de nível médio e 40% (25 questões) de nível alto de dificuldade.”. Ao longo dos anos, o exame foi sofrendo alterações, uma maior adesão dos estudantes e adaptações quanto à forma de avaliação.

3.1 Estrutura atual das provas do Enem

A estruturação das provas do Enem entre 1998 e 2008 era realizada a partir de 21 habilidades, sendo cada uma delas avaliada em três questões do exame, além da redação. A partir de 2009, o Enem passou a conter 45 questões em cada uma das quatro áreas do conhecimento e uma redação (BRASIL, 2019b).

Os cinco eixos cognitivos comuns a todas as áreas de conhecimento são descritos na atual matriz de referências do Enem, que possui também as competências e as habilidades específicas para cada área do conhecimento.

Assim como a antiga matriz de referências, a atual prepara o estudante para a

⁸ Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos.

vida escolar, mas também para a jornada fora da escola. Destaca-se que cada área do conhecimento possui 30 habilidades específicas a serem desenvolvidas pelos alunos. Especificamente, a área relacionada à Matemática e suas Tecnologias possui, além das 30 habilidades, sete competências a serem desenvolvidas pelos estudantes.

Assim como as habilidades, as competências possuem caráter preparatório para toda a vida desses alunos, não se limitando ao tempo que passam na escola. A forma como o Enem está estruturado desde 2009 pode ser resumida com a afirmação de Travitzki (2013, p.187): “4 áreas de conhecimento, 5 eixos cognitivos, 30 competências hierarquicamente relacionadas a 120 habilidades, conteúdos (objetos e conhecimento)”. Ferreira (2019) afirma que as provas do exame são divididas em cadernos de questões com cores distintas, com as mesmas questões, mas em ordem diferente.

Os sistemas de avaliação externa, em especial o Enem, sustentados por um currículo comum assegurado pela BNCC, conforme destacado pelos autores até aqui citados, permitem que as administrações governamentais analisem o nível da qualidade da educação básica no país. Além disso, favorecem a identificação dos pontos que podem ser desenvolvidos para que a aprendizagem dos estudantes brasileiros seja de qualidade.

4 Escolas públicas e escolas privadas

O debate entre o público e o privado na educação é antigo pelo regime militar e pela criação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional em dezembro de 1961, sendo discutido inclusive por grupos de dentro da Igreja Católica, a favor da escola privada, e por integrantes do grupo Escola Nova⁹, defensores da escola pública. Segundo Gomes (2018), apesar das discussões estabelecidas ao longo dos anos, destaca-se que a verdadeira importância da educação nunca deixou de ser observada pelos grupos participantes. Os apoiadores da escola privada defendiam que a disponibilização desse tipo de escola democratizaria a educação brasileira. Influenciado pelo regime militar, inicia-se o fornecimento de bolsas nas escolas privadas para estudantes menos favorecidos financeiramente. Após essas análises, Gomes (2018) defende a luta pela escola pública e pela necessidade do fornecimento da educação de qualidade pelo Estado.

Ester Buffa (1979), em sua análise sobre os primeiros conflitos entre os defensores das escolas públicas e privadas, descreve que a escola pública possui o poder de promover a democracia, de unir pessoas de diferentes classes e de acabar com preconceitos e diferenças. Destaca que, enquanto houver diferentes classes na educação, a discussão entre as escolas públicas e privadas e suas comparações sempre inibirão um grande problema da educação: a sua qualidade.

Estudos como os de Boneti e Oliveira (2017) e de Castro (2009) analisam os *rankings* de notas do Enem por escola no Brasil e constatam que, entre as notas mais baixas no exame, não existe nenhuma escola pública federal e nenhuma escola

⁹ Movimento feito por educadores em defesa da escola pública (BUFFA, 1979).

privada. As piores escolas da listagem são escolas públicas estaduais. Por outro lado, de um *ranking* das 100 melhores escolas, em 2008, apenas onze eram públicas. Os resultados desses estudos levam a identificar, a partir de referências, o que ocasiona esses resultados antes mesmo de realizar a análise a que esta pesquisa se propõe.

Boneti e Oliveira (2017), ao identificarem os resultados de seus estudos, fazem o seguinte questionamento: “Por que não há nenhuma instituição de ensino privada ou pública federal na listagem das instituições com as piores notas?” (BONETI; OLIVEIRA, 2017, p. 383). Castro (2009) infere que os melhores resultados alcançados pelas escolas privadas podem ser explicados pela seleção de alunos feita por essas escolas. Descreve ainda que a divulgação de notas entre essas escolas desfavorece a imagem das escolas públicas e desmotiva os seus jovens estudantes.

Demo (2007) descreve que os melhores resultados obtidos pelas escolas privadas se dão pelos seguintes motivos: a escola possui um proprietário direto; seu desempenho é gerido baseado no desempenho da concorrência; exige qualificação e um bom desempenho dos professores, avaliando-os continuamente, e oferece melhores condições de trabalho para esses profissionais; seu desempenho é cobrado pelos pais dos estudantes. O autor complementa que a qualidade da educação está totalmente vinculada à qualidade dos professores e destaca, em seu relato, a importância de valorização da classe como consequência de uma educação qualificada.

Por fim, reitera-se que se encontram poucos materiais e estudos que analisem a atuação de escolas públicas e privadas e que façam comparações entre os seus desempenhos. Tudo isso sem considerar questões como escolaridade dos pais, raça, religião, sexo, localização, estado civil dos estudantes, renda, carga horária de trabalho, taxa de fecundidade e estado civil.

5 Procedimentos metodológicos

Com este trabalho, tem-se o propósito de investigar e analisar os resultados alcançados, de 2015 a 2019, por todas as 18 escolas públicas e privadas de Ensino Médio do Vale do Paranhana no Enem na área de Matemática e suas Tecnologias. Destaca-se que o Vale possui 18 escolas, sendo todas elas analisadas nesta pesquisa. Reitera-se também que uma dessas escolas não teve seu desempenho divulgado na base de dados QEdu, mas foi considerada nesta pesquisa. Uma vez que todas as escolas do Paranhana foram analisadas, não há critério de escolha para esta etapa da pesquisa.

Trata-se de uma pesquisa quantitativa-qualitativa, corroborando a afirmação de Creswell (2007, p. 35), ao avaliar que “Essa técnica [métodos mistos] emprega estratégias de investigação que envolvem coleta de dados simultânea ou seqüencial para melhor entender os problemas de pesquisa”. Sobre a coleta de dados de pesquisas de métodos mistos, Creswell (2007, p. 35) afirma que “A coleta de dados também envolve a obtenção tanto de informações numéricas [...] como de informações de texto [...] de forma que o banco de dados final represente tanto informações quantitativas como qualitativas”.

O estudo foi realizado com base nas informações dos sites Inep, QEdu e Folha

de São Paulo, fontes confiáveis sobre o assunto. A pesquisadora não pôde se basear em informações do Inep para a análise dos resultados do Vale do Paranhana. Embora esses dados de 2015 a 2019 tenham sido solicitados ao Inep, o pedido foi recusado. Para os dados sobre as escolas em nível estadual e nacional, utilizou-se o Inep como fonte para o exame de 2015. Dados do Governo Federal só puderam ser utilizados quando realizado o gráfico referente às suas médias¹⁰ e à melhor nota na área de Matemática e suas Tecnologias em nível estadual e nacional.

Foram analisados os resultados do Enem de 2015 a 2019¹¹ na área de Matemática e suas Tecnologias, no Vale do Paranhana, nas 18 escolas de Ensino Médio do Vale do Paranhana. Os municípios que tiveram seus dados analisados foram: Igrejinha, Parobé, Riozinho, Rolante, Taquara e Três Coroas, identificadas, aleatoriamente, pelas seguintes legendas: A, B, C, D, E e F. Com o objetivo de preservar a identidade, as escolas analisadas foram identificadas com a letra correspondente ao seu município, seguida por números de forma crescente iniciando pelo um, conforme a quantidade de escolas por município.

6 Análise de dados da pesquisa

Na presente seção, apresentam-se as análises dos dados que foram levantados por meio de pesquisa nos *sites* do Inep, QEdU e do jornal Folha de São Paulo, fontes confiáveis e utilizadas para divulgação dos dados do exame. O objetivo é analisar o desempenho das escolas públicas e privadas no Enem no Vale do Paranhana, de 2015 a 2019, na área da Matemática e suas Tecnologias, bem como das escolas mais bem qualificadas no exame em nível estadual e nacional.

6.1 Análise do aproveitamento das escolas do Vale do Paranhana no Enem de 2015 a 2019

As médias de notas na área de Matemática e suas Tecnologias de todas as 18 escolas do Vale do Paranhana foram consultadas no *site* QEdU e estão organizadas de forma crescente nos gráficos elaborados. Ao lado da identificação da escola, há a sua dependência administrativa, sendo P para privada, PE para escola pública estadual e PM para escola pública municipal.

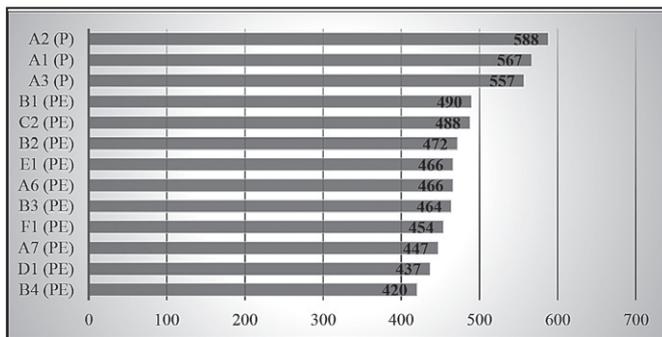
A análise começará pelo ano de 2015, que teve a sua menor média registrada pela escola B4 (PE): 420 pontos. A maior pontuação média na área analisada foi atingida pela escola A2 (P): 588 pontos. Conforme o Gráfico 1, observa-se que 168 pontos distanciam a primeira e a última colocada neste ano. As escolas C1 (PE), A8

¹⁰ Quando se cita “média”, refere-se à média de desempenho de cada escola ou região analisada somente na área de Matemática, sem considerar ou se referir à média geral do exame em cada ano.

¹¹ O objetivo inicial desta pesquisa era analisar o desempenho das escolas de Ensino Médio do Vale do Paranhana no Enem na área de Matemática e suas Tecnologias até 2020, porém, devido à pandemia e às adversidades causadas no Exame, fato esse que necessitaria de uma análise mais específica, os dados do Enem deste ano não foram analisados.

(PE), A5 (PE)¹², A4 (PM) e A9 (PE) não tiveram suas notas divulgadas na fonte de dados QEdu.

Gráfico 1 – Média das escolas do Vale do Paranhana em Matemática e suas Tecnologias no Enem em 2015



Fonte: Elaborado pela autora (2021) com base em QEdu (2021).

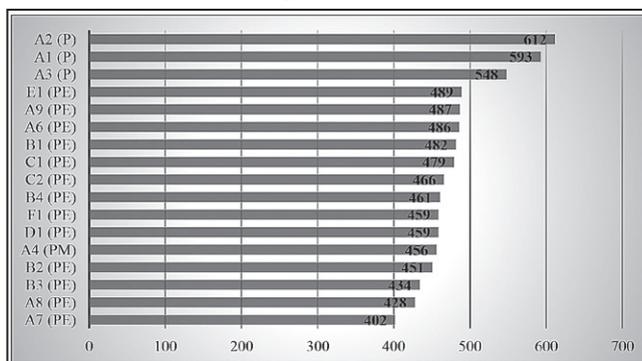
Verifica-se que as instituições mais bem colocadas em 2015 são as três escolas privadas analisadas: A2, A1 e A3, identificando-se uma diferença de 67 pontos da escola pública mais bem colocada (B1) e a escola privada com menor desempenho (A3), valor muito próximo da diferença entre a primeira e a última escola pública da listagem (B4 e B1): 70 pontos. Já a diferença de pontos entre as escolas privadas com maior e menor desempenho neste ano é a menor entre os anos analisados: apenas 31 pontos.

É possível identificar que, nesse ano, nenhuma escola passou de 600 pontos médios, ao mesmo tempo que nenhuma escola pública alcançou mais de 500 pontos no exame. Enquanto a média das escolas privadas ficou em 571 pontos, as escolas públicas estaduais apresentaram uma média 19% inferior: 460 pontos.

Em relação ao ano de 2016, a escola do Vale do Paranhana com a menor média no Enem em Matemática foi a escola A7 (PE) com 402 pontos. Já a maior nota ficou novamente com a escola A2 (P): 612 pontos, conforme se observa no Gráfico 2.

¹² Apesar do seu desempenho não ter sido disponibilizado pelo QEdu, essa escola está contida nas análises por se tratar de uma escola conceituada na região e pelo fato do seu desempenho no Enem de 2015 a 2019 ter sido solicitado pela pesquisadora à direção da escola, mas não ter sido dado retorno até o momento. Destaca-se que essa solicitação não foi feita para a escola federal do Vale do Paranhana e por isso ela não consta nesta análise.

Gráfico 2 – Média das escolas do Vale do Paranhana em Matemática e suas Tecnologias no Enem em 2016



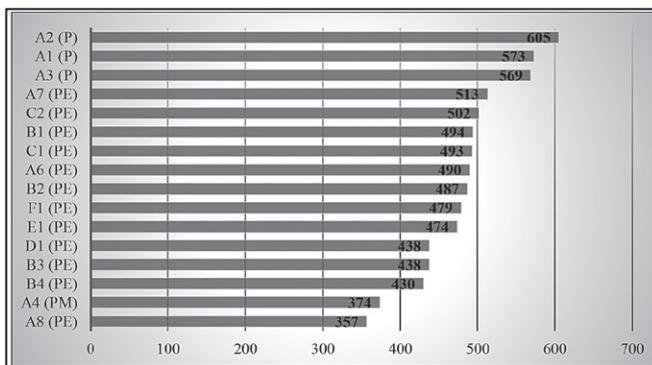
Fonte: Elaborado pela autora (2021) com base em QEdu (2021).

Nesse ano, a diferença da escola A2 (P) para a escola A7 (PE) (primeira e última colocadas no Paranhana) foi de 210 pontos. A escola A5 (PE) não teve sua nota divulgada pelo QEdu. Novamente, assim como no ano anterior, as melhores colocadas foram as três escolas privadas analisadas: A2, A1 e A3, na mesma ordem do ano de 2015. Entre a escola pública com maior desempenho e a escola privada com menor desempenho, nota-se uma diferença de 59 pontos.

A média de notas por dependência administrativa ficou da seguinte forma: escolas privadas com média de 584 pontos, públicas estaduais com média de 460 pontos e a única escola pública municipal com 456 pontos. A diferença das escolas privadas para as públicas é de 124 pontos, representando 21% na média de pontos, a maior diferença em percentual nesse critério entre os anos analisados. Já a diferença entre as escolas privadas para pública municipal é de 22%.

Em 2017, a escola A8 (PE) teve o menor rendimento do Vale do Paranhana no Enem na área de Matemática e suas Tecnologias: 357 pontos. Já a maior nota média é atingida novamente pela escola A2 (P): 605 pontos. As escolas A5 e A9, ambas públicas estaduais, não tiveram suas notas divulgadas pelo QEdu, conforme Gráfico 3.

Gráfico 3 – Média das escolas do Vale do Paranhana em Matemática e suas Tecnologias no Enem em 2017



Fonte: Elaborado pela autora (2021) com base em QEdu (2021).

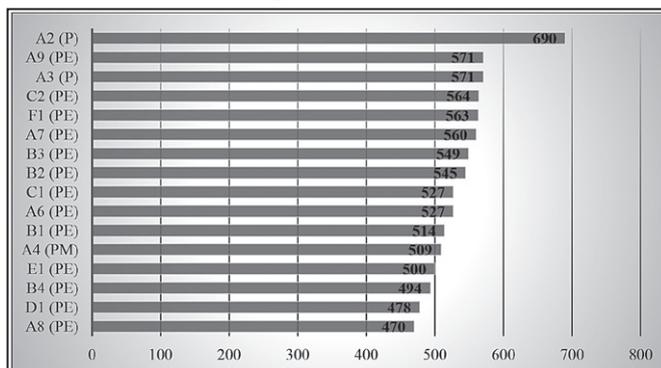
De acordo com o Gráfico 3, em 2017 a diferença da média de pontos da primeira para a última colocada foi a maior desde 2015: 248 pontos. Percebe-se que as escolas mais bem colocadas são novamente as três escolas privadas analisadas. A diferença entre a escola pública mais bem colocada nessa categoria (A7) e a escola privada com a menor nota entre as privadas (A3) é de 56 pontos.

Nesse ano, verifica-se a maior diferença de pontos entre a primeira e a última escola pública do *ranking* dos anos analisados: 156 pontos. Já a diferença entre a escola privada mais bem colocada (A2) e a escola privada com menor desempenho (A3) é de apenas 36 pontos.

Esse é o primeiro ano em que duas escolas (A4 e A8) apresentaram desempenho inferior a 400 pontos na área de Matemática e suas Tecnologias, ambas públicas estaduais. É também o primeiro ano que duas escolas públicas estaduais apresentam desempenho superior a 500 pontos (A7 e C2). Enquanto a média das escolas públicas estaduais ficou em 466 pontos, a média das escolas privadas ficou em 582 pontos, e a média da única escola pública municipal foi de 374 pontos. A diferença na média de notas entre as redes privada e pública estadual ficou em 20%, percentual que fica ainda maior quando analisadas as médias das escolas privadas e da escola pública municipal: 36%, a maior diferença nesse quesito entre os anos analisados.

O ano de 2018, assim como 2017, teve sua menor nota média atingida pela escola A8 (PE): 470 pontos. A escola destaque é novamente a escola A2 (P) com 690 pontos. Nesse ano, as escolas A9 (PE) e A3 (P) tiveram o mesmo rendimento na área: 571 pontos. Entre todos os anos analisados, esse é o único ano em que uma escola pública se iguala à média de pontos de uma escola privada. As escolas A5 (PE) e A1 (P) não tiveram suas notas divulgadas pelo QEdu, segundo Gráfico 4.

Gráfico 4 – Média das escolas do Vale do Paranhana em Matemática e suas Tecnologias no Enem em 2018



Fonte: Elaborado pela autora (2021) com base em QEdU (2021).

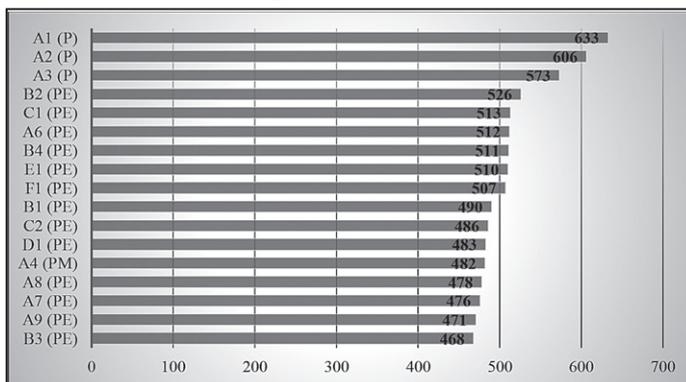
A diferença entre a escola com maior rendimento (A2) para as duas próximas escolas da listagem (A9 e A3) é de 119 pontos. Além disso, a maioria das escolas analisadas alcançou pontuação superior a 500 pontos (81,25%) e somente três escolas tiveram desempenho inferior a 500 pontos. Percebe-se a diferença de 220 pontos da primeira para a última escola do *ranking*. Nesse ano, a escola A1 (P) não realizou o Enem, pois não teve turma de 3º ano em 2018, porque a instituição não aderiu ao Ensino Fundamental de Nove Anos, efetivado pelo governo em 2006 com prazo para implementação até 2010 (BRASIL, 2021f). Pode-se supor que esse seja um dos motivos da escola A2 aparecer em destaque nesse ano.

As escolas privadas apresentaram média de 631 pontos, enquanto as escolas públicas estaduais tiveram média de 528 pontos e a escola pública municipal, 509 pontos. A diferença de rendimento das escolas privadas para as públicas estaduais nesse ano é de 16%, aumentando para 19% quando analisado o rendimento da rede privada para a pública municipal, menor diferença de percentual entre os anos analisados.

Observa-se que todas as escolas analisadas apresentaram desempenho superior em 2018 quando comparadas aos anos anteriores. Diante disso, pode-se inferir que as escolas buscaram melhorar seu desempenho no exame, ao mesmo tempo que se pode supor que a avaliação nesse ano tenha sido mais branda, justificando esse melhor desempenho e também a melhora nas médias alcançadas pelas 18 escolas de Ensino Médio do Vale do Paranhana.

Em relação a 2019, a escola B3 (PE) teve a menor média do Paranhana: 468 pontos. A maior nota média nesse ano foi alcançada pela escola A1 (P): 633 pontos. A escola A5 (PE) não teve sua nota divulgada pelo QEdU. O Gráfico 5 contém as notas obtidas pelas escolas.

Gráfico 5 – Média das escolas do Vale do Paranhana em Matemática e suas Tecnologias no Enem em 2019



Fonte: Elaborado pela autora (2021) com base em QEdu (2021).

Percebe-se que a diferença de notas entre a primeira e a última escola do ranking de 2019 é de 165 pontos, menor diferença nesse quesito desde 2015. Novamente, as escolas privadas destacam-se na área de Matemática no Vale do Paranhana. A escola pública B2 foi a escola mais bem colocada entre as instituições públicas, com 526 pontos. Das três escolas privadas analisadas, duas dessas (A1 e A2) apresentaram desempenho superior a 600 pontos. A diferença entre a escola privada com menor desempenho e a escola pública mais bem colocada é de 47 pontos.

Esse foi o primeiro ano entre os analisados que a escola A2 (P) não ficou com a melhor média no Vale do Paranhana, obtendo o segundo lugar. A diferença de notas entre as escolas públicas com maior e menor desempenho ficou em 58 pontos, menor diferença entre essas escolas nos anos analisados. Já a diferença entre as instituições privadas ficou em 60 pontos. A média das escolas se deu da seguinte forma: 604 pontos para a rede privada, 495 para a rede pública estadual e 482 pontos para a única escola pública municipal analisada. A diferença das escolas privadas para públicas estaduais é de 18% e de 20% da rede privada para a pública municipal.

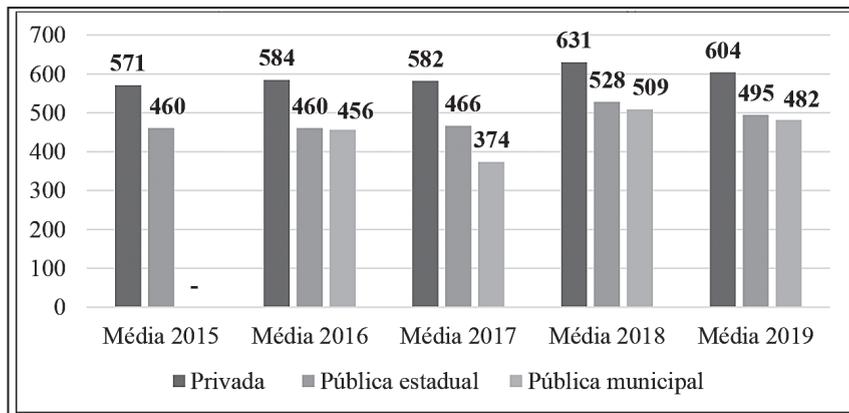
6.2 Média de pontos no Vale do Paranhana e em nível estadual e nacional

Ao analisar a média de pontos por dependência administrativa de 2015 a 2019 no Vale do Paranhana, na área de Matemática, é possível identificar alterações quanto ao desempenho em relação às três redes de ensino analisadas. Ressalta-se novamente que, em 2015, a única escola pública municipal do Paranhana não teve sua nota divulgada pelo QEdu.

Verifica-se também que o ano de 2018 apresentou o melhor rendimento médio em todas as dependências administrativas analisadas quando comparado aos anos anteriores. Com isso, pode-se supor que a avaliação de 2018 tenha sido mais fácil que as avaliações dos outros anos. Já em 2019, apesar de um desempenho inferior a 2018, alcançaram-se resultados superiores aos três primeiros anos analisados,

como pode ser observado no Gráfico 6.

Gráfico 6 – Média de pontos no Enem por dependência administrativa de 2015 a 2019 no Vale do Paranhana, na área de Matemática e suas Tecnologias



Fonte: Elaborado pela autora (2021) com base em QEdU (2021).

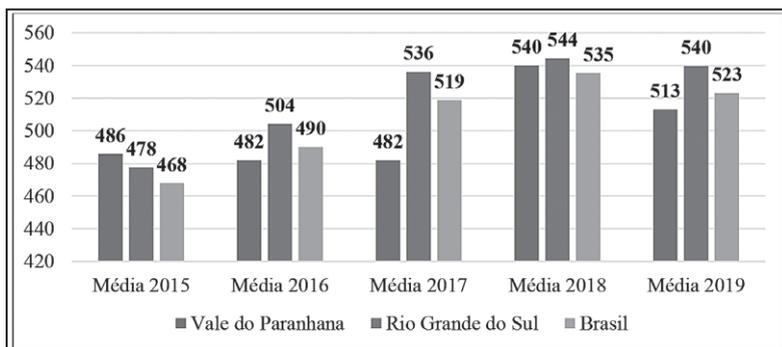
Nota-se que, enquanto a escola privada possui uma média de 594 pontos em todos os anos analisados, as escolas públicas estaduais possuem média de 482 pontos, e a única escola pública municipal apresenta média de 455 pontos. No geral, em relação às três redes de ensino, a média do Vale do Paranhana ficou em 514 pontos.

Quando essas escolas têm seus rendimentos analisados individualmente, verifica-se que ocorreram poucas variações de nota ao longo dos anos analisados, impossibilitando a identificação de ações que essas escolas estejam fazendo para melhorar os seus desempenhos no Enem¹³.

Considerando as escolas de todas as dependências administrativas em nível estadual, nacional e do Vale do Paranhana, observa-se, no Gráfico 7, a média de notas no Enem de 2015 a 2019 na área de Matemática e suas Tecnologias, verificando-se um baixo desempenho no exame no ano de 2015, se comparado aos demais anos analisados, nos três segmentos, e um aumento na média de notas a partir desse ano, chegando ao pico de médias no ano de 2018. Destaca-se que o Vale do Paranhana apresentou desempenho inferior ao RS e ao Brasil de 2016 a 2019, uma vez que somente em 2015 apresentou a maior média no exame.

¹³ Para analisar o desempenho individual de cada escola, acesse a monografia na íntegra através do link <https://saga2.faccat.br/index.php?op=4043&chave=74e783a1757990eb88c0c2422357279112dfaef32861c2e2ce5e7d47632c7b393b3c931>

Gráfico 7 – Média de notas no Enem na área de Matemática e suas Tecnologias no Brasil, RS e no Vale do Paranhana de 2015 a 2019¹⁴



Fontes: Elaborado pela autora (2021) com base em Brasil (2019e) e QEdU (2021).

O Gráfico 7 permite identificar que, apesar do Vale do Paranhana ter tido uma atuação inferior a 500 pontos nos primeiros anos analisados, houve um gradativo crescimento em todo o período. Ressalta-se que algumas escolas do Vale do Paranhana, em diferentes anos, não tiveram suas notas divulgadas pelo QEdU, podendo alterar a média em alguns pontos, para mais ou para menos, em relação ao Gráfico apresentado.

Independente desse fato, verifica-se que, nos anos de 2015 e 2018, o Vale do Paranhana apresentou desempenho superior à média nacional em Matemática. Faz-se referência ao RS, pois em todos os anos analisados alcançou rendimento superior à média do Brasil. Além disso, apenas em 2015, o rendimento foi inferior ao Vale do Paranhana. Portanto, de um modo geral, apesar de apresentar alguns bons resultados de modo isolado, há uma longa caminhada a ser percorrida pelo Vale do Paranhana quanto ao desempenho de suas escolas em nível médio, pois os resultados, em sua maioria, são inferiores em relação ao Brasil e, principalmente, em relação ao RS, influenciando na disputa por uma vaga nas instituições de ensino superior gaúchas

7 Conclusão

A presente pesquisa teve como objetivo principal investigar os resultados do desempenho no Enem, de 2015 a 2019, das escolas públicas e privadas do Vale do Paranhana na área da Matemática e suas Tecnologias. Verificaram-se, ao longo desta investigação, diversos aspectos importantes e que precisam ser destacados neste capítulo.

¹⁴ Destaca-se que, no Vale do Paranhana, as médias contidas no Gráfico referem-se apenas às escolas que tiveram as notas divulgadas pela base de dados QEdU. As médias do Vale do Paranhana foram consultadas em QEdU (2021) e as médias em nível estadual e nacional em Brasil (2019e).

Em relação à história do Enem, objetivos e suas adequações desde 1998, verifica-se que o exame passou por muitas adaptações e diversas melhorias ao longo dos anos, tendo uma alta adesão dos estudantes ao longo dos anos, chegando a 8.722.248 inscrições em 2014. Esse dado indica a relevância do Enem para a vida dos estudantes e, por consequência, a necessidade de as escolas aprimorarem a aprendizagem dos alunos para que eles tenham bons rendimentos no exame e consigam ingressar no ensino superior.

Com relação ao ano de 2018, ao se constatar que todas as 18 escolas existentes no Vale do Paranhana e analisadas nesta pesquisa tiveram um melhor desempenho se comparado aos anos anteriores, além de 11 dessas escolas terem, nesse ano, o melhor desempenho de 2015 a 2019. É possível supor, conforme descrito na análise de dados, que a avaliação do referido ano pode ter sido mais branda, sendo esse um dos motivos para um desempenho superior em todas as instituições analisadas.

Outro aspecto a ser destacado é que todas as escolas analisadas não tiveram um desempenho crescente de 2015 a 2019. Verifica-se que os resultados oscilam ao longo dos anos. Diante disso, suspeita-se que as escolas, em sua maioria, podem não realizar um trabalho visando melhorar sua atuação no exame.

Diante disso, o problema levantado para esta pesquisa - “Como é o desempenho das escolas públicas e privadas no Enem no Vale do Paranhana, de 2015 a 2019, na área da Matemática e suas Tecnologias?” - é respondido durante toda análise individual e coletiva realizada. Enquanto as escolas públicas possuem oscilações de notas em relação aos anos analisados, as escolas privadas pouco variam o seu rendimento.

As escolas privadas possuem média de 594 pontos na área analisada, as escolas públicas estaduais apresentam média de 482 pontos e a única escola pública municipal, média de 455 pontos. Portanto, isso responde a uma das questões norteadoras da pesquisa: “As escolas públicas e privadas no Vale do Paranhana apresentam o mesmo desempenho no Enem, de 2015 a 2019, na área da Matemática e suas Tecnologias?”. Pelos resultados apontados, conclui-se uma superioridade das escolas privadas em relação às escolas públicas.

O desempenho superior das escolas privadas em relação às escolas públicas contribui para que a angústia da autora em relação a sua preparação para o exame quando frequentava o Ensino Médio seja compreendida. Além disso, esses resultados corroboram a ideia de alguns autores citados durante esta pesquisa, quando destacam que os resultados favoráveis às escolas privadas acabam desmotivando os estudantes das escolas públicas.

Novamente se reitera que o objetivo desta análise é avaliar o desempenho das escolas públicas e privadas no Enem no Vale do Paranhana, de 2015 a 2019, na área da Matemática e suas Tecnologias, verificando apenas questões de notas e colocações em rankings, sem levar em consideração questões sociais, econômicas, políticas, de investimentos do governo ou outros fatores desse gênero. Acredita-se, porém, que questões dessa natureza contribuem decisivamente nesses resultados. Assim, sugere-se a análise desses tópicos em futuras pesquisas da pesquisadora ou de outros investigadores. Ressalta-se que a pesquisa igualmente não objetivou tratar

do nível de dificuldade das questões do exame. Esse assunto também pode ser estudado futuramente, a partir de resultados encontrados nesta análise.

Assim, espera-se que este trabalho possa servir como fonte de estudo para outros pesquisadores, bem como para as escolas analisadas. As informações levantadas de que, atualmente, as escolas privadas do Vale do Paranhana possuem desempenho superior às escolas públicas podem contribuir para que instituições públicas e, de modo particular, os professores de Matemática pensem em estratégias para aprimorar o desempenho dos estudantes para o Enem, pois esse é um importante caminho de entrada no ensino superior.

Finalizando, avalia-se que a preparação dos educandos não se restringe somente à qualificação para o exame, mas também para a formação integral. Isso porque, em um ensino de qualidade, adquirem-se conhecimentos matemáticos importantes e necessários para a vida pessoal e profissional dos estudantes.

Referências

BONETI, L. W.; OLIVEIRA, G. M. de. Enem: análise do desempenho escolar nas edições de 2009 a 2013. **Espaço pedagógico**, Passo Fundo, v. 24, n. 2, p. 371-386, maio/ago. 2017. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/rep/article/view/7420>. Acesso em: 1 maio 2021.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **ENEM (Exame Nacional do Ensino Médio)**: Documento Básico. Brasília: Inep, Ministério da Educação, 2002. Disponível em: https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/avaliacoes_e_examenes_da_educacao_basica/enem_exame_nacional_do_ensino_medio_documento_basico_2002.pdf. Acesso em: 13 mar. 2021.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Histórico**. 2019c. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/Enem/historico>. Acesso em: 13 mar. 2021.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Provas e Gabaritos**. 2019b. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/web/guest/provas-e-gabaritos>. Acesso em: 17 mar. 2021.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Sinopses Estatísticas do Enem**. 2019e. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/sinopses-estatisticas-do-enem>. Acesso em: 21 abr. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Ensino de nove anos aguarda implantação em apenas 8% dos municípios**. 2021f. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/ensino-fundamental-de-nove-anos>. Acesso em: 8 nov. 2021.

BUFFA, E. **Ideologias em conflito**: escola pública e escola privada. São Paulo: Cortez & Moraes, 1979.

CASTRO, M. H. G. de. Sistemas de avaliação da educação no Brasil: avanços e novos desafios. **São Paulo Perspec.**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 5-18, jan./jun. 2009. Disponível em: http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v23n01/v23n01_01.pdf. Acesso em: 1 maio 2021.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2007. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/696271/mod_resource/content/1/Creswell.pdf. Acesso em 10 nov. 2021.

DEMO, P. Escola pública e escola particular: semelhanças de dois imbrólios educacionais. **Educ.**, Rio de Janeiro, v.15, n. 55, p. 181-206, abr./jun. 2007. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0104-40362007000200002&lng=en&nrm=iso&tlng=pt#:~:text=A%20diferen%C3%A7a%20maior%20possivelmente%20%C3%A9,sendo%20aceit%C3%A1vel%2C%20%C3%A9%20mais%20elevado.&text=Keywords%20%3A%20Escola%20p%C3%BAblica%3B%20Escola%20particular%20instrucionismo%3B%20Aprendizagem%3B%20Professor. Acesso em: 27 abr. 2021.

DOCUMENTÁRIO ENEM 20 ANOS: **um Exame do tamanho do Brasil**. Direção: Spill Suarez. Produção TV Escola. [S.l.: s.n.], 2018. 1 vídeo (27m48s). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=GDIGjjEABLg&list=PLjz5Kd6rxbE4BnouwgST5sqyTHBI3ypJI&index=1>. Acesso em: 20 mar. 2021.

FERREIRA, C. E. S. **A questão de matemática: uma análise dialógica de provas do Enem (1998-2018)**. 2019. 348f. Tese (Doutorado em Linguística e Língua Portuguesa) - Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista, Araraquara, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/183218>. Acesso em: 20 mar. 2021.

FUNDAÇÃO DE ECONOMIA E ESTATÍSTICA - FEE. **Perfil socioeconômico Municipal**. 2021. Disponível em: <https://arquivofee.rs.gov.br/perfil-socioeconomico/municipios/>. Acesso em: 29 mar. 2021.

GOMES, M. A. de O. **Vozes em defesa da ordem: o debate entre o público e o privado na educação (1945-1968)**. Curitiba: CRV, 2018.

MARTINS, C. C. **As finanças públicas dos municípios do Vale do Paranhana e o desenvolvimento econômico da região no período de 2001 a 2010**. 2011. 149f. Monografia (Bacharel em Ciências Econômicas) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, Porto Alegre, 2011. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/49184>. Acesso em: 29 mar. 2021.

PASQUALI, L. **Psicometria: teoria dos testes na psicologia e na educação**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2003. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/149596/pdf/0?code=ZPe9ASdoFm8FD8otDFtIRCnxKIPwyYin5V0M1/mfYeYrTfkdEzo5V0WBf08w0z5ag+HT5SPHM/M6brzQzEcmyw==>. Acesso em: 27 mar. 2021.

QEDU. **ENEM**. 2021. Disponível em: <https://novo.qedu.org.br/>. Acesso em: 30 maio 2021.

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TURISMO. **Encantos Culturais e Naturais do Vale do Paranhana**. 2021. Disponível em: <https://www.turismo.rs.gov.br/roteiro/136/encantos-culturais-e-naturais-do-vale-do-paranhana>. Acesso em: 30 mar. 2021.

TADEU, J. **RS: Taquara e Parobé estão no páreo para sediar novo aeroporto regional**. 2010. Disponível em: <http://desastresaereosnews.blogspot.com/2010/04/rs-taquara-e-parobe-estao-no-pareo-para.html>. Acesso em: 19 mar. 2021.

TRAVITZKI, R. **ENEM: limites e possibilidades do Exame Nacional do Ensino Médio enquanto indicador de qualidade escolar**. 320f. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/48/48134/tde-28062013-162014/pt-br.php>. Acesso em: 20 mar. 2021.

ESTRATÉGIAS UTILIZADAS NO ENSINO DE ENFERMAGEM DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Lucinéia Mielke Hoffmann¹ | Claudia Capellari²

Resumo

Durante a formação profissional, é necessário desenvolver habilidades e competências ao exercício laboral. No campo da Enfermagem, tais características devem prezar por um processo formativo centrado no cuidado, direcionado a pessoas, grupos e comunidade diante dos princípios da universalidade, equidade, integralidade. Com o advento da pandemia de COVID-19, as tecnologias da informação e comunicação foram responsáveis pela continuidade dos processos educativos ao redor do mundo, o que exigiu um planejamento estratégico emergencial, a fim de alcançar respostas rápidas e eficazes, que atendessem às demandas urgentes. Por isso, este estudo teve como objetivo identificar as estratégias utilizadas em cursos de graduação em Enfermagem do Rio Grande do Sul durante o Ensino Remoto Emergencial (ERE) adotado na pandemia de COVID-19. Como metodologia, procedeu-se a um estudo transversal, realizado junto a 48 coordenadores de cursos de graduação em Enfermagem no Rio Grande do Sul, entre outubro de 2020 e janeiro de 2021, por meio de questionário eletrônico respondido pelos coordenadores de curso. A análise ocorreu por meio de estatística descritiva e inferencial. Quanto aos resultados, identificaram-se aulas majoritariamente síncronas, com uso de plataformas e ferramentas digitais. Destacaram-se aulas expositivas dialogadas, metodologia baseada em problemas, mapas conceituais ou mentais e sala de aula invertida. Sobre as aulas práticas, evidenciou-se a substituição por aulas teóricas e o treino de habilidade síncrono. Como conclusão, constatou-se que metodologias e estratégias tanto tradicionais quanto inovadoras foram adotadas pelos docentes dos cursos de graduação em Enfermagem na realização do ERE.

Palavras-chave: Educação em enfermagem. COVID-19. Educação superior. Ensino. Pandemias.

Abstract

THE STRATEGIES USED IN NURSING TEACHING DURING THE COVID-19 PANDEMIC

During professional training, it is necessary to develop skills and competences to work. In the field of Nursing, such characteristics must value a training process centered on care, directed to people, groups and the community in the face of the principles of universality, equity, and integrity. With the advent of the COVID-19 pandemic, information and communication technologies were responsible for the continuity of educational processes around the world, which required emergency strategic planning, in order to achieve fast and effective responses, to meet urgent demands. Therefore, this study aimed to identify the strategies used in undergraduate Nursing courses in Rio Grande do Sul during Emergency Remote Teaching (ERT) adopted in the COVID-19 pandemic. As a methodology, a cross-sectional study was carried out, conducted with 48 coordinators of undergraduate Nursing courses in Rio Grande do Sul, between October 2020 and January 2021, through an electronic questionnaire answered by the course coordinators. The analysis took place through descriptive and inferential statistics. As for the results, mostly synchronous classes were identified, using digital platforms and

¹ Acadêmico do curso de das Faculdades Integradas de Taquara - Faccat. E-mail

² Enfermeira (UFSM). Especialista em Nefrologia (SOBEN) e em Docência na Saúde (UFRGS/MS). Mestre em Enfermagem (UFRGS) e doutora em Ciências da Saúde (PUCRS). Coordenadora e docente do curso de Enfermagem das Faculdades Integradas de Taquara. claudiacapellari@faccat.br

tools. Dialogued lectures, problem-based methodology, conceptual or mental maps and inverted classrooms stood out. Regarding practical classes, the replacement by theoretical classes and synchronous skill training was evidenced. In conclusion, it was found that both traditional and innovative methodologies and strategies were adopted by professors of undergraduate Nursing courses in carrying out the ERT.

Keywords: Nursing education. COVID-19. College education. Teaching. Pandemics.

1 Introdução

O processo de ensino-aprendizagem ocorre a partir da relação constante dos seres humanos e seu meio, na qual os indivíduos apropriam-se de saberes socialmente estabelecidos. Durante esse processo, os conhecimentos são agregados como uma rede ou teia de interações complexas e dinâmicas, entre docentes e estudantes, visando à evolução do conhecimento (SANTOS et al., 2018).

Quanto à formação profissional, é necessário o desenvolvimento de habilidades e competências para o exercício laboral. No campo da Enfermagem, tais características estão descritas nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para o ensino de graduação em Enfermagem (BRASIL, 2001), contemplando o perfil de egresso ideal: um enfermeiro generalista, crítico e reflexivo, preparado para lidar com desafios e rápidas transformações globais, que possua habilidades, competências e atitudes éticas, que correspondam às necessidades exigidas pelos serviços de saúde e a intersetorialidade. Por fim, deve-se formar um profissional que almeja mudanças, que seja protagonista junto às ações de saúde e no fortalecimento dos princípios da integralidade, universalidade e equidade, com um nível de liderança transformacional, num cenário interprofissional (XIMENES NETO *et al.*, 2020; FROTA *et al.*, 2020).

Durante a graduação em Enfermagem, as DCNs estimam um processo formativo centrado no cuidado, necessitando assegurar aos indivíduos, grupos e comunidade os princípios da universalidade, equidade, integralidade, uma vez que esse processo de formação de enfermeiros deve torná-los independentes, prudentes proativos. Diante da nova realidade instalada, em função da pandemia de COVID-19, foi necessário o planejamento das aulas em ambiente virtual, mediada por dispositivos tecnológicos diversos, que desenvolvessem a interatividade e a criatividade. Para que tudo isso fosse possível, foi fundamental capacitar docentes e estudantes para a utilização de recursos digitais adotados pelas instituições de ensino, além da preparação e do planejamento de atividades que oportunizassem momentos de aprendizagem ativa, com significados e perspectivas de ensino tanto do aluno quanto do docente (GARCIA *et al.*, 2020; CAMACHO, 2020).

No cenário da educação, as tecnologias da informação e comunicação (TICs) contribuem no método de ensinar e aprender. Diante do advento da pandemia de COVID-19, as TICs foram responsáveis pelo segmento dos processos educativos ao redor do mundo. Entretanto, apesar de as TICs contribuírem sobremaneira para as transformações da era digital e de terem sido essenciais na formação em Enfermagem, elas não substituem o ensino presencial.

Em uma situação como a da pandemia, foi necessário um planejamento estratégico emergencial, o qual exigiu a aplicação de medidas para alcançar respostas

rápidas e eficazes, que atendessem às demandas urgentes. O planejamento estratégico precisou ser objetivo, claro e operacional, com o intuito de apresentar caminhos e soluções viáveis. Nesse contexto, o planejamento estratégico para o ensino emergencial é compreendido como ensinar remotamente no reconhecimento das competências e habilidades exigidas do docente e na aplicação dos princípios de aprendizagem no ensino remoto (GARCIA *et al.*, 2020).

O ensino remoto emergencial (ERE), ao mesmo tempo em que visa atender de forma rápida e efetiva às demandas de formação acadêmica, também permite o distanciamento social. Esse formato de ensino vale-se do uso de plataformas educacionais com o intuito de compartilhar conteúdos curriculares. Apesar de estar relacionado ao uso de tecnologias digitais, ensinar remotamente difere de ensinar a distância, sendo essa opção uma modalidade de concepção teórico-metodológica própria, desenvolvida em um ambiente de aprendizagem virtual, com material didático-pedagógico específico, juntamente com o acompanhamento de tutores. As circunstâncias do ERE vão ao encontro da proposta de período suplementar excepcional e presumem o planejamento de componentes curriculares do ensino presencial adaptadas ao formato remoto (GARCIA *et al.*, 2020). Diferente do Ensino à Distância (EaD), o ERE foi uma solução temporária à continuidade das atividades pedagógicas, nos momentos em que o ensino presencial não foi possível, por circunstâncias particulares, como aconteceu com o advento da pandemia de COVID-19, em que aulas presenciais foram suspensas (SOARES *et al.*, 2021).

Para tanto, era necessário identificar a existência de práticas pedagógicas e estratégias que pudessem dar conta do propósito de formar enfermeiros. Tendo isso em consideração, o objetivo deste estudo foi identificar as estratégias utilizadas em cursos de graduação em Enfermagem do Rio Grande do Sul durante o ensino remoto emergencial adotado na pandemia de COVID-19.

2 Método

2.1 Desenho do estudo

Estudo transversal, norteado pela ferramenta STROBE.

2.1.1 População

A população foi constituída pelos coordenadores de curso de graduação em Enfermagem do estado do Rio Grande do Sul (RS), Brasil.

Para o cálculo de tamanho amostral, considerou-se o número de escolas de Enfermagem no estado. Existem 56 instituições de ensino superior (IES) que oferecem graduação em Enfermagem na modalidade presencial no RS (BRASIL, 2020). Ao contatá-las, identificou-se que três delas não possuem unidade no estado. Assim, a população foi constituída por 53 coordenadores de curso. Considerando um nível de confiança de 95%, margem de erro de 5% e heterogeneidade de amostra, o número esperado era de 47 coordenadores.

2.1.2 Local

Foram eleitas as escolas de graduação em Enfermagem do estado do RS como locais para a realização da pesquisa.

2.1.3 Critérios de seleção

Como critérios de inclusão, considerou-se ser coordenador do curso de graduação em Enfermagem no RS. Para os critérios de exclusão, foram considerados a impossibilidade de responder ao questionário, férias, afastamentos do trabalho e coordenador de curso descontinuado ou não iniciado.

2.1.4 Coleta de dados

Os dados foram coletados entre outubro de 2020 e janeiro de 2021.

O primeiro contato com os participantes foi realizado via *e-mail*, a partir do banco de dados da Associação Brasileira de Enfermagem, Seção Rio Grande do Sul (ABEn-RS). Adicionalmente, em reunião mensal do Conselho Consultivo das Escolas de Enfermagem do RS, da ABEn-RS, foi realizado um convite ampliado. Aos cursos que não estavam registrados junto à associação, foi enviado convite via correio eletrônico, mediante consulta na *internet* ou após contato telefônico.

O *e-mail* enviado continha uma breve explicação sobre a pesquisa, e o convite para acessar *link*, que direcionava para um formulário *Google*, com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), seguido de um instrumento de coleta de dados, que continha 26 questões fechadas e abertas.

2.2 Análise e tratamento dos dados

Após a conclusão da coleta, foi realizada a extração dos dados da planilha gerada pelo formulário *Google*, na forma de planilha Excel, seguida de análise estatística por meio do *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, versão 25.0. A apresentação dos resultados ocorreu pela estatística descritiva - distribuição absoluta e relativa ($n - \%$), bem como, pelas medidas de tendência central (média e mediana) e de variabilidade (desvio padrão e intervalo interquartil)), com estudo da simetria das distribuições contínuas analisada pelo teste de *Kolmogorov-Smirnov*.

2.3 Aspectos éticos

Foram seguidos os preceitos éticos da Resolução nº 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde, todos os participantes forneceram sua anuência mediante a concordância com o TCLE, e o projeto recebeu a aprovação por Comitê de Ética em Pesquisa (CAAE: 38810220.8.0000.8135).

3 Resultados

Fizeram parte do estudo coordenadores de 48 cursos de graduação em Enfermagem, pertencentes a IES privadas (n=19; 39,6%), comunitárias (n=14; 29,2%), públicas federais (n=13; 27,1%) e filantrópicas (n=2; 4,2%).

A totalidade das escolas aderiu ao ERE, observando-se que a mediana de dias que separaram a determinação do *lockdown* e/ou distanciamento controlado do início do ERE foi de 5 dias (1º - 3º quartil: 2,0 – 15,0), e 25% das instituições demoraram mais de 15 dias para a retomada das atividades de maneira remota.

Em relação à preparação dos docentes para a transição da modalidade de ensino presencial para remoto emergencial, 42 IES (87,5%) ofereceram capacitação ou treinamento aos professores, cuja iniciativa partiu da direção de graduação (n=28; 58,3%), do núcleo de práticas pedagógicas (n=14; 29,2%) ou da coordenação de curso (n=6; 12,5%).

Em relação à sincronicidade das aulas, o percentual de aulas síncronas no ERE foi de $75,6 \pm 21,8$ (20 - 100)%. A comparação do percentual de aulas síncronas e assíncronas em relação aos dias que separaram a determinação do distanciamento social da retomada das aulas em ER, não apontou resultado significativo. Desta forma, deve-se acreditar em uma relação de independência entre as variáveis comparadas, apontando que o número de dias não está influenciando (ou sendo influenciado) pelo percentual de aulas.

Para a realização do ERE, as plataformas digitais utilizadas foram *Moodle* (n=14; 29,2%), *Google Classroom* e *Blackboard*, cada um citado por 10 IES (28,83%); plataforma institucional própria (n=5; 10,42%); *Zoom* (n=3; 6,25%); *Teams* (n=2; 4,17%); e outras (n=4; 8,33%).

Em relação às ferramentas digitais, foram agrupadas de acordo com o número de tais recursos, obtendo-se os dados apresentados na Tabela 1

Tabela 1 - Distribuição absoluta e relativa agrupada para o número de ferramentas digitais utilizadas nos componentes curriculares dos cursos para interação com os alunos, segunda categoria administrativa das instituições de ensino superior (IES)

	Total ^A		Categoria administrativa ^B								
			Pública federal (n=13)		Comunitária (n=14)		Privada (n=18)		Filantrópica (n=2)		p¶
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Número de ferramentas digitais utilizadas											0,410
De 1 a 5	19	39,6	7	53,8	5	35,7	7	36,8			
De 6 a 10	26	54,2	6	46,2	8	57,1	11	57,9	1	50,0	
De 11 a 15	3	6,3			1	7,1	1	5,3	1	50,0	

A: Percentuais obtidos com base no total da amostra; B: Percentuais obtidos com base no total de cada tipo de categoria administrativa das IES; ¶: Teste Qui-quadrado de aderência

No que se refere às ferramentas digitais utilizadas pelos docentes de disciplinas do curso, para interação com os estudantes, verificou-se que a maior parte dos coordenadores de curso relataram utilizar de 6 a 10 ferramentas, 54,2% (n=26); seguido daquelas de informaram utilizar de 1 a 5 ferramentas, 39,6% (n=19). Não houve diferença significativa entre instituições em relação à categoria administrativa das IES.

Quanto às formas de avaliação das disciplinas utilizadas nas aulas de ERE pelos docentes, as mais mencionadas foram as avaliações on-line teóricas descritivas e objetiva, cada uma representando 85,4% (n=41). Ainda se destacaram o trabalho científico, com 77,1% (n=37); a construção de vídeo, com 64,6% (n=31); e a construção de mapa mental ou mapa conceitual, 60,4% (n=29), como mostra a Tabela 2:

Tabela 2: Distribuição absoluta e relativa agrupada para instrumentos de avaliação utilizados nos componentes curriculares dos cursos

Instrumento de avaliação	Total A (n=48)	
	n	%
Avaliação teórica descritiva on-line	39	81,25
Avaliação teórica objetiva on=line	39	81,25
Trabalho científico	35	72,92
Construção de vídeo	30	62,50
Construção de mapa mental ou mapa conceitual	28	58,33
Resumo	24	50,00
Construção de portfólio	19	39,58
Construção de podcast	16	33,33
Construção de dossiê	1	2,08

A: Percentuais obtidos com base no total da amostra

No que diz respeito às aulas práticas realizadas em laboratórios de ensino, 16 (33,33%) escolas afirmaram terem sido substituídas por aulas teóricas, via plataformas digitais; 13 (27,08%) afirmaram que as aulas de laboratório não foram realizadas. As aulas de laboratório foram realizadas de maneira remota - com o estudante em sua casa e o docente no laboratório -, de maneira síncrona em 16 (33,33%) cursos de Enfermagem e de maneira assíncrona em 5 (10,42%) cursos. Outras alternativas informadas pelos participantes foram: I. Após liberação pelo Centro de Operações de Emergência (COE) municipal, foram realizadas aulas com número limitado de alunos; II As aulas práticas de treino de habilidades e simulações avançadas foram realizadas após o decreto que permitiu o retorno presencial de atividades laboratoriais na instituição, em pequenos grupos. Nesse caso, todos os envolvidos receberam os EPIs e seguiram os protocolos previstos no plano de contingência; III Foram utilizados laboratórios virtuais, nos quais as aulas “práticas” foram realizadas na plataforma digital e, na medida em que houve liberação para atividades no campus, foram retomadas atividades práticas laboratoriais seguindo as medidas determinadas pelo COE; III. Os alunos retiravam *kits* de procedimentos na instituição, treinavam em casa, filmavam o procedimento e enviavam vídeo ao docente, que avaliava.

Ao questionamento sobre alterações no Projeto Pedagógico de Curso (PPC) para adequação ao ERE, 37 (77,08%) cursos de Enfermagem não alteraram o documento e, em 41 (85,41%) delas, houve alteração nos planos de ensino para adequação ao ERE.

4 Discussão

Os cursos de Enfermagem participantes deste estudo representam todas as categorias administrativas presentes no estado, conforme consta no sistema e-MEC:

12,3% públicas, 31,6% privadas com fins lucrativos e 56,1% privadas sem fins lucrativos (BRASIL, 2020), as últimas descritas nesta pesquisa como IES filantrópicas e comunitárias.

Todas as IES representadas no estudo aderiram ao ERE. O redirecionamento das estratégias de ensino-aprendizagem para ambiente remoto poderia gerar dificuldade de adesão para os docentes e estudantes, em função das metodologias pedagógicas e dos protocolos estabelecidos institucionalmente, para contemplar estratégias virtuais de ensino e de gestão para o retorno das atividades acadêmicas (MORENO-CORREA, 2020). No entanto, os coordenadores de curso tinham a ciência da inevitabilidade do processo.

Mundialmente, as instituições de ensino mostraram-se receptivas ao ERE, com implantação por volta de março de 2020, conservando as singularidades e a distinção no formato de desenvolvimento dos cursos de Enfermagem. Estudo realizado em diferentes instituições - como a Universidade de Bristol, no Reino Unido, a Universidade de Lisboa, em Portugal, e, no Brasil, a Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) e a Universidade de São Paulo (USP) - identificou que todas seguiram estratégias similares, retomando as atividades de ensino remoto em março de 2020, considerando a capacidade de resposta de cada instituição, salientando o benefício do senso de urgência das instituições para a evolução do *mindset* digital (FERNANDES, 2021).

No Brasil, a adesão ao ERE por todas as IES com cursos de Enfermagem do RS, representadas neste estudo, e a brevidade da retomada das atividades denotam a preocupação e o compromisso dessas instituições em atender à demanda da comunidade acadêmica estadual, o que também é evidenciado pela preparação dos docentes para a transição do ensino presencial para o ensino remoto.

Quanto à preparação do corpo docente, grande parcela das IES ofereceu capacitação para a transição de modalidade. Relato de experiência originário de um curso de Enfermagem da Bahia, recentemente publicado, informa que todos os docentes receberam capacitação para atuar em ambiente on-line. Nele, as autoras reportam que, embora tenham sido mantidos os mesmos horários das aulas presenciais e a possibilidade de interação com o docente em tempo real, o distanciamento físico, com impossibilidade do contato visual e da leitura das expressões, constituíram-se em um grande desafio (BASTOS *et al.*, 2020). Nesse sentido, a habilidade dos docentes no manejo das tecnologias digitais, incitando a comunicação, o trabalho colaborativo, a interação, a criação de exercícios de avaliação e autoavaliação, podem minimizar os impactos do distanciamento, favorecendo também o processo de gestão da aprendizagem (LÓPEZ SIU *et al.*, 2018).

Em contraponto, em outro estudo, é relatado a experiência de docentes de enfermagem que atuam em instituições públicas no interior de Minas Gerais, onde nem todas as IES realizaram os treinamentos com os docentes quanto ao modo de ministrar as aulas em formato remoto. Além disso, salienta que não houve uma preocupação com os estudantes em relação ao ambiente de estudo, tampouco quanto ao acesso à internet e aos recursos tecnológicos. Diante disso, como consequência, percebeu-se uma sobrecarga do docente e uma baixa motivação dos estudantes

(OLIVEIRA *et al.*, 2021). É importante destacar que, em ambiente domiciliar, com condições improvisadas e jornadas por vezes extenuantes, os docentes passaram a desenvolver suas tarefas de maneira inesperada, valendo-se de plataformas digitais sem necessariamente terem sido preparados para tal, dividindo sua atenção entre atividades profissionais e familiares e arcando com as despesas da transformação do espaço domiciliar em espaço de trabalho (SOUZA *et al.*, 2020).

Corroborar-se que, devido à adoção de aulas síncronas no ERE, docentes e estudantes passaram a dividir o espaço doméstico com as atividades de trabalho e estudo. A sincronicidade das aulas foi mantida em mais de 75% dos encontros, o que reforça a ideia de que as aulas do ERE são diferentes das aulas na modalidade a distância. As aulas em ERE tendem a reproduzir a metodologia tradicional, utilizando a “presença cognitiva”, em espaços geográficos diferentes, enquanto a EaD utiliza tempos e locais diferentes, além de exigir do aluno a organização pessoal para o acompanhamento e realização das atividades. O ERE assemelha-se ao EaD somente no que se refere à educação mediada por tecnologia (RABELLO, 2020).

Sobre as plataformas digitais utilizadas para o ERE nas IES, que subsidiaram a manutenção das atividades educativas, todas elas têm versões gratuitas, ainda que com recursos limitados, além das versões pagas. A adoção de tais recursos acelerou sua inserção nas atividades acadêmicas, contribuindo para que docentes e estudantes desenvolvessem maiores habilidades de manejo das TICs. O ano de 2020 exigiu remodelação, novas ações e articulações que culminaram em um novo caminho educativo (MENDES; RODRIGUES, 2020). Ousa-se inferir que houve um aumento significativo na habilidade de manejo das tecnologias digitais, o que pode configurar-se como um ganho para a educação em Enfermagem e na saúde.

O presente estudo destaca que o uso das TICs, por meio de sistemas de informação integrados, evoluiu dentro das IES, tornando-se rico e satisfatório, com o propósito de apoiar agilmente docentes, estudantes e gestão nos processos de ensino/aprendizagem durante o ERE. Seu uso foi otimizado para qualificar a formação, porém jamais foi tido como o centro da Educação em Enfermagem. Seu uso ocorreu devido à situação emergencial da não presença física docente e estudantil juntamente aos profissionais nos cenários de formação, em que o cuidado acontece às pessoas e coletivos, atores do ensino e da aprendizagem em Enfermagem.

Ainda, a partir dos achados, observou-se que, embora houvesse predomínio da metodologia tradicional (aula expositivo-dialogada), também ocorreu grande diversidade na adoção de metodologias inovadoras. Estudo sobre práticas inovadoras desenvolvidas por docentes de Enfermagem identificou que elas resgatam a subjetividade do sujeito, estimulam mudanças quanto ao olhar clínico para um olhar compreensivo, promovendo diálogo e interação, onde o estudante se torna um elo importante quanto à cadeia de inovação, pois estabelece sustentabilidade, adesão e participação na prática profissional (TAVARES *et al.*, 2021).

Para dar conta das metodologias adotadas e do formato de aula, os docentes utilizam ferramentas digitais que oferecem um suporte substancial ao processo de ensino-aprendizagem, tornando as aulas mais interessantes, prazerosas e motivadoras. A utilização dessas ferramentas tecnológicas favorece o ensino, tendo como

características explorar no estudante a agilidade, dinamismo e interatividade nas suas relações pessoais, com objetivo de analisar a capacidade de aprendizado (REIS; NAVARRO, 2021).

Em relação a tais aspectos, foi realizado um estudo ampliado com docentes de todo o território brasileiro, envolvendo desde a Educação Básica ao Ensino Superior. Os docentes atuavam em redes estaduais e privadas, e os achados da pesquisa evidenciaram que as estratégias mais usadas foram a elaboração de videoaulas (55,8%), uso de webconferências (45,7%) e uso das redes sociais (42,5%). Entre as ferramentas mais utilizadas para o ensino por meio de videoconferência, destacou-se o Google Meet (48,7%), seguido pelo WhatsApp (46,8%) e pelo Zoom (44,2%). Vale destacar que Google Meet e Zoom são caracterizadas como plataformas digitais, já o WhatsApp como ferramenta digital, a qual corrobora com o estudo realizado, sendo uma das ferramentas mais utilizadas durante o ensino remoto emergencial (HERRERA *et al.*, 2020).

Quanto às formas de avaliação mais utilizadas durante o ERE, citadas neste estudo, evidenciou-se que, além das avaliações on-line teóricas descritivas e objetivas, a construção de vídeos foi uma ferramenta muito utilizada, o que corrobora com estudo realizado em uma faculdade de Ciências Médicas de São Paulo quanto à perspectiva do estudante em relação à implementação do ERE. O estudo avaliou o trabalho docente durante o isolamento social, considerando atividades síncronas e assíncronas às quais os estudantes se adaptaram e, por isso, ficaram satisfeitos com a sequência didática adotada, em especial em relação aos vídeos produzidos e gravados pelos docentes, sendo tidos como bastante proveitosos pelos estudantes (DA SILVA FOSSA *et al.*, 2020).

Apesar da adoção rápida do ERE, para a manutenção das atividades, é de extrema importância que haja uma reflexão quanto à avaliação dos programas educacionais, em especial na área da Enfermagem e na saúde. Visa-se à formação de um profissional competente, o que envolve diversos domínios, habilidades e atividades. O processo avaliativo educacional necessita ser sistemático, contínuo, deve estar alinhado com os objetivos educacionais, estratégias de ensino e avaliação do estudante. A avaliação dos programas educacionais e o *feedback* aos estudantes no seu processo de formação são importantes, pois por meio dos resultados, identificam-se oportunidades ímpares para a progressão e o aprimoramento do programa educacional (REIS; NAVARRO, 2021).

Neste estudo, identificou-se que aulas práticas de laboratório foram substituídas por aulas teóricas, enquanto em outro quantitativo de escolas tais aulas não foram realizadas. Também foram observadas adaptações que garantiram o treino de habilidades. Embora tais estratégias de ensino tenham sido adotadas para garantir a continuidade da formação acadêmica, com adaptações necessárias para o cumprimento das medidas sanitárias, é importante atentar para a possibilidade de lacunas de formação que merecem avaliação pedagógica posterior, com possibilidade de reforço de tais atividades, a fim de que possíveis falhas sejam sanadas.

Fica o desafio ao estudante em aplicar a vivência remota à prática, considerando que os aprendizados teóricos tidos em momentos síncronos e assíncronos

comportam *gaps* ao desenvolvimento de capacidades profissionais pelo estudante, que deixa de mobilizar conhecimentos, saberes, habilidades e atitudes em ato, no mundo do trabalho, para uma atuação com autonomia, trabalho em equipe, inter-profissional e colaborativo.

Devido à premência em se estabelecer medidas para dar conta da formação acadêmica, possivelmente os cursos de Enfermagem não tenham tido tempo hábil para a alteração de documentos como o PPC e, em menor grau, nos planos de ensino. Tais documentos, como norteadores da formação profissional para a consecução do perfil do egresso pretendido, merecem revisão atenta para dar conta das novas necessidades advindas do ERE, da resiliência necessária aos profissionais de saúde e para sanar os *gaps* advindos do período de isolamento social.

5 Considerações finais

A necessidade social de se adotar medidas para enfrentamento da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional decorrente do Novo Coronavírus trouxe, aos cursos de Bacharelado em Enfermagem presenciais do Rio Grande do Sul, injunções do Ensino Remoto Emergencial - ERE, pela não possibilidade de oferta das atividades práticas laboratoriais e assistenciais interrompidas em virtude da pandemia. Para a Enfermagem, a migração do ensino presencial para o ERE requereu a adoção de estratégias que garantisse, na medida do possível, a formação de um profissional competente para atuar no cuidado em saúde, imerso em um mundo em constante transformação.

Neste estudo, identificou-se que, no Ensino Remoto Emergencial, as aulas foram majoritariamente programadas no formato síncrono, com uso de plataformas e ferramentas digitais. Ainda que a tradicional aula expositiva dialogada tenha sido amplamente adotada, estudos de caso, metodologia baseada em problemas, mapas conceituais e sala de aula invertida figuraram entre as mais utilizadas pelas escolas de Enfermagem do Rio Grande do Sul. Outrossim, houve possibilidade de ampliação no uso de outras metodologias, como *design thinking*, *just in time teaching* e dossiê. Para tanto, observou-se número expressivo de ferramentas digitais utilizadas.

Em relação ao processo avaliativo, novamente a metodologia tradicional se destacou, com a realização de avaliações teóricas descritivas e objetivas on-line, seguidas de trabalho científico, construção de vídeo e construção de mapas mentais ou conceituais.

Estratégias para a continuidade do processo de ensino de habilidades também foram identificadas. Ainda que uma parcela dos cursos de Enfermagem tenha substituído aulas práticas de laboratório por aulas teóricas ou não as tenham realizado, identificaram-se aulas práticas remotas, com o aluno em sua casa e o professor no laboratório sincronicamente ou, ainda, a retirada de *kits* de treinamento pelos estudantes. Tão logo foi possível, os cursos de Enfermagem retomaram as aulas de laboratório em pequenos grupos.

Quanto às limitações do estudo, a pesquisa restringiu-se a avaliar a realidade na adoção de metodologias e estratégias de um estado sul-brasileiro. Assim, a am-

pliação de tal análise para os demais estados da federação poderá trazer uma visão mais abrangente e a identificação de diferentes estratégias e potencialidades para o ensino de Enfermagem.

A presente investigação contribui para a identificação de possíveis metodologias e estratégias de ensino para uso dos docentes no contexto do Ensino Remoto Emergencial. Mas, além de tal contexto, tais iniciativas podem contribuir para a ampliação de práticas pedagógicas problematizadoras pelos docentes, que contribuam para o alcance do perfil de egresso desejado. Além disso, identificaram-se metodologias com potencial de ampliação no cotidiano do ensino de Enfermagem.

Referências

BASTOS, M. C. et al. Ensino remoto emergencial na graduação em enfermagem: relato de experiência na covid-19. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 24, n. 0, p. 1–6, 2020. Revista Mineira de Enfermagem. Disponível em: <http://paperpile.com/b/wfxp9q/lm7M>. Acesso em: 29 set. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CE503.pdf>. Acesso em: 2 out. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior** - Cadastro e-MEC. Disponível em: <https://emec.mec.gov.br/>. Acesso em: 29 set. 2021.

CAMACHO, A. C. L. F. Ensino remoto em tempos de pandemia da covid-19: novas experiências e desafios. **Online braz. j. nurs.**, v. 19, n. 4, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.17665/1676-4285.20206475>. Acesso em: 2 out. 2021.

FERNANDES, A. A. Emergency Remote Teaching and the Black Swan Logic. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 1, 2021. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/11916>. Acesso em: 2 ago. 2021.

FROTA, M. A. et al. Mapping nursing training in Brazil: challenges for actions in complex and globalized scenarios. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, n. 1, p. 25–35, 2020.

GARCIA, T. C. M. et al.. **Ensino Remoto Emergencial**: orientações básicas para elaboração do plano de aula. SEDIS/UFRN, 2020.

HERRERA, V. A. et al. Desafios docentes durante a Pandemia de COVID-19. **Revista de Estudos e Pesquisas sobre Ensino Tecnológico (EDUCITEC)**, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.31417/educitec.v6.1564>.

LÓPEZ SIU, J. A. et al. Plataforma interactiva para la integración en el proceso de extensión universitaria. **MEDISAN**, v. 22, n. 4, p. 440–448, 2018. 1997, Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Acesso em: 01 out. 2021.

MAYER, R. How engineers learn: a study of problem-based learning in the engineering classroom and implications for course design. **Graduate Theses and Dissertations**, 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.31274/etd-180810-1693>.

MENDES, S. C. S.; RODRIGUES, R. DOS S. Atuação docente em meio à pandemia do COVID-19: análise das plataformas digitais utilizadas. **Conedu - VI Congresso Nacional de Educação**, v. 1, 2020. Disponível em: https://editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2020/TRABALHO_EV140_MD1_SA19_ID4653_30092020175821.pdf. Acesso em: 29 set. 2021.

MORENO-CORREA, S.-M. Vista de La innovación educativa en los tiempos del Coronavirus. **Salutem Scientia Spiritus**, v. 6, n. 1, p. 14–26, 2020. Acesso em: 31 jul.2021.

OLIVEIRA, F. et al. Ensino remoto emergencial em instituições públicas de ensino superior em Minas Gerais: relato de experiência. **Educação Contemporânea: novas metodologias e desafios**, v. 24, n. e-1335, p. 74–84, 2021.

PASCOALINO, K. C. DA S. Metodologias ativas como facilitadoras do ensino remoto devido à pandemia de Covid-19. **Revista Estudos e Negócios Acadêmicos**, v. 1, n. 1, p. 45–56, 2021. Acesso em: 24 abr. 2021.

RABELLO, M. E. Lições do coronavírus: ensino remoto emergencial não é EAD. **Desafios da Educação**, 2020. Disponível em: <https://desafiosdaeducacao.grupoa.com.br/coronavirus-ensino-remoto/>.

REIS, F. J. C. DOS; NAVARRO, A. M. Avaliação de Programas Educacionais no Contexto da Educação Remota e COVID 19. **Medicina (Ribeirão Preto)**, v. 54, n. Supl 1, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.11606/issn.2176-7262.rmrp.2021.184768>.

SANTOS, J. L. G. et al. Estratégias didáticas no processo de ensino-aprendizagem de gestão em Enfermagem. **Texto & Contexto - Enfermagem**, v. 27, n. 2, 2018. Revista Texto & Contexto-Enfermagem. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0104-07072018000200500&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 19 maio 2021.

FOSSA, R. da Silva. et al. Ensino Remoto Emergencial em um curso de Medicina. **Revue de l'enseignement superieur**, v. 10, p. 1–21, 2020. Acesso em: 26 set. 2021.

SOARES, F.... A..... et al. Cenário da educação superior à distância em saúde no Brasil: a situação da Enfermagem. **Escola Anna Nery**, v. 25, n. 3, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2020-0145>.

SOUZA, K. R. et al. Trabalho remoto, saúde docente e greve virtual em cenário de pandemia. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 19, 2020. Fundação Oswaldo Cruz, Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tes/a/RrndqvwL8b6YSrx6rT5PyFw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 29 set. 2021.

TAVARES, C. M. DE M. et al. Innovations in the teaching-learning process of psychiatric nursing and mental health. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 74, 2021. Associação Brasileira de Enfermagem. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/vmH6N5PwVHYtjS7TVQtGJLz/?lang=en&format=pdf>. Acesso em: 29 set. 2021.

XIMENES NETO, F. R. G. et al. Reflections on Brazilian Nursing Education from the regulation of the Unified Health System. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, n. 1, p. 37–46, 2020.

ESTUDO DE CASO: IMPLEMENTAÇÃO DO E-COMMERCE EM UMA EMPRESA DO VAREJO SUPERMERCADISTA

Emanuelly Policarpo Müller¹ | Sandro Cezer Pereira²

Resumo

O presente artigo refere-se à análise da implementação do e-commerce em uma empresa do varejo supermercadista localizada na cidade de Canoas/RS. A pesquisa teve como objetivo geral, analisar como se deu a implantação do e-commerce em uma empresa do ramo varejista, bem como levantar os aspectos positivos desta implantação, além das possíveis dificuldades que a empresa enfrentou na implantação do e-commerce, buscando analisar os dados da área comercial, observando resultados de antes e depois da implantação da plataforma de e-commerce. A análise, quanto aos métodos, caracterizou-se como um estudo de caso, além de ser qualitativa e bibliográfica. A entrevista foi realizada com o diretor da empresa, no formato on-line. A entrevista foi gravada, e a partir da escuta, posterior à conversa, realizou-se a transcrição das respostas, com a percepção do entrevistado.

Palavras-chave: E-commerce. Implantação. Varejo. Supermercado.

Abstract:

CASE STUDY: IMPLEMENTATION OF E-COMMERCE IN A RETAIL SUPERMARKET COMPANY

This article refers to the analysis of the implementation of e-commerce in a supermarket retail company located in the city of Canoas/RS. The general objective of the research was to analyze how the implementation of e-commerce took place in a company in the retail sector, as well as raising the positive aspects of the implementation, in addition to the possible difficulties that the company faced in this process, seeking to analyze the data from the commercial area, observing results before and after the implementation of the e-commerce platform. The analysis, regarding the methods, was characterized as a case study, besides being qualitative and bibliographical. The interview was conducted with the director of the company, in the online format. The interview was recorded and, based on the listening, after the conversation, the answers were transcribed, with the interviewee's perception.

Keywords: E-commerce. Implantation. Retail. Supermarket.

1 Introdução

Percebe-se que, com a pandemia de COVID-19, o consumidor que raramente, ou até mesmo nunca, fazia suas compras pela internet, viu inicialmente nesta moda-

¹ Acadêmica do curso de Administração das Faculdades Integradas de Taquara - Faccat, Taquara/RS. E-mail: emanuelypolicarpomuller@sou.faccat.br

² Mestre e professor orientador do curso de Administração das Faculdades Integradas de Taquara - Faccat, Taquara/RS. Mestre em Economia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. E-mail: sandro.cezer@faccat.br

lidade de compra uma alternativa. E, conseqüentemente, uma necessidade, já que algumas lojas físicas não estavam abertas, ou havia limitações de entrada, e/ou por cuidados, pois as pessoas que puderam cumprir o isolamento social em casa, talvez tenham optado por não sair, efetuando, então, suas compras on-line. Diante disso, o mercado digital deixou de ser uma opção e está tornando-se um fator determinante para a sobrevivência das organizações, contudo ainda é um assunto pouco abordado nas literaturas.

Os consumidores estão na busca por mais opções de compras on-line. A praticidade de encontrar produtos pela internet, comparar seus preços e recebê-los em casa, tornou-se algo muito atrativo. Os choques sempre trazem o inesperado, e é notável o quanto o mercado eletrônico cresceu com a pandemia, sob efeito do vírus COVID-19. É por isso que as empresas mais avançadas tecnologicamente tiveram muito mais facilidade em se manter firmes no mercado. Turchi (2018) traz que, ainda assim, aquelas empresas que continuaram acreditando no novo canal e buscaram desenvolver suas atividades on-line, conseguiram, com o passar dos anos, sucesso no segmento. Como por exemplo a Amazon, nos Estados Unidos, e a Submarino, no Brasil.

O presente estudo busca a partir do objetivo geral proposto, apresentar a análise de como se deu a implantação do e-commerce em uma empresa do ramo varejista supermercadista localizada na cidade de Canoas/RS. Logo, objetivou-se especificamente levantar os aspectos positivos, bem como as dificuldades que a empresa enfrentou no processo de implantação da plataforma e-commerce, trazendo, pois, informações da área comercial, comparando resultados de antes e depois da plataforma no varejo, a partir da análise da entrevista realizada com o gestor da empresa.

Desta forma, o problema central deste artigo é saber, por meio da aplicação de uma entrevista com o diretor da empresa, se, com a implantação da plataforma e-commerce, a empresa estudada obteve benefícios e contribuições (ou não) para tal ação.

No varejo, o setor alimentício é considerado o mais importante, segundo Junqueira (2020) "O varejo de alimentos está presente em todo o mundo, desde pequenas mercearias de bairro até hipermercados." E se o comércio eletrônico vem ganhando cada vez mais força, este trabalho justifica-se pelo interesse de gerar informações a respeito da implantação do e-commerce no setor varejista supermercadista, em que se busca trazer informações de uma empresa que atua no ramo, localizada na cidade de Canoas.

O tema escolhido para este artigo parte do estudo de um interesse pessoal, sobre o e-commerce no setor varejista supermercadista, isso porque a autora faz parte da gestão de uma Rede de Supermercados familiar, em que os estabelecimentos estão localizados nas cidades de Taquara e Parobé/RS. Por conta disto, a empresa da qual a autora faz parte, tem também interesse em entrar no comércio eletrônico, aprimorando o seu atendimento e serviço ao cliente. Este estudo poderá ser de grande importância para o desenvolvimento e crescimento, tanto da autora deste, quanto da empresa da qual ela faz parte.

2 Fundamentação teórica

A fundamentação teórica deste trabalho traz conceitos relacionados à área do varejo supermercadista, especificamente sobre a plataforma e-commerce nesse segmento, analisando seu processo de concepção e contribuição para a organização. Segundo Amor (2000), algumas das principais razões para atuar on-line são as seguintes: expandir o alcance do mercado; gerar visibilidade; fortalecer o relacionamento nos negócios; poder de resposta; reduzir custos; estoque Just in Time; e evitar perdas financeiras.

Muitas lojas, comerciantes e marcas com existência apenas física, como por exemplo as Lojas Americanas, passaram a desenvolver uma ideia de criação de “nova empresa” (Americanas.com) para tratar especificamente do comércio eletrônico, pois já vinham migrando para essa modalidade de comércio. Em 2020, com o início da pandemia, essa migração de lojas para o mundo virtual aumentou drasticamente, acelerando o processo das empresas para o negócio digital.

2.1 Varejo

Inúmeras são as denominações encontradas para tratar de um dos setores mais importantes da economia, isto é, o varejo. Kotler e Keller (2011, p. 500) referem-se a ele como “o método de comércio que engloba todas as atividades relativas à venda direta de produtos ou serviços diretamente ao consumidor final, para uso pessoal e não comercial”.

Levy e Weitz já salientavam, em 2000, as mudanças de demanda no varejo e como este importante segmento é flexível e responde a elas.

A demografia e as necessidades do consumidor estão mudando e os varejistas estão respondendo a essas mudanças. Com o número de famílias em que duas pessoas são responsáveis pela renda, não há mais tanto tempo para compras. Por isso os varejistas estão desenvolvendo meios para ajudar os consumidores a encontrar o que querem o mais rápido possível (LEVY; WEITZ, 2000, p. 23).

Os autores ainda discorrem sobre a alta competitividade e rápidas mudanças no setor varejista, sendo um ambiente animador e desafiante para os gestores, que precisam estar em constantes mudanças e são levados à tomada de decisões rápidas e difíceis. De modo resumido, os autores explicam que

A chave para o varejo de sucesso é oferecer o produto certo, ao preço certo, no lugar certo, na hora certa e obtendo lucro. Para realizar tudo isso, os varejistas precisam entender o que os clientes querem e o que os concorrentes estão oferecendo agora e no futuro (LEVY; WEITZ, 2000, p. 41).

2.2 Impacto da internet nos negócios

A internet foi um meio que facilitou e multiplicou a comunicação global entre as pessoas. Além disso, ela promove produtos e serviços; expande o relacionamento com clientes, e aumenta a produtividade podendo estender a sua atuação em novos mercados. Para Fernandes (2016, p. 23) qualquer organização hoje, se quiser ter sucesso ou pelo menos sobreviver, precisa acompanhar essa revolução proporcionada pela TI. Sandra Turchi (2018, p. 2), em seu livro sobre *E-commerce* e *marketing* digital, diz o seguinte:

O mundo corporativo, em particular, foi e continua sendo bastante impactado pelo crescimento rápido e contínuo da internet, não só porque a rede abriu um novo canal para divulgação e comercialização de produtos e serviços para empresas de todos os tipos e portes, como as obrigou a repensar suas estratégias de marketing e a forma de se relacionar com clientes e parceiros de negócios – locais e do mundo todo.

A partir de uma análise geral, a internet facilitou cada vez mais a entrada de novas empresas, podendo isso ser visto de dois aspectos diferentes. O primeiro ponto de vista é de que facilitou bastante para que as empresas se colocassem no mercado, expandindo seus negócios. Porém, sob outro ponto de vista, a concorrência fica bem mais acirrada, sendo de fácil acesso, sem necessidade de estruturas (RAMOS *et al.*, 2011).

2.3 Comércio eletrônico

O comércio eletrônico, chamado também de e-commerce, que é a abreviação de *electronic commerce*. A utilização da palavra “e” indica que algo se dá na internet. Para Fernandes (2016, p. 12), “Comércio eletrônico (ou e-commerce) refere-se ao uso da internet para conduzir negócios. Mais formalmente, diz respeito às transações comerciais realizadas digitalmente entre pessoas físicas e organizações, entre duas ou mais empresas, ou mesmo entre indivíduos”.

Nas palavras de Albertin (2001, p. 15), o comércio eletrônico consiste na “realização de toda a cadeia de valor dos processos de negócio num ambiente eletrônico, por meio da aplicação intensa das tecnologias de comunicação e de informação, atendendo aos objetivos do negócio”. Tal definição trata do comércio eletrônico como um todo.

Para Turban *et al.* (2010), os aplicativos de comércio eletrônico já começaram no início da década de 1970, através, por exemplo, das transferências eletrônicas de fundo, mas isso apenas para grandes organizações. Já para Turchi (2018), somente em 1980 essas grandes corporações passaram a realizar transações comerciais via internet, com intuito de agilizar as operações logísticas e a cadeia de suprimentos; entretanto, através de tecnologias bem específicas.

Como já alertava Albertin (2001) à época, o comércio eletrônico é um dos grandes facilitadores e viabilizadores do novo ambiente empresarial, que tem como

características a globalização, e a facilidade de customização dos produtos, as estratégias de negócio, entre outras. Assim, tornando-se um componente das empresas, sendo um requisito de sobrevivência da organização.

Em suma, o termo Comércio Eletrônico se refere às transações comerciais realizadas totalmente on-line, desde a escolha do produto ao pagamento, todo o processo por meios digitais. Nesse processo a única etapa relacionada ao mundo físico é o processo de logística, que seria a entrega até o consumidor final.

2.2.1 Tipos de e-commerce

Cots (2014) e Souza e Senhoras (2018) discorrem que muitas são as formas de dinâmica do e-commerce, entre elas B2C (*business to consumer*), comércio entre empresas e consumidores; BSB (*business to consumer*), comércio entre empresas e consumidores; BSB (*business to business*), comércio entre empresas; e CSC (*consumer to consumer*), comércio entre consumidores.

Para Turban e King (2004), o comércio eletrônico possui um sistema de classificação bem comum, que é baseado na transação ou no relacionamento entre seus participantes. A seguir, algumas dessas classificações referidas pelos autores:

Business to Business (B2B): Modelo de negócio em que empresas vendem para outras empresas, ou seja, o cliente final é uma outra empresa e não uma pessoa física. Algumas vantagens desse modelo são a maior retenção dos clientes e alta quantidade de transações, otimizando vendas de uma empresa para outra.

Business to Consumer (B2C): É o modelo mais conhecido pela sociedade, o modelo mais comum, no qual as empresas vendem seus produtos para os consumidores finais.

Business to Government (B2G): É o modelo menos conhecido, no qual empresas entram em concorrência para vender artigos para o governo. A principal característica desse modelo é a forte regulamentação para que uma transação seja realizada.

Consumer to Consumer (C2C): Neste modelo, os próprios consumidores realizam negócios entre si, um dos grandes exemplos é o OLX. Os próprios consumidores atuam como pequenos comerciantes.

Direct to Consumer (D2C): São empresas do ramo industrial vendendo no varejo, diretamente para o consumidor, o chamado “preço de fábrica”. Neste modelo não é necessário intermediários na distribuição.

Social Commerce: O comércio digital, realizado por meio das redes sociais, tem-se tornado uma importante ferramenta de construir relacionamentos com os clientes. É o ato de integrar a loja virtual nas mídias sociais, permitindo que o consumidor interaja com o conteúdo oferecido.

Mobile-Commerce (M-commerce): M-commerce são as vendas on-line feitas por dispositivos móveis, como *smartphones* e *tablets*. Basta alguns cliques no celular e o consumidor já adquire o produto ou serviço oferecido.

O modelo de e-commerce utilizado pela empresa pesquisada é o modelo B2C, como já citado anteriormente é o modelo mais comum, o qual ocorre a venda de

empresa para consumidor final, além disso aderem ao modelo Mobile-Commerce, já que a empresa disponibiliza aplicativo utilizado por dispositivos moveis, como smartphones e tablets para o cliente efetuar a compra.

2.4 Benefícios do e-commerce

Há três principais interessados que podem se beneficiar diretamente do e-commerce: as organizações, os consumidores e a sociedade.

2.4.1 Benefícios para as organizações

A venda online permite que se inicie um negócio com investimento muito inferior ao que se necessitaria para abrir uma loja física, como relatam Stefano e Zattar (2016, p. 72), o custo de criação, processamento, distribuição, armazenamento e recuperação de informações diminuem.

Os autores também afirmam que o mercado internacional, que costumava ser um único mercado físico, localizado em uma área geográfica, tornou-se um mercado sem fronteiras. Há também uma redução de estoques e despesas gerais, justamente pela oferta do tipo *pull* na gestão da cadeia. Ainda segundo Stefano e Zattar (2016, p.72), essa cadeia acontece com base na coleta do pedido do cliente e tem entrega subsequente por meio do *just-in-time* (JIT) de fabricação.

Segundo Malone, Yates e Benjamin (1989),

o mercado eletrônico não é teórico e irreal, ele é de fato inevitável. Sua contínua proliferação e evolução alterará toda nossa economia. Ele afetará negativamente todos os negócios que decidirem não participar dele.

2.4.2 Benefícios para os consumidores

O comércio digital possibilita também que as vendas ocorram a qualquer horário, ou seja, o comerciante pode vender 24 horas por dia, sem a necessidade de atendentes. Os clientes não só têm toda uma gama de produtos que podem escolher e personalizar, como também uma vasta seleção de fornecedores (nacionais e internacionais). Essa modalidade de comércio possibilita também que os clientes possam fazer suas próprias comparações de preços, visitando diferentes websites, como citam Stefano e Zattar (2016, p. 73). Afinal, “os clientes estão a apenas um clique do mouse de seus concorrentes” (RAMOS *et al.*, 2011, p. 29).

2.4.3 Benefícios para a sociedade

A sociedade também se beneficia do e-commerce pelas práticas mais flexíveis de trabalho. Para Stefano e Zattar (2016, p.74), isso aumenta a qualidade de vida dos indivíduos na sociedade, permitindo-lhes, por exemplo, trabalhar em casa. Facilita, serviços de saúde como agendamentos e consultas on-line, pagamento de impostos etc. Porém há também controvérsias, segundo uma pesquisa do Sebrae (2019) exis-

tem desvantagens em utilizar da internet para o trabalho home office, destacando a possibilidade de excesso de carga de trabalho; Indefinição de horários de trabalho e lazer, quando não há planejamento e disciplina; Dependência ao isolamento social; entre outros.

2.5 Impactos do Covid-19 no comércio eletrônico

A pandemia decorrida do novo coronavírus acelerou bruscamente a transformação digital nas regiões. As empresas foram “obrigadas” a se transformar e se adaptar às mudanças, e, para se manterem firmes no mercado, precisaram investir nas plataformas de comércio eletrônico. Para Content (2020), no período de quarentena da COVID-19 os consumidores passaram a sair de casa somente para o necessário, muitos consumidores aprenderam a realizar pedidos pela internet, solicitar comida delivery por meio de aplicativos e até a pagar as contas do dia a dia no ambiente digital. E um grande leque desses novos usuários chegaram para ficar. Diante desse cenário, diversas empresas aceleraram sua entrada na rede por questões de sobrevivência.

Dados da Mastercard e da Americas Market Intelligence - AMI (2021) indicam que, neste ano, 46% dos brasileiros aumentaram as compras on-line, e 7% compraram na internet pela primeira vez — tudo isso em decorrência do isolamento social. A pandemia mudou o comportamento do consumidor, tal comportamento que dificilmente voltará “ao normal”, pois as compras on-line possibilitam maior praticidade às pessoas em suas rotinas diárias.

O supermercado on-line foi uma das novas categorias que ganharam destaque no comércio eletrônico e digital. A pesquisa da Ebit|Nielsen³ mostrou que, na penúltima semana de março, o varejo self-service (que inclui os mercados) cresceu 96%.

A partir de agora, o crescimento tende a não ser tão acentuado como no último ano, porém esse segmento já conquistou seus consumidores, dos quais, a maioria permanece comprando online, mesmo com as lojas físicas abertas.

2.6 Comércio eletrônico no mundo

Atualmente as oportunidades de entrar no mercado estão cada vez mais fáceis, isso porque hoje não é necessário abrir um negócio com grandes investimentos em determinados setores, como loja online de roupas, bijuterias, entre outros.

Essas oportunidades de vendas de comércio eletrônico estão crescendo rapidamente. Em 2017, o comércio eletrônico foi responsável por \$2,3 trilhões em vendas, que, prospectou-se, deveriam quase dobrar para \$4,5 trilhões até 2021. Só nos EUA, na época, as compras on-line já representavam 10% das vendas de varejo e

³ Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/ebitnielsen-e-commerce-brasil-2021/>. Acesso em: 5 jun. 2021.

previu-se um crescimento anual de 15%, segundo dados de Maddy Osmann⁴ (2021).

O momento de permanecer em casa foi propício para que o comércio eletrônico tivesse crescimento em todo o planeta. Em maio de 2021 não foi diferente. Alguns setores registraram um crescimento na comparação anual.

2.7 Comércio eletrônico no Brasil

Em meados de 1994, o e-commerce já existia, porém havia uma certa desconfiança por parte dos consumidores sobre essa comercialização. Para Bowles (2020), um dos impactos mais marcantes da pandemia da Covid-19 na economia brasileira se deu na mudança de hábitos do consumidor brasileiro e, com ele, do perfil do varejo nacional. O comércio eletrônico, que já vinha crescendo e conquistando espaço no gosto do consumidor, consolida-se e chega a um novo patamar.

Segundo Nuvemshop (2021), no Brasil, uma das primeiras lojas virtuais pode ser considerada a Booknet, fundada por Jack London em 1995. Quatro anos depois, foi vendida e renomeada como Submarino.

Sobre o crescimento mencionado, em junho de 2019, o e-commerce representava apenas 5,4% da participação no varejo, o que mostra um enorme potencial de crescimento (IBGE, 2019).

O ano de 2020 foi um ano espetacular para o e-commerce, que se expandiu largamente. Para 2021, a tendência é de ter crescimento sim, porém com menos agressividade, se comparado ao de 2020. Além disso, new shoppers também contribuem para o crescimento, o fortalecimento do marketplace, apresentando logística mais ágil, e, um ponto fundamental para que a população brasileira realize as suas compras on-line, é a disponibilidade de frete grátis. Segundo uma pesquisa da Tecnotri (2019) “Muitos clientes abandonaram o carrinho por acharem o valor do frete alto”. Sobre a necessidade de as empresas adotarem à plataforma e-commerce:

Devido à competição entre as empresas tornar-se cada vez mais acirrada, para as pequenas empresas poderem sobreviver no mercado atual, precisam utilizar da melhor forma possível seus recursos e suas habilidades. Com isso, a empresa tem que estar atenta a novas oportunidades de negócio, e um diferencial para uma empresa hoje pode ser a utilização de uma loja virtual eficaz e eficiente (LIMA et al., 2007, p. 22).

As próprias empresas que já atuavam no meio social evoluíram, transformando as mídias sociais em um canal de aquisição de cliente, e um canal de venda real. O consumidor on-line no Brasil acessa pelo menos uma hora na Internet toda semana. Ele busca diversão, relacionamento e informação, usa as ferramentas de busca, participa de redes sociais e lê muito (TORRES, 2009, p. 29).

⁴ Disponível em: <https://kinsta.com/pt/blog/estatisticas-do-ecommerce/>. Acesso em: 15 ago. 2021.

2.8 Tecnologia e competitividade

O impacto das novas tecnologias é muito benéfico para a competitividade das indústrias. Os consumidores têm exigido da indústria, cada vez mais, produtos complexos e exclusivos. Com a tecnologia avançada, é possível que a empresa programe máquinas para produzir lotes pequenos, atendendo a demanda personalizada para o seu cliente, sem que haja muitos custos extras. E é assim que a tecnologia vai se ligando à competitividade, e é com ela que as empresas conseguem se manter mais firmes no mercado, trazendo mais novidades, com preços e variedades, que proporcionam valor à marca, produzindo, também, competitividade no mercado.

De acordo com Sertek, Martins e Guindani (2013), o ambiente competitivo em que as instituições estão inseridas necessita de conceitos cada vez mais bem estruturados para se obter êxito na administração, de forma eficaz e eficiente, das empresas com as quais trabalham.

2.9 Comércio eletrônico na rede varejista de supermercados

Atualmente muitos supermercados ainda apresentam maior fluxo de vendas da maneira tradicional, porém esse cenário vem mudando, principalmente para as grandes redes. O consumidor, cada vez menos, tem tempo livre, e vive conectado ao smartphone. Mesmo que o comércio eletrônico venha ganhando força no varejo supermercadista, ainda não se descarta a presença de lojas físicas. De acordo com a pesquisa da GOPACKLOG (2019) de um estudo da Associação Paulista de Supermercados (APAS) “os consumidores brasileiros que compram itens de supermercado pela internet chegaram à marca de 15%. Em 2017, esse valor representava apenas 2% da população brasileira.”

Para o consumidor há a vantagem de fazer pesquisas de preço com maior facilidade em relação a produtor de determinadas marcas que possuem os mesmos aspectos em qualquer supermercado. Há, também, um diferencial impactante para o consumidor, que é a personalização de design do site, contendo funcionalidades fáceis e práticas, além de comunicação on-line. Albertin (2001, p. 156), por exemplo, cita, ao falar sobre o valor de negócio do comércio eletrônico, os benefícios, como a promoção de produtos, novo canal de vendas, tempo para comercializar, economia direta, novas oportunidades de negócio, relacionamento com clientes etc.

A comunicação on-line é fundamental, podendo ser até mesmo na própria embalagem, pois gera expectativa para o consumidor. Frases, bilhetes de agradecimento, fazem com que, mesmo que o consumidor não passe mais pelos corredores dos supermercados, ele se sinta acolhido. Para Lobosco *et al.* (2013, p. 8), “as pequenas empresas buscam incessantemente se adaptar às novas realidade de mercado e procuram se especializar e conhecer melhor suas características e limites”.

O fato é que com a pandemia, e a questão do autoisolamento, nem todo mundo pôde ou quis ir a um supermercado físico na crise. O que acelerou bruscamente o processo de entrada do varejo supermercadista no comércio eletrônico, pegando muitos supermercadistas desprevenidos. Afinal, para uma empresa prestar este serviço de qualidade, no ramo do varejo supermercadista são precisos investimentos,

planejamentos e organização, a fim de que o consumidor não se frustrasse com problemas internos presenciados.

3 Metodologia

Neste tópico, apresenta-se as características da empresa em que o estudo será aplicado, além da apresentação do método de pesquisa e quais foram os procedimentos da entrevista, expondo o atingimento dos objetivos estabelecidos.

O estudo foi realizado em uma empresa do ramo do varejo supermercadista, localizada na cidade de Canoas/RS. Atendendo às solicitações da empresa, esta não terá seu nome divulgado nesta pesquisa.

O supermercado atua desde 1986. Fundado por 4 irmãos, engloba-se na categoria de supermercado de vizinhança, pelo seu tamanho, variedade e proximidade de seus consumidores. Possui 57 check-outs divididos em seis lojas, todas localizadas na cidade de Canoas, mas em diferentes bairros, além de conter uma central de distribuição própria, possuindo 246 colaboradores, distribuídos entre as unidades.

Nesta pesquisa, utilizou-se o método estudo de caso. E ainda, o estudo se classifica como uma pesquisa bibliográfica qualitativa, descrevendo de forma detalhada e aprofundada os objetivos já estabelecidos na pesquisa. Segundo Zanella (2009), os estudos de caso permitem uma compreensão maior e melhor sobre fenômenos individuais, por via de pesquisas ou entrevistas a respeito do assunto estabelecido, além de proporcionar um conhecimento da realidade social em função dos significados dos atores que participam da pesquisa.

Este estudo de caso se deu por via de pesquisa qualitativa exploratória, na qual se entrevistou o gestor do supermercado. Segundo Marconi e Lakatos (2003), a população de uma pesquisa é o aglomerado de atores animados ou inanimados que demonstram pelo menos uma característica em comum.

Usou-se como base a amostragem não probabilística intencional, formada por uma pessoa, o diretor da empresa. Isso porque essa amostragem é caracterizada por não haver dados probabilísticos, não fazendo o uso de formatações aleatórias, tornando-se impossível haver dados estatísticos. De acordo Marconi e Lakatos (2003), este tipo de coleta de dados pode apresentar quatro individualidades: intencional, por júris, por tipicidade e por quotas, sendo que o tipo de coleta utilizado no estudo foi apenas por tipicidade.

Para o instrumento de coleta de dados, como antes mencionado, realizou-se uma entrevista com o gestor da empresa analisada. A entrevista foi realizada por videochamada, em formato de reunião e bate papo, que foram agendadas conforme a disponibilidade do gestor. A entrevista foi gravada, e a partir de escuta posterior, realizou-se a transcrição das respostas, com a percepção do entrevistado. A entrevista ocorreu no período da tarde. Por solicitação da empresa não haverá divulgação do nome do entrevistado. Conforme já conversado com o diretor, não foi necessário divulgar números.

A entrevista teve como principal objetivo, buscar informação sobre como foi a implantação da plataforma e-commerce, o diferencial competitivo que ela trouxe

para à rede, e como isso tem sido efetivo dentro da rede supermercadista. Além disso, buscou-se obter informações das etapas para a implantação do sistema e-commerce e, também, dados voltados ao resultado que a empresa teve com a ação.

Por intermédio desta análise, foi possível concluir os aspectos positivos, bem como as dificuldades que a empresa X vivenciou na implantação da plataforma de e-commerce, além disso, pôde-se comparar os resultados de antes e depois da implantação da plataforma de e-commerce, através da entrevista realizada com o gestor da empresa, o qual relato que com a implantação da plataforma a empresa obteve maior visibilidade, além do aumento no faturamento geral da empresa.

4 Análise dos resultados

Demonstra-se, nesta seção, a análise das informações coletadas a partir da entrevista aplicada ao gestor da empresa pesquisada.

4.1 Análise da entrevista com o gestor da empresa

O primeiro questionamento abordou o modo como ocorreu o processo inicial de implantação da plataforma e-commerce, bem como quais as maiores dificuldades na perspectiva do gestor/entrevistado. O respondente citou que a inicialização do processo se deu em 2018, no período existiam poucas plataformas de e-commerce, voltadas 100% para o varejo supermercadista; O processo levou 3 meses, e a maior dificuldade foi em relação ao cadastramento de produtos para o site, já que a plataforma não disponibilizava nada automatizado. Criou-se, então, um setor específico e próprio para cadastramento de produtos para serem exportados para o site. Além disso, outro problema enfrentado foi a limitação de cadastros de endereços, CEP e Bairros da plataforma, figurando uma restrição para vários clientes que tinham interesse em comprar, mas não conseguiam por conta disso.

Questionado quanto ao diferencial competitivo que a plataforma trouxe para à empresa, o entrevistado afirmou que foi um grande diferencial para a Rede, especialmente por ser o primeiro supermercado on-line da cidade. Isso fez com que aumentasse a visibilidade e a importância da Rede na região em que seus estabelecimentos estão localizados. A Rede tornou-se referência em inovação e qualidade de atendimento logo após o lançamento. Adicionado a isso, levantou-se o questionamento sobre como tem sido efetivo o e-commerce dentro da empresa, e segundo o gestor, a Rede considera muito importante estarem no mundo on-line, acredita que se tornou um canal a mais de venda, podendo oferecer para o cliente essa outra opção de serviço, sendo optativo comprar na loja on-line ou então nas lojas físicas, obtendo um bom retorno de ambos os públicos.

A quarta pergunta se refere às principais etapas levadas em conta no processo da implantação. O gestor apontou as seguintes etapas: etapa sistêmica (implantação/configurações/cadastramento); etapa de processos (mapeamento dos processos que envolveram as ações de recebimento, separação e entrega dos pedidos); etapa de treinamento (qualificou-se a partir de treinamentos todas as pessoas envolvidas);

etapa de lançamento (ativação do site e muita divulgação).

Ao ser questionado em relação aos resultados que a empresa obteve, o gestor citou sobre a divulgação e a valorização, advinda da marca estar presente nesse novo canal de vendas. Visto que, segundo ele, só se tem expectativas de crescimento, gerando muito valor para a marca, passando a visão de que estão preocupados em trazer cada vez mais alternativas para facilitar e/ou agregar serviços e atendimento para o cliente.

Seguindo na linha da pergunta anterior, o questionamento anterior, perguntou-se sobre o quanto a pandemia refletiu nos resultados da rede com a plataforma. O gestor relata que a pandemia acelerou bastante o processo de mudança cultural das pessoas em comprar on-line os produtos de supermercado. Ele acredita que sem a pandemia essa evolução e mudança cultural levaria entre 5 e 10 anos. Em relação aos resultados, o gestor assegura que o site teve uma representatividade de 1,5% do faturamento da empresa, o que tornou a modalidade, uma parte essencial do negócio, refletindo, pois, significativamente na melhoria dos resultados gerais da empresa. Hoje, a representatividade estabilizou em 1% do faturamento, porém há perspectiva e metas de alcançar 1,5%, com um planejamento de crescimento constante neste canal de vendas.

Por fim, questionou-se sobre os principais problemas ainda enfrentados. Para o gestor, um atual desafio é a concorrência dos aplicativos que disponibilizam infinidades de cupons de descontos, como os citados por ele, *IFood* e *Rappi*. Outra grande dificuldade apresentada é o aumento dos custos em logística, a empresa teve que fazer alterações no modo de entregas, para que amenizasse os repasses aos clientes. O entrevistado ainda cita que, com a alta competitividade no setor, que se deu pela abertura de novos concorrentes, houve prejuízos em relação ao crescimento estipulado pela empresa.

5 Conclusão

O principal objetivo deste trabalho foi compreender o processo de implementação da plataforma de e-commerce em uma empresa do ramo varejista supermercadista, localizada na cidade de Canoas/RS. Como salientava Lobosco *et al.* (2013, p. 3),

Ainda que se encontrem muitos trabalhos, textos e artigos a respeito do crescimento do e-commerce, no Brasil e no mundo, pouco se escreve sobre quais as necessidades básicas estruturais e organizacionais das pequenas empresas para a adoção do CE como mecanismo de venda.

Através da revisão teórica buscada em diversas leituras, atendeu-se aos conceitos relacionados à área do varejo supermercadista. E ainda, identificou-se os impactos do comércio eletrônico no varejo, especialmente com os efeitos da COVID-19.

Para atender aos objetivos específicos, sendo eles: levantar os aspectos positivos, bem como as dificuldades na implantação do e-commerce e analisar os

dados da área comercial comparando resultados de antes e depois da implantação da plataforma e-commerce, realizou-se a coleta de dados através de um questionário composto por 7 perguntas, direcionado ao gestor da empresa analisada.

A partir da aplicação do questionário, foi possível identificar as maiores dificuldades na perspectiva do gestor no processo inicial de implantação, salientando a dificuldade em encontrar uma plataforma de e-commerce voltada 100% para o varejo supermercadista, visto que o processo se iniciou no ano de 2018. Diante disso para Lobosco *et al.* (2013, p. 8), “as pequenas empresas buscam incessantemente se adaptar às novas realidade de mercado e procuram se especializar e conhecer melhor suas características e limites”.

Essa coleta se mostrou extremamente importante para compreender o reflexo da pandemia de COVID-19 nos resultados da empresa e o avanço que se deu no novo canal de venda da rede. Percebeu-se que o e-commerce trouxe um grande diferencial competitivo para a empresa, visto que, a Rede de supermercados foi a primeira a ter um espaço on-line na cidade de Canoas, aumentando, assim, a visibilidade e importância da Rede na região inserida, sendo referência em inovação.

Devido à competição entre as empresas tornar-se cada vez mais acirrada, para as pequenas empresas poderem sobreviver no mercado atual, precisam utilizar da melhor forma possível seus recursos e suas habilidades. Com isso, a empresa tem que estar atenta a novas oportunidades de negócio, e um diferencial para uma empresa hoje pode ser a utilização de uma loja virtual eficaz e eficiente. (LIMA *et al.*, 2007, p. 22).

Foi possível identificar um crescimento acelerado, ocasionado pela pandemia de COVID-19, nas vendas no canal on-line. Para Fernandes (2016, p. 23), qualquer organização hoje, se quiser ter sucesso ou pelo menos sobreviver, precisa acompanhar essa revolução proporcionada pela TI. Nesse sentido, o entrevistado afirma que a ocorrência da COVID-19 acelerou o processo de mudança cultural das pessoas em comprar on-line produtos de supermercado, além disso, um fator a ser destacado foi a importância de a empresa já ter investido em e-commerce antes da chegada da pandemia da COVID-19, pois assim já estavam mais preparados para esse crescimento na modalidade de venda online. Acredita, ainda, que sem a pandemia essa evolução cultural levaria entre 5 e 10 anos.

Sobre a perspectiva de representatividade de crescimento em faturamento da empresa, o e-commerce refletiu significativamente na melhoria dos resultados gerais da empresa, representando, no período pandêmico, 1,5% do faturamento. Hoje, a representatividade estabilizou em 1%, porém há perspectivas e metas de alcançar 1,5%, visto que o e-commerce é um novo canal de vendas do varejo supermercadista. que veio para ficar e obter uma alta representatividade nas vendas, a partir de planejamentos, estudos e investimentos. Turchi (2018) traz que, ainda assim, aquelas empresas que acreditaram no novo canal e buscaram desenvolver suas atividades on-line, conseguiram, com o passar dos anos, sucesso no segmento.

Assim, o processo se mostrou satisfatório ao olhar da pesquisadora, que pôde validar os passos estudados, contemplando todo o processo de implantação de um

e-commerce no ramo supermercadista. O que culminou em uma preparação para a possibilidade de colocar em prática tais ações, realizando, pois, a partir deste estudo, um futuro projeto para implantação da plataforma e-commerce na empresa que faz parte.

Em suma, o estudo alcançou os objetivos propostos, trazendo para a acadêmica e interessados na área de administração, bem como para empresários e colaboradores do ramo varejista supermercadista, informações e estudos direcionados ao e-commerce.

Referências

ALBERTIN, Alberto Luiz. Comércio Eletrônico: benefícios e aspectos de sua aplicação. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 38, n. 1, p. 52-63, jan./mar. 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v38n1/a06v38n1>. Acesso em: 09 jun. 2021.

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Comércio Eletrônico**: modelo, aspectos e contribuições de sua aplicação. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

AMOR, Daniel F. **A (r)evolução do e-business**. São Paulo: Makron Books, 2000.

ALVARENGA, Darlan. **Com a pandemia, comércio eletrônico tem salto em 2020 e dobra participação no varejo brasileiro**. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/02/26/com-pandemia-comercio-eletronico-tem-salto-em-2020-e-dobra-participacao-no-varejo-brasileiro.ghtml> Acesso em: 09 jun. 2021.

BLOG KINSTA. **Estatísticas do Ecommerce para 2021** – Chatboots, Voz, Marketing Omni-Canal. 2021. Disponível em: <https://kinsta.com/pt/blog/estatisticas-do-ecommerce/>. Acesso em: 15 ago. 2021

BOWLES, Esteban. A Covid-19 e a transformação do comércio eletrônico no Brasil. **Ecommercebrasil**, 5 ago. 2020. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/a-covid-19-e-a-transformacao-do-comercio-eletronico-no-brasil/>. Acesso em: 1 jun. 2021.

COELHO, L. S.; OLIVEIRA, C; ALMÉRI, T. M. O crescimento do e-commerce e os problemas que o acompanham: a identificação da oportunidade de melhoria em uma rede de comércio eletrônico na visão do cliente. **Revista de Administração da UNISAL**, vol. 3, n. 3, 2013.

COBACKLOG. **Varejo supermercadista**: perspectiva sobre o crescimento no Brasil. **in: varejo supermercadista**: perspectiva sobre o crescimento no Brasil. [S. l.], 2019. Disponível em: <https://gobacklog.com/varejo-supermercadista/>. Acesso em: 29 out. 2021.

CONTENT. Oportunidade na crise: loja digital é saída para ninguém parar. Com 71% dos brasileiros dispostos a realizar mais compras on-line, comércio eletrônico ajuda pequenos empreendedores a se reinventar. **Exame**, 4 maio 2020.

COTS, M. **Aspectos Legais do E-commerce**. Brasília: Sebrae, 2014.

CRAMMER-FLOOD, Ethan. Global ecommerce update 2021: worldwide ecommerce will approach \$5 trillion this year. **Emarketer**. Jan./2021.

ECOMMERCEBRASIL. **A Covid-19 e a transformação do comércio eletrônico no Brasil**. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/a-covid-19-e-a-transformacao-do-comercio-eletronico-no-brasil/>. Acesso em: 1 jun. 2021.

E-COMMERCE BRASIL. **Comércio eletrônico mundial tem aumento de 81% nas vendas em maio**, revela pesquisa. 8 jun. 2020. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/comercio-eletronico-mundial-tem-aumento-de-81-nas-vendas-em-maio-revela-pesquisa/>. Acesso em: 1 jun. 2021.

ECOMMERCEBRASIL. **E-commerce brasileiro deve crescer 26% em 2021, aposta Ebit | Nielsen**. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/ebitnielsen-e-commerce-brasil-2021/>. Acesso em: 5 jun. 2021.

FERNANDES, Marcelo Eloy, **Negócios eletrônicos**. 2. ed. São Paulo: PEARSON, 2019.

IBGE. **PMC - Pesquisa Mensal de Comércio**. 2019. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/comercio/9227-pesquisa-mensal-de-comercio.html?=&t=o-que-e>. Acesso em: 5 jun. 2021.

INFOVAREJO. **Porque o varejo de alimentos é diferente**. In: JUNQUEIRA, Gabriel. Porque o varejo de alimentos é diferente. [S. l.], 23 jul. 2020. Disponível em: <https://www.infovarejo.com.br/varejo-de-alimentos-e-diferente/>. Acesso em: 29 out. 2021.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing: A bíblia do marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2011.

LEVY, Michael; WEITZ, Barton A. **Administração de Varejo**. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

LIMA, Alan José Garcia et al. **Um estudo sobre as soluções de e-commerce disponíveis na web para empresas de pequeno porte**. Trabalho de Conclusão de Curso – Faculdade de Ciências Econômicas e Administrativas de Presidente Prudente, 2007.

LOBOSCO, Antonio et al. **A influência do comércio eletrônico nas pequenas empresas do setor de moda**. São Paulo: SINGEP e S2IS, 2013. Disponível em: <file:///C:/Users/fraan/OneDrive/Documentos/TCC/462-837-1-RV%20a%20influencia%20do%20com%20eletronico.pdf/>. Acesso em: 5 jun. 2021.

MALONE, T.W., Yates, J., Benjamin, R, I. The logic of electronic markets. **Harvard Business Review**. V.67, n.3, p.166-179. May- June 1989

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MASTERCARD. **46% dos brasileiros aumentaram o volume de compras online durante a pandemia, indica MasterCard**. Disponível em: <https://www.mastercard.com/news/latin-america/pt-br/noticias/comunicados-de-imprensa/pr-pt/2020/november/whitepaper-habitos-pos-pandemia/>. Acesso em: 1 jun. 2021.

NUVEMSHOP. **Relatório anual do e-commerce em 2020 e tendências para 2021**. 6. ed. NuvemCommerce, 2020. p. 1-29.

NUVEMSHOP; **O que é e-commerce e como ele funciona?** 6. ed. NuvemCommerce, 2020. p. 1-25.

RAMOS, Eduardo de Andrade et al. **E-commerce**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2011.

SEBRAE (Brasil). **Confira as vantagens e desvantagens do home office**. In: **Confira as vantagens e desvantagens do home office**. Brasil, 24 nov. 2013. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/vantagens-e-desvantagens-do-home-office,78f89e665b182410VgnVCM100000b272010aRCRD>. Acesso em: 5 nov. 2021.

SERTEK, Pedro; GUINDANI, Roberto Ari; MARTINS, Tomas. Sparano. **Administração e planejamento estratégico**. Editora Ibpex. 2013.

SOUZA, M. F. P; SENHORAS, E. M. **The internationalization of e-commerce: a case study of the Alibaba Group**. Boa Vista: EdUFRR, 2018.

STEFANO, Nara; ZATTAR, Izabel Cristina. **E-commerce: conceitos, implementação e gestão**. 1. ed.: INTERSABERES, 2016. p. 1-309

TECNOTRI (Brasil). 5 pontos-chave da logística para e-commerce. In: **5 pontos-chave da logística para e-commerce**. [S. l.], 12 dez. 2019. Disponível em: <https://www.tecnotri.com.br/5-pontos-chave-da-logistica-para-e-commerce/>. Acesso em: 5 nov. 2021

TORRES, Cláudio. **A Bíblia do Marketing Digital: Tudo que você queria saber sobre marketing e publicidade na internet e não tinha a quem perguntar**. São Paulo. Novatec, 2009.

TURBAN, Efraim; KING, David. **Comércio eletrônico: estratégia e gestão**. Tradução Arlete Simille Marques. Revisão técnica Belmiro João; Erico Veras Marques. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

TURBAN, Efraim et al. **Tecnologia da informação para gestão: transformando os negócios na economia digital**. Tradução Edson Furmankiewicz. 6 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

TURCHI, Sandra R. **Estratégias de marketing digital e e-commerce**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

ZANELLA, Cleunice. **Metodologia de estudo de pesquisa em administração. Fascículo de Metodologia Científica**. Florianópolis: UFSC/MEC/CAPES/PNAP, 2009.

Anexo

Anexo A – Questões da entrevista com o gestor

Como foi o processo de implantação da plataforma e-commerce, bem como quais as maiores dificuldades analisadas?

1. O e-commerce trouxe um diferencial competitivo para a rede?
2. Quanto tem sido efetivo dentro da empresa?
3. Quais as principais etapas levadas em conta na hora da implantação?
4. Quais os resultados que a empresa obteve com a implantação?
5. Quanto que a pandemia (COVID-19) refletiu nos resultados?
6. Hoje quais os principais problemas enfrentados com a plataforma?

FAZENDO O VT: UMA ANÁLISE DA ATIVAÇÃO DE MARCA DO MCDONALD'S NO BIG BROTHER BRASIL 21

Matheus Fernando Schmidt¹ | Aline Raimundo²

Resumo

Este artigo se trata de uma análise das ativações de marca do McDonald's, uma das maiores redes de fast-food do mundo, na edição 21 do Big Brother Brasil, que aconteceu de janeiro a maio de 2021. Foram analisadas as duas ações de ativação que aconteceram no *reality*, levando em consideração as cores utilizadas, a ambientação, o figurino e a identidade da marca, com base na ótica de alguns autores, como Alice M. Tybout e Tim Calkins (2017), Martha Gabriel e Rafael Kiso (2020), Mitsuru Higuchi Yanaze (2020), entre outros. A investigação caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, de cunho qualitativo, e conta com um estudo de caso para entender quais foram as estratégias de comunicação utilizadas pelo McDonald's na construção de ativações de marca no BBB 21.

Palavras-chave: McDonald's. Big Brother Brasil. Ativação de marca. Comunicação.

Abstract

MAKING THE VT: A BRAND ACTIVATION ANALYSIS OF MCDONALD'S AT BIG BROTHER BRASIL 21

This article is an analysis of the brand activations of McDonald's, one of the largest fast-food chains in the world, in the 21st edition of Big Brother Brasil, which occurred from January to May 2021. The two activation actions that occurred in the reality were analyzed, considering the colors used, the ambiance, the costumes and the brand identity, based on the perspective of some authors, such as Alice M. Tybout and Tim Calkins (2017), Martha Gabriel and Rafael Kiso (2020), Mitsuru Higuchi Yanaze (2020), among others. The investigation is characterized as an exploratory research, of a qualitative nature, and includes a case study to understand the communication strategies used by McDonald's in the construction of brand activations in BBB 21.

Keywords: McDonald's. Big Brother Brasil. Brand Activation. Communication.

1 Introdução

Em 2020, por conta da Pandemia do Covid-19, que acabou por afetar o mun-

¹ Graduado em Comunicação Social com Habilitação em Publicidade e Propaganda pelas Faculdades Integradas de Taquara – Faccat. E-mail: matheusschmidt@sou.faccat.br

² Professora do curso de Comunicação Social com Habilitação em Publicidade e Propaganda das Faculdades Integradas de Taquara – Faccat. Mestre em Processos e Manifestações Culturais pela Universidade Feevale. E-mail: alineraimundo@faccat.com.br

do inteiro, em função de um novo vírus para o qual ainda não havia cura e medicamentos que pudessem auxiliar no tratamento, as pessoas precisaram passar mais tempo em casa para evitar a circulação e o colapso dos hospitais e unidades básicas de saúde. Essa situação fez com que aumentasse a audiência de programas de televisão e *reality shows*, como o Big Brother Brasil, que, durante muito tempo era visto como algo irrelevante, mas que, na edição 20, acabou fazendo parte do dia a dia de vários brasileiros. “É claro que diante da realidade mundial, ‘estar confinado’ ganhou um novo sentido. É bom saber que, neste momento em que o Brasil está isolado em casa, o BBB tem o poder de unir. Mesmo que seja na torcida” (DOURADO, 2020).

Logo, várias marcas viram a oportunidade de investir em patrocínios nesse programa, afinal, o alcance seria grande e poderia trazer bons resultados se fosse bem executado. De acordo com Paraizo (2020), o programa teve a participação de vinte e quatro anunciantes, ultrapassando a marca de dezoito anunciantes na edição 19 do *reality*. Um dos grandes diferenciais da edição 20 do Big Brother Brasil foi que os participantes foram divididos em dois grupos, um deles intitulado “camarote”, com pessoas já conhecidas na mídia, e o outro chamado de “pipoca”, composto por pessoas anônimas.

No ano de 2021, iniciou-se o Big Brother Brasil 21, que seguiu com a mesma proposta de dividir a casa entre anônimos e famosos. Além disso, também permaneceu a mesma dinâmica de dividir semanalmente a casa entre “Vip” e “Xepa”. No “Vip”, estavam os escolhidos do líder da semana, cujos integrantes tinham acesso ao mercado com mais variedades de produtos e preços em conta, além de terem acesso à suíte do líder. No grupo “Xepa”, ficava o restante da casa, com um catálogo mais limitado e preços exorbitantes. Devido ao fato de uma parcela da casa estar limitada em suas refeições durante uma semana inteira, parte-se do pressuposto que essa limitação fez aumentar os patrocínios de marcas alimentícias como o McDonald’s. Tudo isso culminou para que o *reality* fosse alvo de patrocínios de marcas que buscam visibilidade na mídia em um período ainda pandêmico. Inclusive, dinâmicas, como o jogo da discórdia, que, normalmente, não possuíam ações publicitárias envolvidas, também passaram a ter patrocínios, como no caso do jogo ocorrido do dia 22 de março, que contou com o patrocínio da Fiat.

Como já abordado, um desses patrocinadores foi o McDonald’s, líder no segmento de fast-food³. Presente em cento e dezenove países, conta com mais de trinta e seis mil restaurantes, onde trabalham dois milhões de funcionários, que atendem, diariamente, a cerca de setenta milhões de clientes.

Dentre suas aparições no Big Brother Brasil 21, está a prova do líder de resistência, que iniciou no dia 04 de fevereiro de 2021 e teve em torno de seis horas de duração. Segundo Fiore (2021), a ação divulgou o Méqui BBBox, um novo produto do McDonald’s, que consiste em uma grande caixa com variados lanches, planejado para toda a família. Também houve patrocínio na festa temática, intitulada “Festa do pijama”, que ocorreu no dia 13 de março de 2021.

³ *Fast-Food* é um termo em inglês referente a comidas com preparo rápido (PRIBERAM,2021).

Durante a noite, o McDonald's conquistou seis dos dez assuntos mais comentados do Twitter, incluindo a primeira colocação, e a busca pelos termos McDonald's e Méqui Box no Google apresentaram aumento significativo, atingindo o pico dos resultados de busca por volta das 23 horas (FILIPPE, 2021, s/p).

Sabendo que o McDonald's está presente em diversos cenários, já que possui franquias espalhadas pelo mundo inteiro, é necessária a adaptação para os acontecimentos de cada local de atuação. A interação do público que assiste ao Big Brother Brasil com o McDonald's é uma realidade, mas o modo como ambos os patrocínios repercutiram nas mídias levanta a seguinte problemática: quais foram as estratégias de comunicação utilizadas pelo McDonald's na construção de ativações de marca no Big Brother Brasil 21?

A partir desse problema de pesquisa, definiu-se o objetivo geral de analisar as ativações de marca do McDonald's na edição 21 do Big Brother Brasil. Além disso, para a melhor compreensão do tema, foram estabelecidos três objetivos específicos: (1) Apontar as estratégias de comunicação utilizadas pelo McDonald's durante o Big Brother Brasil 21; (2) Entender de que forma a identidade do McDonald's foi inserida dentro do *reality show*; (3) Avaliar os resultados das ações de comunicação do McDonald's dentro do Big Brother Brasil 21 e a forma como elas impactaram o público telespectador do programa.

Com a finalidade de atender ao objetivo proposto, o método de investigação engloba uma pesquisa bibliográfica e um estudo de caso.

O primeiro item da revisão bibliográfica apresenta conceitos referentes ao Big Brother Brasil, explicando o *reality* e falando sobre o seu impacto durante a pandemia do Covid-19. O segundo item aborda o tema comunicação, trazendo alguns conceitos de marketing e ativação de marca. Já o terceiro item, por sua vez, aborda o tema McDonald's, com o objetivo de conhecer mais a rede de *fast-food*.

Na sequência, a pesquisa apresenta a metodologia, composta por um estudo de caso, escolhido por permitir um conhecimento mais aprofundado sobre a realidade do *reality show*, bem como os resultados da ativação de marca. Como técnica para a coleta de dados, foi feita uma análise de conteúdo sobre a prova do líder, primeira ativação de marca do McDonald's dentro do BBB 21, no dia 04 de fevereiro de 2021, sobre a festa do pijama, realizada no dia 13 de março de 2021, e sobre as redes sociais, analisando as publicações realizadas em ambas ativações de marca nas redes sociais Instagram e Twitter.

Após a aplicação destes métodos, foi feita uma análise de dados, que aparece na sequência, trazendo imagens das ativações de marca, nas quais foram analisados quatro pontos: cores utilizadas, ambientação, figurinos e identidade da marca. Por fim, há uma discussão que relaciona as informações adquiridas na análise de conteúdo com o aporte teórico.

Este estudo beneficia o estudo das estratégias de comunicação, utilizadas na ativação da marca McDonald's, no Big Brother Brasil 21. Antes de abordar a temática que percorrerá esta pesquisa, o autor se vale de um estado da arte. O levantamento de estudos se fez no período de 2015 a 2020. A busca foi feita nos portais *Google*

Academy e Periódico Capes. Os resultados mostram que não há artigos que abordam o mesmo assunto, apenas sobre o novo método do Big Brother Brasil incluir influenciadores no *game* e sobre as manifestações do jogo nas redes sociais, com foco na interação dos telespectadores, ou seja, diferente da ênfase abordada neste estudo.

Assim, entende-se que há importância e relevância para a academia o presente projeto, já que os conteúdos abordados serão: o Big Brother Brasil 21, reality show que acontece paralelo ao desenvolvimento do projeto possibilitando um artigo atual, o McDonald's, um dos maiores cases quando se fala em estratégias e campanhas de comunicação e, de certa forma, as redes sociais, já que as campanhas do "Méqui"⁴ dentro do reality show, principais objetos de estudos, geram um grande engajamento, principalmente na rede social Twitter, lugar onde a marca costuma alcançar os *trending topics*⁵ com frequência.

2 O Big Brother Brasil

O Big Brother Brasil é um reality show brasileiro transmitido pelo Grupo Globo, a partir da edição do programa, que acontece diariamente durante a temporada e ao vivo vinte e quatro horas por dia, por meio do Pay-Per-View⁶ e pelo Globoplay, serviço de vídeo On Demand⁷ da Rede Globo. Entretanto, o reality foi importado de outros países, já que, conforme Coradini (2021), o Big Brother Brasil é original da empresa holandesa Endemol.

Criado na Holanda, em 1999, por John De Mol, idealizador do também famoso reality de música *The Voice*, e produzido em mais de 40 países por meio de uma das maiores empresas de entretenimento, a Endemol, o Big Brother se tornou uma febre mundial (BITTENCOURT, 2017).

Coradini (2021) ainda ressalta que o *reality* trata de um show da vida, já que a estrutura do programa é organizada e elaborada para reproduzir midiaticamente a rotina dos participantes, que possuem origens, culturas e princípios completamente diferentes, confinados no mesmo espaço durante um longo período. Segundo Bittencourt (2017), esse formato é baseado em uma estrutura pensada e descrita por George Orwell, em seu livro *1984*, publicado em 1949, no qual Orwell apresenta o *Grande Irmão*, uma entidade que vigia cada passo dado pelos moradores de um país fictício. Com o slogan "O Grande Irmão está de olho em você" (ORWELL, 1949), o partido totalitário que comandava o país mantinha o controle das ações de toda a população. Em contrapartida, o idealizador do reality show, John de Mol, afirma em

⁴ Méqui é uma forma de se referir a empresa McDonald's (VISÃO OESTE, 2019).

⁵ *Trending Topics* é um ranking de *hashtags* mais utilizados dentro do Twitter (LOOPA, 2019).

⁶ Pay-Per-View é um sistema com o qual o usuário pode assinar uma programação específica, adquirindo, para isso, o direito a assistir filmes online, eventos e esportes (PODE COMPARAR, 2020).

⁷ *On Demand* é algo feito sob demanda, para atender ao usuário na hora e com o conteúdo que ele escolher. Assim, o usuário passa a ter várias opções de conteúdos para assistir quando quiser (MELHOR PLANO, 2021).

uma entrevista para a revista IstoÉ (2014) que o programa não teve influência vinda de Orwell, mas, de um reality show americano chamado *Biosphere 2*.

O Big Brother Brasil possui grande influência dentro do cenário televisivo brasileiro, gerando participação dos telespectadores até mesmo nas redes sociais. Desde a edição 20, no ano de 2020, essa participação foi intensificada ainda mais com a chegada da pandemia do Covid-19 no Brasil.

2.1 O impacto do Big Brother Brasil durante a pandemia da Covid-19

A descoberta de um novo coronavírus no final de dezembro de 2019, na China, despertou um sinal de alerta à população mundial, principalmente quando a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou que se tratava de uma emergência internacional de saúde pública e posteriormente, que a alta disseminação da contaminação da doença provocada por este vírus, a COVID-19, havia se transformado em uma pandemia (SOUSA JUNIOR, 2020).

As áreas mais afetadas com a pandemia são as de atividades artísticas (como teatros, pubs⁸ e casa de shows), transportes (aéreo, ferroviário e metroviário, interestadual e intermunicipal e público urbano, respectivamente), serviços de alojamento e alimentação, como bares e restaurantes (ALVARENGA, 2020). “Desse modo, percebe-se que atividades de lazer e turismo estão entre as mais afetadas, por não serem consideradas como essenciais para a população neste momento” (SOUSA JUNIOR, 2020, p.76).

Como forma de tentar evitar o comprometimento do faturamento dessas indústrias, uma das estratégias adotadas foi a utilização das ferramentas das mídias sociais, principalmente Instagram⁹ e Youtube¹⁰, para transmissões de vídeos ao vivo on-line, para que os artistas pudessem expor o seu trabalho de forma segura, tanto para eles, quanto para o público (SOUSA JUNIOR, 2020). Logo, percebeu-se que as pessoas estavam dispostas a consumir esse tipo de conteúdo, já que, segundo Lavado (2020), os dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) apontam que o uso da internet no Brasil cresceu entre 40% e 50% durante a pandemia.

Com as pessoas em casa, consumindo conteúdo o tempo inteiro, não somente a internet fez sucesso, mas também a televisão, que obteve ótimos resultados de audiência. Segundo Dourado (2020), em uma entrevista para a PropMark(2020)¹¹, durante toda a temporada do Big Brother Brasil 20, os números já eram impressio-

⁸ Pubs são estabelecimentos típicos de países de influência britânica onde se vendem refeições e bebidas alcoólicas. No Brasil, utiliza-se essa palavra para se referir a bares com músicas e bebidas (SISCHEF, 2019).

⁹ Instagram é uma rede social principalmente visual, na qual um usuário pode postar fotos e vídeos de curta duração, aplicar efeitos a eles e também interagir com publicações de outras pessoas por meio de comentários e curtidas (ROCKCONTENT, 2018).

¹⁰ Youtube foi fundado por Chad Hurley, Steve Chen e Jawed Karim em fevereiro de 2005, nos Estados Unidos. Comprado pela Google em 2006, o site permite que os usuários compartilhem vídeos e interajam com seus autores a partir de comentários (CANALTECH, 2021).

¹¹ A PropMark é o veículo especializado que há mais tempo cobre a indústria da comunicação, marketing e mídia (PROPMARK, 2021).

nantes, mas o cenário pandêmico contribuiu como um todo. “Diante da realidade mundial, ‘estar confinado’ ganhou um novo sentido” (DOURADO, 2020) e, segundo o que Eduardo Schaeffer disse para a PropMark (2020), “o novo coronavírus impactou de forma profunda toda a sociedade. As medidas de distanciamento social e o fato de que os brasileiros passaram a ficar mais tempo em casa nos ajudaram a alcançar altos índices de audiência”.

Esse fato é algo bastante compreensível em tempos nos quais as pessoas buscam por mais entretenimento. Logo, é perceptível que o isolamento social contribuiu para que as ações atingissem um público muito maior (PARAIZO, 2020). Os conteúdos ajudaram a população a manter a leveza naquele período tão difícil e, nesse contexto, os anunciantes encontraram no Big Brother Brasil 20 uma grande oportunidade para comunicar ações e iniciativas pensadas para auxiliar os brasileiros no enfrentamento da pandemia (SCHAEFFER, 2020).

Sendo assim, com tamanha visibilidade, o BBB tornou-se um espaço para anúncios de marcas que visam causar um impacto na vida dos brasileiros. Entretanto, para que se possa entender como o McDonald’s conseguiu realizar sua ativação de marca dentro do Big Brother Brasil 21, é preciso conceituar comunicação.

3 Comunicação

O objetivo da comunicação é satisfazer as necessidades e desejos humanos, mas para isso, é preciso levar em consideração o público-alvo, conhecendo-o para poder satisfazê-lo (GABRIEL; KISO, 2020). Logo, é preciso que os profissionais de comunicação estejam em constante estudo, afinal se o público-alvo muda, as estratégias devem mudar também. Toda essa situação coloca o público como o centro de qualquer ação de comunicação, por isso é necessário conhecê-lo para que todos os objetivos sejam alcançados (GABRIEL; KISO, 2020).

Outro aspecto importante para a definição desse tema, segundo Gabriel e Kiso (2020), é que o modo de atender às necessidades ou desejos por meio de uma ação de comunicação ocorre normalmente por meio de uma troca, que é quando existem pelo menos duas partes envolvidas e cada uma tem algo que pode ter valor para a outra, é capaz de se comunicar, é livre para aceitar ou rejeitar a troca e acredita ser benéfico participar desta negociação.

É muito importante que as empresas mantenham um bom relacionamento com os seus clientes e nisso surge o *branding* de relacionamento, que, conforme Tybout e Calkins (2017, p. 143), “é uma abordagem estratégica que visa provocar nos consumidores um senso de relacionamento, ou conexão pessoal, com uma marca”. As organizações estão inseridas em um contexto de competição contínua, por isso, uma empresa líder não tem essa posição por muito tempo se não continuar criando estratégias e se atualizando. Pensando nisso, muitas delas têm buscado criar atendimentos mais personalizados aos clientes com o objetivo de criar relacionamentos a longo prazo (YANAZE, 2020).

Sendo assim, é importante que as empresas tenham sempre o seu foco voltado para o público-alvo, afinal somente conhecendo-o bem será possível elaborar

estratégias de comunicação certas. Entretanto, com a quantidade de concorrência existente hoje no mercado, surge uma dúvida: como tornar-se uma marca líder que consegue se destacar em meio a tantos concorrentes? Para dar início é preciso entender o significado de marca.

3.1. Como se tornar uma marca líder

Alguns dirão que marca é um posicionamento que relaciona o produto a uma determinada categoria de produtos, mas que ao mesmo tempo o diferencia do restante; outros dirão que é uma promessa que a empresa faz aos clientes sobre o que determinado produto fará para eles; e ainda, alguns definem marca como o valor que ela oferece em relação ao custo. Todas essas definições podem ser úteis para descrever o significado de marca, mas de um ponto de vista mais amplo e eficaz, marca é um conceito (TYBOUT; CALKINS, 2017).

Conceito, por sua vez, “é um conjunto de propriedades e associações que dão a tal produto um significado especial” (TYBOUT; CALKINS, 2017, p. 22).

Uma marca líder deve, além de possuir registros, contar com um posicionamento adequado e relevante para o público que deseja atingir. Ela precisa possuir uma visão de marca, que se trata de uma descrição mais estruturada da imagem que se pretende alcançar e que deve ser o centro de todo o processo de planejamento estratégico (AAKER, 2015). Quando essa visão se encaixa e alcança os objetivos, ela é refletida nas estratégias de negócios, além de criar diferenciais em relação à concorrência, manter um relacionamento mais próximo com os clientes, além, é claro, de inspirar os próprios colaboradores da empresa (AAKER, 2015). Tudo isso ajudará a marca a firmar um posicionamento, que segundo Tybout e Calkins (2017) referem-se a um significado específico na mente dos consumidores a qual será responsável por articular a meta que um consumidor atingirá utilizando um produto de determinada empresa.

A declaração da posição de uma marca costuma ser desenvolvida pelo gerente de marca. O ideal é que tal declaração seja fundamentada nas metas e percepções de um grupo de consumidores-alvo. Os gerentes desenvolvem declarações formais de posicionamento para assegurar uma visão compartilhada para a marca por toda a organização e para orientar o pensamento tático. Dessa maneira, a declaração de posicionamento de uma marca pode ser distribuída por toda a empresa e até mesmo compartilhada com os parceiros dela (por exemplo, a agência de publicidade e os varejistas) (TYBOUT; CALKINS, 2017, p.5).

Esse posicionamento de marca pode ser redigido em uma linguagem mais comum e amigável ao consumidor, mas não é esperado que ele tenha acesso a declaração de posicionamento, apenas a parte mais importante que são os resultados, como o design da marca, preço, comunicações e até mesmo, os canais de distribuição (TYBOUT; CALKINS, 2017). Cada marca possui um formato ou processo para construir o seu posicionamento, afinal isso vai variar de acordo com a empresa, mas, segundo Tybout e Calkins (2017), existem alguns processos que são considerados

importantíssimos para serem seguidos: conhecer o consumidor-alvo e ter as informações identificadoras dele, como dados demográficos e psicográficos, registradas em algum lugar; possuir um quadro de referência, que nada mais é do que uma declaração da meta a ser atingida mediante o consumo da marca, o que poderá auxiliar e orientar a escolha de alvos e a identificação de situações reais nas quais a marca poderia ser usada, além de definir concorrentes relevantes; ter uma declaração que explique o motivo de a marca ser superior às alternativas no quadro de referência, chamada de ponto de diferença; possuir evidências que comprovem alegações relacionadas ao quadro de referência e ao ponto de diferença, chamadas de razões para acreditar. “Esse elemento final é mais importante quando as alegações são relativamente abstratas (alegações de crença) quando comparadas a alegações concretas (confirmáveis), porque alegações concretas muitas vezes são por si mesmas razões para acreditar” (TYBOUT; CALKINS, 2017, pg. 6)

Segundo Magnolo e Moreira (2020), uma marca deve possuir características que as diferencie de outras, seja um nome, um conceito, slogan ou até mesmo cores que as façam ser identificadas e reconhecidas. Segundo Tybout e Calkins (2017), uma das estratégias a serem empregadas que podem fortalecer uma marca no mercado é a modernização do modo de apresentação da marca ao consumidor.

Além disso, com toda a concorrência que existe hoje em dia, é preciso que as marcas pensem em estratégias para se sobressair. Um destes métodos é a ativação de marca. Muitas vezes, estar presente no mercado não é suficiente para causar impacto, mesmo que sejam utilizadas as estratégias tradicionais do marketing na divulgação, interação e engajamento. Nisso, a comunicação de ativação acaba se tornando uma ótima forma de chamar a atenção, pois é possível projetar uma imagem por meio de várias ações. Inclusive, com toda a saturação do mercado, essa estratégia de ativação acabou virando tendência entre as marcas (FERREIRA, 2019).

A comunicação de ativação se trata basicamente de uma experiência diferenciada apresentada em algum momento oportuno. Grandes exemplos disso são as marcas que fazem campanhas em shoppings e baladas, pois elas aproveitam a concentração de consumidores em potencial para captar a atenção deles (FERREIRA, 2019). Conforme Ferreira (2019), as estratégias de comunicação de ativação aproveitam ocasiões específicas para dar destaque a pontos determinados de uma marca.

O primeiro passo é sempre decidir onde a ação irá acontecer e novamente, é muito importante levar em consideração as características do público-alvo. O conceito de ativação de marca ainda é dividido em três categorias, sendo elas: *Sampling*, que se trata da oferta de um brinde para gerar valor e memória; *Experiência*, para envolver o público em um momento em que ele participa de alguma atividade; *Ações no varejo*, que podem ser o lançamento de uma nova coleção, por exemplo (FERREIRA, 2019).

Então, para que haja uma ativação de marca efetiva, é preciso não se limitar a uma ação ou canal específico. Nisso surge o conceito de abordagem *omnichannel*, que se trata de “uma estratégia de integração dos diferentes canais de compra e comunicação, com o objetivo de convergir a experiência entre o *on-line* e o *off-line*” (GABRIEL; KISO, 2020, p. 168). Para entender melhor o significado da palavra, “*omni*”,

do Latim, transmite a ideia de tudo ou inteiro e “*channel*”, do inglês, significa canal (FONSECA, 2017). O principal objetivo desta abordagem é unir os pontos mais fortes de cada canal de comunicação com a finalidade de entregar uma experiência completa, coesa e eficaz ao consumidor (GABRIEL; KISO, 2020).

A marca líder é aquela que possui um posicionamento de marca forte e coerente e que busca se manter ativa, conhecendo seu público-alvo, atualizando o seu próprio negócio de acordo com as demandas do mercado. É aquela que utiliza as ativações de marca ao seu favor e possui uma abordagem *omnichannel*, estando presente em diversos lugares de fácil acesso aos seus consumidores e possíveis clientes.

Até aqui abordou-se o Big Brother Brasil, marketing, e para que seja possível entender como funcionou a ativação de marca do McDonald’s dentro do Big Brother Brasil 21, será necessário fazer uma análise das ações.

3.2 O McDonald’ conquistando o seu VT no Big Brother Brasil 21

O McDonald’s é uma das grandes redes de *fast-food* do mundo e, segundo Montanhalli (2020), muito deste sucesso deve-se à padronização dos produtos. A busca por produtos uniformes fez com que a empresa gerasse mudanças fundamentais em outras indústrias, como a da carne, da batata, das embalagens e da logística (MONTANHALLI, 2020). Logo, toda a história da empresa culminou em um mercado que precisou se adaptar aos seus modelos de negócio.

A vigésima primeira edição do Big Brother Brasil diferenciou-se pela presença de várias marcas, e o McDonald’s foi uma delas. A empresa esteve presente em dois momentos dentro do *reality*, sendo a primeira vez em uma prova do líder e a segunda em uma das festas que acontecem semanalmente para os participantes. Para que se possa entender como funcionou a ativação de marca em cada um desses momentos, será feita uma abordagem individual de cada situação.

A primeira aparição da marca no reality aconteceu no dia 4 de fevereiro de 2021, em uma prova do líder de resistência. Segundo o Gshow (2021), os participantes foram divididos em duplas cujo objetivo era montar uma Méqui BBBox, conforme os produtos fossem aparecendo no telão, que seria entregue em uma espécie de *drive-thru*.

Cada integrante da dupla usava uma das cores da identidade da marca, amarelo e vermelho. Além disso, todo o cenário foi montado para representar os elementos do McDonald’s, como a embalagem da Méqui BBBox e a entrada padrão do *drive-thru*. Segundo Tybout e Calkins (2017), a cor de uma marca é muito importante pois acaba muitas vezes categorizando-a mesmo sem algum outro símbolo. “O design de uma marca é uma etapa entre a articulação do conceito da marca e a criação da propaganda e de outros contatos com o consumidor” (TYBOUT; CALKINS, 2017, p. 26).

A prova teve a duração de seis horas e foi vencida pela dupla Arthur e Projota. Segundo Fiore (2021), o objetivo dessa ação foi divulgar a Méqui BBBox, o novo produto da marca, que consiste em uma caixa grande com lanches variados para um grupo de pessoas. Além disso, os produtos que apareciam no telão eram escolhidos pelo público telespectador do programa, por meio do site do Gshow. Segundo Ferrei-

ra (2019), quando se trata de ativação de marca, o método abordado neste caso foi o de Experiência, afinal a marca conseguiu envolver o público em um evento ao qual ele estava exposto e ainda entregou algum valor.

A ação rendeu muita visibilidade à marca. Segundo Fiore (2021), no ano de 2021, ainda não havia acontecido um dia em que o McDonald's tivesse sido tão pesquisado, o que prova não apenas o sucesso da ação, mas também a relevância do *reality* na vida dos brasileiros. Além disso, Fiore (2021) ainda cita que o resultado foi positivo ao ponto de a marca ter sido assunto nos *trending topics* do *Twitter* a madrugada inteira.

A segunda aparição do McDonald's dentro do Big Brother Brasil 21 foi marcada por uma festa do pijama no dia 13 de março de 2021. Segundo Araujo (2021), a ação foi desenvolvida pela agência DPZ&T, em parceria com a Rede Globo, e acabou transformando a casa em uma festa do pijama, proporcionando aos participantes um cenário lúdico que continha a identidade da marca.

Novamente, assim como na prova do líder, os elementos da identidade visual da marca, que são tão importantes durante qualquer ação de marketing, conforme citado por Tybout e Calkins (2017), estavam presentes. Inclusive, o famoso logotipo em formato de arco dourado da marca foi inserido em meio ao cenário.

Várias opiniões foram surgindo a respeito da festa. Santos (2021) diz que a "Festa do pijama McDonald's se torna o merch mais efetivo da história" e que muito disso se deve ao agravamento da pandemia causado pela Covid-19. Afinal, com o fechamento do comércio, as pessoas passaram a consumir muito mais as plataformas de *delivery*. Santos (2021) ainda afirma que, durante a festa, a busca pela marca na internet disparou. Segundo Araujo (2021), outro fator que pode ter influenciado na alta procura pela marca foi que outros produtos estavam sendo vendidos junto a Méqui BBox em compras realizadas por meio do *Ifood*.

Neste caso, segundo Ferreira (2019), foram utilizados dois métodos de ativação de marca: novamente o método de experiência e o *sampling*, já que foi oferecido um produto exclusivo sobre o evento ao grande público que realizasse a compra por meio de um determinado meio.

4 Metodologia

O presente artigo trata-se dos resultados de uma pesquisa científica, que, segundo Prodanov e Freitas (2013), é um estudo que contém o método de abordagem do problema, responsável por caracterizar o aspecto científico da investigação. "A pesquisa sempre parte de um problema, de uma interrogação, uma situação para a qual o repertório de conhecimento disponível não gera resposta adequada" (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 42). Assim a pesquisa científica precisa ser original e baseada em um tema ou questionamento que ainda não foi solucionado. Prodanov e Freitas (2013) ainda afirmam que, para resolver o problema de pesquisa, devem ser levantadas hipóteses que podem ser, ou não, confirmadas pela pesquisa, portanto toda pesquisa é baseada em uma teoria que serve apenas como um ponto de partida para a investigação.

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória que, segundo Prodanov e Freitas (2013), tem como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto que está sendo investigado, o que facilita a delimitação do tema. Esse método de pesquisa possui um planejamento mais flexível, que permite várias formas de estudos que envolve levantamentos bibliográficos, entrevistas com pessoas que possuem experiências em relação ao tema abordado e análises de exemplos que possam facilitar a compreensão sobre o assunto (PRODANOV; FREITAS, 2013).

A abordagem utilizada é de cunho qualitativo, que, segundo Prodanov e Freitas (2013, p.70), é a pesquisa que “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”. É preciso interpretar os fenômenos e atribuir significados a eles, já que esses procedimentos são básicos no processo desse tipo de pesquisa, já que ela não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas, tornando o ambiente em si a fonte de dados (PRODANOV; FREITAS, 2013).

A metodologia é uma disciplina que visa entender e avaliar os métodos que estão disponíveis para realizar uma pesquisa científica (PRODANOV; FREITAS, 2013). “A Metodologia, em um nível aplicado, examina, descreve e avalia métodos e técnicas de pesquisa que possibilitam a coleta e o processamento de informações, visando ao encaminhamento e à resolução de problemas e/ou questões de investigação” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 14). Sendo assim, é muito importante colocá-la em prática durante o processo de produção de uma pesquisa científica para que se possa ter certeza de que tudo será válido e mantido sob controle.

Esta pesquisa contou com a análise de seis imagens da prova do líder do Big Brother Brasil 21, que ocorreu no dia 4 de fevereiro de 2021, e foi quando aconteceu a primeira aparição do McDonald’s dentro do reality show. Além disso, foram analisadas quatro imagens da Festa do Pijama do McDonald’s, que aconteceu no dia 13 de março de 2021. Para entender de que forma a empresa conseguiu divulgar o seu produto lançamento, a Méqui BBBox, simultaneamente na televisão e nas redes sociais, também foram analisados quatro *posts* do Instagram e dez *posts* do Twitter que foram realizados durante estas duas ações.

A análise foi ancorada em um roteiro que contempla 3 subitens: 1) estratégias da prova do líder - no qual o objetivo foi analisar as cores utilizadas, a ambientação, os figurinos e a identidade de marca; 2) estratégias da festa do pijama - também a fim de analisar cores, ambiente, figurinos e identidade de marca; 3) estratégias nas redes sociais, cujo o objetivo foi entender de que forma o McDonald’s se comunicou no Instagram e no Twitter durante ambas as ações.

5 Discussão

O Big Brother Brasil, conforme Coradini (2021), trata-se de um show da vida, já que o programa é estruturado e elaborado para reproduzir midiaticamente a rotina dos participantes que possuem origens, culturas e princípios completamente diferentes, confinados no mesmo espaço durante um longo período. Uma prova de resis-

tência, como a que aconteceu no dia 04 de fevereiro de 2021, tem uma duração mais longa do que as provas convencionais. Por isso acabam passando mais tempo na tela e chamando a atenção dos espectadores do reality, já que, segundo Bittencourt (2017), o Big Brother Brasil possui uma estrutura semelhante à descrita por George Orwell em seu livro, 1984, em Orwell apresenta o Grande Irmão, uma entidade que vigia cada passo dado pelos moradores de um país fictício. Sendo assim, passar mais tempo na tela permite o contato com um número maior de espectadores.

Segundo Karhawi (2020), houve uma renovação no formato do programa que passou a contar com a presença de dois grupos diferentes confinados, sendo eles camarote e pipoca. Karhawi (2020) ainda afirma que o grupo camarote era composto por influenciadores digitais, cantores, atores e atletas, enquanto o grupo pipoca era composto por pessoas anônimas. Durante a dinâmica da prova do líder, os *brothers* de ambos os grupos repetiam várias vezes o nome dos produtos do McDonald's e, segundo Karhawi (2020), ter pessoas já famosas fazendo parte do *reality* revela uma percepção da Rede Globo de se investir em estratégias de convergência midiática. Essa convergência deve ser entendida como uma transformação cultural, já que incentiva os consumidores a buscar informações em diversos meios e, a partir deles, criar conexões (MAGNONI; MIRANDA, 2018). Contar com influenciadores falando sobre os produtos do McDonald's dentro do Big Brother Brasil 21 pode ter gerado uma série de conexões benéficas para ambas as partes.

Durante toda a prova, os produtos do McDonald's ficaram em primeiro plano na tela e possuíam grande importância, afinal, além de eles terem sido as peças principais para que a dinâmica acontecesse, eles estavam representados em imagens e vetores no espaço de prova. Segundo Gabriel e Kiso (2020), o objetivo do marketing é satisfazer as necessidades e os desejos humanos, porém é necessário diferenciar desejo de necessidade. Necessidades referem-se às exigências humanas básicas. Uma das formas de se elencar as necessidades humanas é por meio da pirâmide hierárquica das necessidades de Maslow” (GABRIEL; KISO, 2020, p. 16). Conforme essa pirâmide, a alimentação é representada como uma necessidade fisiológica e está na base da pirâmide. Já os desejos vão além das necessidades humanas. Eles normalmente variam de acordo com a sociedade em que se vive e se referem às necessidades dirigidas a produtos específicos capazes de satisfazê-las, como, por exemplo, “a necessidade de se alimentar é satisfeita por uma comida que se deseja” (GABRIEL; KISO, 2020, p. 18). Isso torna a alimentação uma necessidade básica, porém é possível despertar o desejo de saciar essa necessidade comendo algo específico, como um lanche do McDonald's.

Esse desejo pode ser despertado por meio dos elementos que compõem e diferenciam a marca McDonald's, sendo eles: as cores, os sanduíches, as batatas e os arcs dourados. Segundo Magnolo e Moreira (2020), uma marca deve possuir características que as diferenciem de outras, seja um nome, um conceito, slogan, ou até mesmo cores que as façam ser identificadas e reconhecidas. Por isso, toda a cenografia, tanto da prova do líder, quanto da Festa do Pijama, que aconteceu no dia 13 de março de 2021, foi elaborada para representar todos esses elementos da identidade visual.

Esses elementos foram representados no mobiliário e na decoração, e isso acabou culminando em um ambiente harmônico e jovem. “O design de uma marca é uma etapa entre a articulação do conceito da marca e a criação da propaganda e de outros contatos com o consumidor” (TYBOUT; CALKINS, 2017, p. 26). Por isso, seguir uma identidade visual concreta é uma forma de se conectar com o público, bem como aconteceu com o McDonald’s, já que, segundo Santos (2021), a festa do pijama tornou-se o *merchan* mais efetivo da história. Um fator que, segundo Araujo (2021), pode ter influenciado nesse sucesso é que outros produtos iguais aos que os participantes estavam usando na festa estavam sendo divulgados nas redes sociais e vendidos junto a Méqui BBBox, em compras realizadas por meio do *Ifood*. Foram utilizados dois métodos de ativação de marca: novamente o método de experiência, e o *sampling*, já que foi oferecido um produto exclusivo sobre o evento ao grande público que realizasse a compra por meio de um determinado meio parceiro (FERREIRA, 2019).

Enquanto ambas as ações aconteciam no reality, o McDonald’s criava vínculos por meio das suas redes sociais. Para isso, é preciso conhecer quem é o consumidor até para entender as formas de linguagem que devem ser empregadas. Segundo Tybout e Calkins (2017), uma das estratégias a serem empregadas que podem fortalecer uma marca no mercado é a modernização do modo de apresentação da marca ao consumidor. Por isso, o modo como a marca fala com os consumidores nas redes sociais acabou tornando-a simples e acessível. Além disso, como forma de divulgação dos produtos nas redes sociais, o McDonald’s trouxe problemas que só seriam resolvidos com esses produtos. Sendo assim, segundo Gabriel e Kiso (2020), o marketing não cria necessidades, mas influencia e cria desejos.

6 Conclusão

Esta seção apresenta as contribuições derivadas da pesquisa e as limitações identificadas pelo autor na realização do estudo. Quando se iniciou o trabalho de pesquisa, constatou-se que o tema era relevante para a academia, afinal as ativações de marca do McDonald’s dentro do Big Brother Brasil 21 tornaram-se um dos maiores cases de sucesso do ano de 2021.

Diante disso, a pesquisa conseguiu alcançar o seu objetivo geral de analisar essas ativações de marca do McDonald’s durante o BBB 21, que ocorreu de janeiro a maio de 2021. Os objetivos específicos também foram alcançados, sendo eles: a) apontar as estratégias de comunicação utilizadas pelo McDonald’s durante o Big Brother Brasil 21, b) entender de que forma a identidade do McDonald’s foi inserida dentro do *reality show* e c) avaliar os resultados das ações de comunicação do McDonald’s dentro do Big Brother Brasil 21 e a forma como elas impactaram o público telespectador do programa.

Para alcançar os objetivos, foram feitas pesquisas bibliográficas e análises de conteúdos obtidos por meio do site oficial da Rede Globo e das redes sociais. As estratégias foram apontadas, conforme o primeiro objetivo específico, após a análise das imagens e a discussão com o aporte teórico. Dessa mesma forma, foi possível en-

tender de que forma a identidade do McDonald's foi inserida dentro do Big Brother Brasil 21, analisando as imagens da prova do líder e da festa do pijama, relacionando cores e ícones presentes na cenografia e nos figurinos. O terceiro objetivo específico, que era avaliar os resultados das ações de comunicação do McDonald's dentro do Big Brother Brasil 21 e a forma como elas impactaram o público, foi alcançado após a análise das redes sociais.

Sabendo-se que o McDonald's está presente em vários países, já que possui franquias espalhadas pelo mundo inteiro, é necessária a adaptação para os acontecimentos de cada local de atuação. A interação do público que assiste o Big Brother Brasil com o McDonald's é uma realidade, mas o modo como ambos os patrocínios repercutiram nas mídias levantaram a seguinte problemática: Quais foram as estratégias de comunicação utilizadas pelo McDonald's na construção de ativações de marca no Big Brother Brasil 21? Esta pesquisa conseguiu entender quais foram essas estratégias de comunicação e todas foram pontuadas na discussão deste trabalho.

Este trabalho se tratou de uma pesquisa científica que se caracteriza como exploratória e de cunho qualitativa. Quanto aos procedimentos metodológicos, somente a análise de conteúdo foi realizada, afinal a pesquisa em profundidade que havia sido prevista, não aconteceu devido a não resposta, tanto da marca McDonald's, quanto da agência responsável pelas ações, a DPZ&T. Sendo assim, outros resultados poderiam ter sido encontrados com a entrevista em profundidade, por isso essa pesquisa ainda permite mais desdobramentos.

Para o pesquisador, este estudo tornou-se especial, pois é um tema importante não apenas para ele, mas também para a academia. Por se tratar de um tema recente, esta pesquisa serve como um amplificador do tema.

Referências

AAKER, David. **On Branding: 20 princípios que decidem o sucesso das marcas.** Versão impressa. Porto Alegre: Bookman, 2015.

AGUIAR, Adriana. **Instagram: saiba tudo sobre esta rede social.** Rockcontent, 2018. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/instagram/>. Acesso em: 02 jun. 2021.

ALVARENGA, Darlan. **Ministério da Economia publica lista de setores mais afetados pela pandemia.** G1, 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/09/15/ministerio-da-economia-publica-lista-de-setores-mais-afetados-pela-pandemia.ghtml>. Acesso em: 05 abr. 2021.

BITTENCOURT, Cecília Sorgine. **Big Brother Brasil: às estratégias narrativas para a construção de heróis e vilões.** 2017. Monografia (Graduação em Comunicação Social/jornalismo) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017.

BRANDALIS, Camila. **Criador do "Big Brother" e do "The Voice", o empresário explica as razões do sucesso desses programas no mundo e diz por que duvida que a internet irá tomar o lugar da tevê.** Istoé, 2014. Disponível em: https://istoe.com.br/350102_OS+REALITY+SHOWS+SAO+O+ESPELHO+DA+SOCIEDADE+/. Acesso em: 18 abr. 2021.

CORADINI, Fábio dos Santos. **Big Brother Brasil: narrativas militantes em um espaço contraditório**. 2021. 6 f. Artigo - Anais do Congresso Nacional Universidade, EAD e Software Livre, 2021.

CORADINI, Fábio dos Santos. **Entenda a Prova do Líder McDonald's do BBB 21**. G1, 2021. Disponível em: <https://gshow.globo.com/realities/bbb/bbb21/ep/prova-do-lider-mcdonalds/noticia/entenda-a-prova-do-lider-mcdonalds-do-bbb21.ghtml> . Acesso em: 29 jun. 2021.

CORADINI, Fábio dos Santos. **Fastfood**. Priberan, 2021. <https://dicionario.priberam.org/fastfood>. Acesso em: 04 dez. 2021.

FERREIRA, Kellison. **O que é Marketing de Ativação e como aplicá-lo na sua empresa**. Rockcontent, 2019. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/marketing-de-ativacao/>. Acesso em: 03 jul. 2021.

FILIPPE, Marina. **McDonald's tem novos recordes após festa no BBB 21; itens estão à venda**. Exame, 2021. Disponível em: <https://exame.com/marketing/mcdonalds-tem-novos-recordes-de-marca-apos-festa-do-pijama-no-bbb-21/>. Acesso em: 15 mar. 2021.

FIORE, Mateus. **Prova do líder no BBB faz McDonald's disparar nas pesquisas do Google**. B9, 2021. Disponível em: <https://www.b9.com.br/138455/prova-do-lider-no-bbb-faz-mcdonalds-disparar-nas-pesquisas-do-google/>. Acesso em: 22 mar. 2021.

FONSECA, Letícia. **Estratégia Omnichannel: uma nova experiência de consumo**. Rockcontent, 2017. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/omnichannel/>. Acesso em: 13 jul. 2021.

GABRIEL, Martha; KISO, Rafael. **Marketing na era digital: conceitos, plataformas e estratégias**. Ed.2. Rio de Janeiro: Atlas, 2020.

GABRIEL, Martha; KISO, Rafael. **Institucional**. Propmark. Disponível em: <https://propmark.com.br/institucional/>. Acesso em: 02 jun. 2021.

JÚNIOR, João Henriques de Sousa. et al. **"#fiqueemcasa e cante comigo": estratégia de entretenimento musical durante a pandemia de Covid-19 no Brasil**. Boletim de Conjuntura. Revista UFRR, Boa Vista, v. 2, p 72-83.

KARHAWI, Issaaf. **Notas teóricas sobre influenciadores digitais e Big Brother Brasil: visibilidade, autenticidade e motivações**. 2020. 22 f. Artigo - Universidade de São Paulo , São Paulo, 2021.

LAVADO, Thiago. **Com maior uso da internet durante pandemia, número de reclamações aumenta; especialistas apontam problemas mais comuns**. G1, 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2020/06/11/com-maior-uso-da-internet-durante-pandemia-numero-de-reclamacoes-aumenta-especialistas-apontam-problemas-mais-comuns.ghtml>. Acesso em: 05 abr. 2021.

MAGNOLO, Talita Souza; MOREIRA, Maxwell Costa Oliveira. **O Storytelling na criação do posicionamento da marca: a propaganda da Apple que mudou o jogo**. 2020. 13 f. Artigo - Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2020.

MAGNONI, Antonio Francisco; MIRANDA, Giovani Vieira. **Convergência midiática e cultura participativa: possíveis interações entre novas tecnologias e agentes sociais no campo da comunicação**. 2017. 14 f. (Artigo de Mestrado) - Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho, São Paulo, 2018.

MAGNONI, Antonio Francisco; MIRANDA, Giovani Vieira. **Mequi? Saiba porque o McDonald's mudou a fachada de seus restaurantes**. Visão Oeste, 2019. <https://www.visaooeste.com.br/mequi-saiba-porque-o-mcdonalds-mudou-a-fachada-de-seus-restaurantes/>. Acesso em: 04 dez. 2021.

MONTANHOLLI, Guilherme. **A acumulação de capital no setor de fast-food: valor, proletarianização e flexibilização do trabalho nas lojas da rede McDonald's**. 2020. 189 f. (Dissertação de mestrado) - Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2020.

OLIVEIRA, Jean Carlos de. **O que é trending topics?** Loopa, 2019. <https://agencialoop.com.br/o-que-e-trending-topics/>. Acesso em: 04 dez. 2021.

ORWELL, George. **1984**. Edição especial. São Paulo: Companhia das Letras, 2019.

PARAIZO, Danúbia. **BBB20 tem edição histórica com recordes de audiência e patrocínios**. PropMark, 2020. Disponível em: <https://propmark.com.br/midia/bbb20-tem-edicao-historica-com-records-de-audiencia-e-patrocínios/>. Acesso em: 22 mar. 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2.ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

QUESADA, Fábio. **Pay Per View: canal PPV, Programação Online, Futebol e BBB. Pode Comparar**, 2021. Disponível em: <https://podecomparar.com.br/telecom/tv/pay-per-view>. Acesso em: 07 jun. 2021.

SILVA, Marina Menezes e. **On demand: o que é e como funciona**. Melhor Plano, 2021. Disponível em: <https://melhorplano.net/streaming/on-demand>. Acesso em: 07 jun. 2021.

TYBOUT, Alice M; CALKINS, Tim. **Branding: gestão de marcas**. Ed.1. São Paulo: Saraiva, 2018.

YANAZE, Mitsuru Higushi. **Gestão de marketing e comunicação: avanços e aplicações**. Ed.3. São Paulo: Saraiva, 2020.

YANAZE, Mitsuru Higushi. **YouTube**. Canaltech. Disponível em: <https://canaltech.com.br/empresa/youtube/>. Acesso em: 02 jun. 2021.

OS DESAFIOS E AS TENSÕES NAS RELAÇÕES DAS FAMÍLIAS HOMOAFETIVAS E AS ESCOLAS DA REGIÃO DO VALE DO PARANHANA

Ariadne Lazzaretti¹ | Daniel Luciano Gevehr²

Resumo

Trata-se de uma pesquisa qualitativa de cunho exploratório que tem como objetivo geral identificar e analisar os desafios existentes nas relações entre famílias homoafetivas e escola, discutindo possibilidades de enfrentamento do preconceito. Os participantes foram quatro famílias homoafetivas que possuem filhos que frequentam a escola, um professor e três profissionais da gestão escolar da rede privada e uma professora e um profissional da gestão escolar da rede pública. As entrevistadas que atuam na educação declararam que acreditam ser importante discutir sobre essas questões durante os cursos de formação para que seja possível suprir as demandas do cotidiano escolar. A partir da discussão e problematização desses temas na graduação e pós-graduação das licenciaturas, os profissionais poderão estar preparados e seguros para enfrentar situações de discriminação, homofobia e preconceitos da forma mais adequada, mediando o desenvolvimento e a construção de pessoas justas e críticas, transformadoras da sociedade.

Palavras-chave: Famílias homoafetivas. Escola. Formação profissional. Diversidade de gênero.

Abstract

THE CHALLENGES AND TENSIONS IN THE RELATIONS OF HOMOAFECTIVE FAMILIES AND SCHOOLS IN THE VALE DO PARANHANA REGION

It is a qualitative research of an exploratory nature whose general objective is to identify and analyze the existing challenges in the relations between homoaffective families and school, discussing possibilities of facing prejudice. The participants were four homoaffective families who have children who attend school, a teacher and three school management professionals from the private school network and a teacher and a school management professional from the public school network. The interviewees who work in education declared that they believe it is important to discuss these issues during qualification courses so that it is possible to meet the demands of everyday school life. Based on the discussion and problematization of these themes in graduation and post graduation courses, professionals can be prepared and confident to face situations of discrimination, homophobia and prejudice in the most appropriate way, mediating the development and construction of fair and critical people, society transformers.

Keywords: Homoaffective families. School. Professional qualification. Gender diversity.

¹ Graduada em Pedagogia pelas Faculdades Integradas de Taquara – Faccat. E-mail: adilazzaretti@sou.faccat.br

² Professor do curso de Pedagogia das Faculdades Integradas de Taquara – Faccat. Doutor em História pela Unisinos. E-mail: danielgevehr@hotmail.com

1 Introdução

O presente trabalho tem como tema a relação entre famílias homoafetivas e a escola e busca respostas para a questão das possibilidades e dos desafios presentes nesse convívio, tendo como questões fundamentais a percepção dos professores diante das novas configurações familiares, como é o caso das famílias homoafetivas, e a percepção dessas famílias sobre a escola. A pesquisa foi feita a partir de um recorte que tem como fonte de análise quatro casos, distribuídos em escolas localizadas nos municípios de Taquara e Rolante, no Rio Grande do Sul.

As configurações familiares vêm sofrendo mudanças ao longo do tempo. Cada vez mais, as diferentes estruturas familiares estão ganhando espaço na sociedade. O papel da escola é acompanhar essas transformações e ressignificar-se. Percebe-se que a escola deve mediar o desenvolvimento do aluno na sua integralidade, preparando-o para a vida em suas múltiplas faces. Nesse ponto, destaca-se a sociedade plural, ideológica e cultural em que se vive e que precisa estar presente no âmago das instituições escolares. A partir de uma perspectiva positiva sobre pluralidade, tensões, conflitos e aprendizados são possibilitados, não só entre os estudantes, mas também com os professores e gestores.

A visibilidade dada às famílias homoafetivas, por meio de pesquisas, por exemplo, auxilia na desconstrução de preconceitos atribuídos pela sociedade. Dessa forma, torna-se relevante realizar um estudo voltado às possibilidades e aos desafios das relações entre essa estrutura familiar e a escola, abordando o preparo dos profissionais para acolhê-las, identificando a compreensão da educação escolar sobre o tema a fim de entender os preconceitos envolvidos nesse contexto.

O objetivo principal da pesquisa é identificar e analisar os desafios existentes nas relações entre famílias homoafetivas e a escola, discutindo possibilidades de enfrentamento do preconceito. Como objetivos específicos, elencam-se: compreender de que forma as questões relacionadas às famílias homoafetivas e à diversidade sexual são pensadas nas instituições escolares; analisar o preparo docente para acolher as famílias homoafetivas; identificar os preconceitos envolvidos nas relações entre famílias homoafetivas e a escola; discutir possibilidades e alternativas para o enfrentamento de situações discriminatórias, contribuindo para a construção de uma sociedade mais plural e que perceba a diversidade como um elemento positivo e próprio da natureza humana.

2 Teoria e metodologia da pesquisa

Inicia-se a análise com a passagem de Souza, Silva e Santos (2017), que sintetizam as ideias propostas por outros diversos autores. Para eles, “a diversidade sexual inclui as diferentes práticas, vivências e expressões de sexualidade e gênero construídas no decorrer da vida humana a partir de aspectos históricos e socioculturais, e não por simples escolha, influência ou determinismos biológicos” (JUNQUEIRA, 2009; KAMEL; PIMENTA, 2008; LOURO, 2000; 1997 *apud* SOUZA; SILVA; SANTOS, 2017, p. 523).

A identidade de gênero³, assim como as sexualidades dos sujeitos, é construída cultural e continuamente. É por meio de diversas aprendizagens e práticas que esses processos são constituídos. A sexualidade é colocada em prática por meio de prazeres e desejos que envolvem linguagens, gestos e rituais que são produzidos pela cultura. Além disso, a família, a escola, a igreja e inclusive a mídia são instâncias importantes nesses movimentos (LOURO, 2008; 2011).

A partir da diversidade, a autora enfatiza o conceito de diferença, em que é considerado diferente aquilo ou aquele que se opõe ao tradicional, ou seja, o modelo de referência. No Brasil, o padrão universal foi constituído historicamente, por isso, sem a necessidade de ser mencionado, considera-se o homem branco heterossexual de classe média urbana e cristão - e quem se distingue dele causa estranhamento. Dessa forma, marcadores simbólicos, materiais e sociais são utilizados para indicar o diferente. Por exemplo, há lugares, falas, profissões, entre outros que são socialmente destinados a um determinado grupo e a outros não, naturalizando a diferença (LOURO, 2008; 2011).

Outro conceito - elaborado inicialmente por Warner (1991) -, utilizado por diversos autores ao abordarem o tema diversidade sexual, é a heteronormatividade, ou seja, compreender a heterossexualidade como orientação natural, impondo-a aos sujeitos (WARNER, 1991, *apud* LUZ; GONÇALVES, 2018, p. 251).

Sobre a diversidade sexual no ambiente escolar, Bortolini (2011) reflete sobre a discussão de tais aspectos na escola de forma que “problematize todo o processo de heterossexualização compulsória⁴ e adequação às normas de gênero que a escola cultiva cotidianamente” (p. 36). Para ele, a escola deveria desenvolver uma prática que não apenas inclua, mas que repense, sem ignorar os conflitos existentes, compreendendo a sua importância no processo de constituição dos sujeitos.

A legislação brasileira sobre adoção alega a indispensabilidade do casamento civil ou da união estável para a efetivação da adoção conjunta (BRASIL, 2009). No Brasil, há dificuldades em legitimar a união estável entre pessoas do mesmo sexo, visto que a Constituição Federal não reconhece a união de casais homoafetivos como casamento civil e, em razão disso, a adoção não é garantida no nome dos dois. Por esse motivo, esses casais optam, muitas vezes, pela guarda única, em que apenas um dos dois adota legalmente a criança, e o casal participa da criação (CECÍLIO; SCORSO-LINI-COMIN; SANTOS, 2013; ROSA *et al.*, 2016).

Em 2011, o Supremo Tribunal Federal (STF) reconheceu a união estável para casais do mesmo sexo. Durante a sessão, o ministro Ayres Britto alegou que qualquer discriminação, seja por sexo, raça ou cor é contrária ao artigo 3º da Constituição Federal, por isso ninguém pode ser discriminados devido à orientação sexual. Além disso, o governo do Estado do Rio de Janeiro declarou que o não reconhecimento da união homoafetiva como entidade familiar contraria preceitos fundamentais da

³ Não desconhecemos as diferentes nomenclaturas apresentadas pelos autores, quando se referem à diversidade de gênero, uma vez que essa apresenta, ao longo de sua trajetória, diferentes siglas, tais como: GLS, LGBT, LGBTQ+, entre outros.

⁴ Por heterossexualização compulsória, entende-se a reprodução de práticas e códigos heterossexuais sem que estes sejam questionados.

Constituição, tais como liberdade, igualdade e dignidade (PORTAL STF, 2011). Essa conquista contribuiu para a transformação do conceito de família, garantindo direitos e deveres aos casais (ROSA *et al.* 2016).

Ao analisar o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Santos *et al.* (2018) relatam que o documento exige que, para adotar uma criança, o casal seja casado civilmente ou tenha uma união estável. O ECA não menciona a proibição da adoção por casais homoafetivos, ou seja, a orientação sexual não deve ser utilizada como critério para candidatos. Tratando do Estatuto, Rosa *et al.* (2016) mencionam que, por meio da adoção, é garantido o direito do convívio familiar para a criança de forma segura e sadia. Por isso, a principal preocupação é o melhor para o adotando, sem considerar a sexualidade de forma negativa.

Com o passar dos anos, os papéis sociais do homem e da mulher na família vêm sofrendo mudanças. A partir disso, é possível perceber que as tarefas parentais podem ser assumidas independente do gênero, sexo ou orientação sexual, por isso o casal homossexual tem capacidade de criar um filho assim como o heterossexual. O casal lésbico é mais facilmente reconhecido na sua parentalidade pela sociedade, já que a mulher é vista como naturalmente a mais adequada a educar os filhos (ROSA *et al.*, 2016).

Já as Diretrizes Curriculares Nacionais reforçam a educação como direito de todos e dever do Estado e da família. Para que isso se efetive, a corresponsabilidade entre os profissionais da educação e as famílias e comunidade é imprescindível (BRASIL, 2013). Dessen e Polonia afirmam que “a família e a escola emergem como duas instituições fundamentais para desencadear os processos evolutivos das pessoas, atuando como propulsoras ou inibidoras do seu crescimento físico, intelectual, emocional e social” (2007, p. 22).

O presente trabalho caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa de cunho exploratório que tem como finalidade proporcionar uma visão geral das questões relacionadas às famílias homoafetivas na escola. Para isso, é abordada a formulação de problemas mais objetivos, tendo como finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias. Envolveu revisão bibliográfica, entrevistas não padronizadas e estudo de caso (GIL, 2019).

Um dos instrumentos foi a pesquisa bibliográfica. Além disso, e atuando de forma complementar, para a coleta de dados foram utilizadas entrevistas semiestruturadas por meio de vídeo chamada. Sendo assim, as respostas são livres, de acordo com a interpretação de mundo de cada entrevistado. Também, durante a conversa, surgiram outras perguntas que foram realizadas pelo entrevistador. Pelo fato que uma das escolas convidadas aceitou participar apenas por meio de questionário, a pesquisadora adaptou as questões que seriam feitas na entrevista semiestruturada para um Google Formulário que foi encaminhado via e-mail.

Devido à pandemia causada pelo coronavírus e para manter a segurança dos envolvidos na pesquisa, os contatos com os participantes foram realizados de forma virtual, seguindo as devidas orientações mencionadas da Carta Circular nº 1/2021 - CONEP/SECNS/MS (BRASIL, 2021). Os participantes foram: quatro famílias homoafetivas que possuem filhos que frequentam a escola, um professor e três profissionais

da gestão escolar da rede privada e uma professora e um profissional da gestão escolar da rede pública. Cada convidado recebeu um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para que sua participação fosse autorizada, bem como as instituições receberam uma carta de anuência em que autorizam a realização da pesquisa nos ambientes escolares.

A técnica adotada para a análise dos dados foi a análise de conteúdo que foi dividida em três etapas pela autora Laurence Bardin (2011): pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados e interpretação. A primeira caracteriza-se pela organização do material obtido. A segunda é a fase de codificação por meio da utilização dos registros. A última etapa refere-se a categorização e classificação por semelhanças e diferenças. Por meio desta técnica foi possível interpretar as mensagens relatadas pelos entrevistados de forma sistemática, organizada e objetiva, visando uma melhor compreensão dos dados obtidos.

3 O cenário e os personagens da pesquisa

A pesquisa foi realizada nas cidades de Taquara e Rolante, localizadas na Região do Vale do Paranhana no Estado do Rio Grande do Sul. As informações apresentadas a seguir foram obtidas por meio de estudo dos autores Facio (2021), Portal (2020) e Bourscheidt (2019), que consultaram, principalmente, os dados da Fundação de Economia e Estatística (FEE) e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

A Região do Vale do Paranhana é composta pelas cidades de Igrejinha, Parobé, Riozinho, Rolante, Taquara e Três Coroas que fazem parte da Mesorregião Metropolitana de Porto Alegre. O Vale do Paranhana tem uma localização vantajosa, uma vez que possui divisa com grandes regiões, como Vale dos Sinos, Serra Gaúcha, Litoral Norte e Grande Porto Alegre. Quanto à população, com o maior número de habitantes está Taquara, que possui 57.466 (IBGE, 2019), já o município com menor população é Riozinho, com 4 mil.

Quatro escolas participaram da pesquisa. Todas se localizam em cidades do Vale do Paranhana e possuem pelo menos uma criança matriculada que venha de um contexto familiar homoafetivo. A escola A encontra-se no centro de Taquara, é da rede privada de ensino, possui 69 funcionários e 406 estudantes. A escola B é uma escola pública estadual e localiza-se em um bairro de Taquara que, segundo a vice-diretora, é composto por uma comunidade de baixa renda. Possui, ao todo, 50 funcionários e 732 alunos matriculados. Segundo a gestora, a instituição possui alguns alunos matriculados que são de um contexto familiar homoafetivo.

A escola C é uma instituição católica e faz parte da rede privada. Está localizada no centro da cidade de Taquara e possui um total de 640 alunos entre Educação Infantil e Ensino Médio. A escola D também é católica e privada, possuindo 275 alunos e 32 funcionários. Localiza-se no centro da cidade de Rolante. Essa instituição não aceitou participar por meio de entrevista devido ao pouco tempo disponível, por isso as perguntas da entrevista foram adaptadas para questionário que foi respondido pela diretora da escola.

Foram entrevistadas, para esta pesquisa, três gestoras, duas professoras e três famílias homoafetivas a partir de uma videochamada. Uma gestora foi consultada por meio de questionário, conforme já mencionado

A gestora A é coordenadora pedagógica de segundo a quinto ano do Ensino Fundamental da escola A e possui bacharelado em Psicopedagogia. Já a gestora B é vice-diretora no turno da tarde e supervisora no turno da noite da escola B, em que ela trabalha há quase 20 anos. É graduada em licenciatura de História e tem pós-graduação em Supervisão e Orientação Escolar. A gestora C é orientadora educacional da escola C. É graduada em Pedagogia, tem pós-graduação em Orientação Escolar e em Psicopedagogia e é Mestre em Educação. Por fim, a gestora D é diretora da escola D e graduada em Pedagogia e possui pós-graduação em Psicopedagogia.

A professora A leciona em uma turma de segundo ano do Ensino Fundamental da escola A e trabalha como docente há aproximadamente 15 anos. É graduada em Pedagogia e possui especialização em Psicopedagogia Institucional e Clínica, em Educação Ambiental e em Educação em Direitos Humanos. Trabalha há quinze anos como docente em Educação Infantil e Ensino Fundamental. Já a professora B leciona Biologia e Química para sétimo e oitavo anos do Ensino Fundamental e primeiro do Ensino Médio e Biologia para segundo e terceiro anos do Ensino Médio na escola B. No turno da tarde, ela tem uma turma de quarto ano do Ensino Fundamental Anos Iniciais em outra escola. É graduada em Ciência Biológicas e Pedagogia e possui pós-graduação em Orientação e Psicopedagogia Institucional e Clínica e trabalha na área da educação há aproximadamente 13 anos.

A família A⁵ é composta por dois pais, na faixa etária em torno de 40 anos, e uma filha, com sete anos, matriculada na escola A e residente na cidade de Taquara no Vale do Paranhana. Representando essa família, o pai A participou da pesquisa. O entrevistado possui 40 anos. Ele é doutor em Comunicação e professor e coordenador de cursos superiores. Em 2013, o casal efetuou o casamento civil quando foi aprovada a lei que o permitiu. No mesmo ano, a família adotou uma menina que ainda estava no ventre, tendo a oportunidade de acompanhar o final da gestação e o nascimento da filha. Com nove dias de vida, trouxeram-na para Taquara, para sua casa.

A família B foi contatada e havia aceitado participar da pesquisa. As crianças pertencentes a essa família estudam na escola B, porém, próximo à data da entrevista, a mãe desistiu da participação na pesquisa devido a problemas pessoais. É importante destacar que a escola B não possui relação com nenhuma das demais famílias participantes da pesquisa, mas optou-se por utilizar os relatos trazidos pela gestora e pela professora da escola B porque contribuem para o estudo.

Participaram da pesquisa, representando a família C⁶, que reside na cidade de Taquara no Vale do Paranhana, a mãe, que possui 54 anos, e é graduada em licenciatura de Matemática, além de outros cursos. A participante é professora de Ensino

⁵ No decorrer da monografia, os representantes da família A serão: pai A, pai A2 e filha A.

⁶ No decorrer da monografia, os representantes da família C serão: mãe C, companheira C e filho C.

Médio e empresária. A sua companheira tem 54 anos, possui formação em Economia e pós-graduação em Gastronomia, sendo, hoje, aposentada. O contexto familiar é constituído por uma mãe solo, que adotou um menino em 2009. Quando ele tinha aproximadamente sete anos, ela conheceu sua atual companheira e, a partir de então, começaram a compartilhar essa história juntas. Elas moram na mesma casa, mas não são casadas no civil. A companheira da mãe C destaca, durante a conversa, que seu ponto de vista é diferente quanto a sua relação com o menino. De acordo com a entrevistada, ela não se identifica como mãe dele e relata que, algumas vezes, a criança vinha da escola chamando-a de mãe 2 ou M2. Ela explica que chegou depois que a mãe C adotou a criança e a criou sozinha até os 9 anos. A companheira entende que pode ter um outro papel na vida do filho C, mas que mãe é uma só. Por esse motivo, em respeito à opinião e à identidade da companheira da mãe C, ela será referida como companheira C.

Também foi entrevistada a família D⁷, composta por duas mães, mãe D1 e mãe D2, e o filho D, residentes na mesma casa na cidade de Rolante, no Vale do Paranhana, mas que não são casadas no civil. A mãe D1 tem 29 anos, possui ensino superior incompleto no curso de Educação Física e, atualmente, está desempregada. A mãe D2 tem 30 anos, tem curso técnico em segurança do trabalho e é autônoma. O filho D tem 9 anos, estuda na escola D e é filho biológico da mãe D1, fruto de um antigo casamento. Ao narrar a sua história, as mães D1 e D2 relataram que se conheceram quando o filho D tinha dois anos e, a partir de então, passaram a criá-lo juntas. Com o passar do tempo e da convivência, naturalmente e de forma espontânea, o filho D passou a chamar a mãe D2 de mãe também, reconhecendo que possuía duas mães.

4 Análise dos dados da pesquisa

4.1 Desafios da parentalidade homossexual

Ao ser questionado sobre os desafios externos com os quais se deparam na criação da sua filha, o pai A destacou que enfrentam algumas barreiras. Uma delas é a falta de banheiros masculinos com fraldário em estabelecimentos com fluxo de pessoas. Esse é um problema que afeta não só as famílias homoafetivas, como também qualquer pai que precise fazer a troca da fralda do filho, visto que os fraldários, na maioria das vezes, ficam no banheiro feminino. Isso acontece porque as questões de higiene das crianças são culturalmente associadas à tarefa da mãe.

Ele também narrou um episódio em que foi agredido fisicamente quando a família andava pelas ruas da capital, Porto Alegre. Segundo ele, ao saírem do estacionamento de mãos dadas com a filha, um homem aproximou-se e deu um soco nele. Segundo o entrevistado, ele optou por não chamar a polícia para proteger sua filha que estava junto, mas que a situação o impactou bastante.

Apesar de todos os desafios encontrados no percurso, o pai A declarou que a família procura sempre perceber a vida da forma mais leve possível. Por esse motivo,

⁷ No decorrer da monografia, os representantes da família D serão: mãe D1, mãe D2 e filho D.

ele disse não absorver o preconceito das pessoas. Durante a conversa, ele transmitiu a impressão de que há tanto amor e felicidade no seio familiar e que a filha A foi muito desejada, pois é uma realização muito grande para o casal, que o pensamento de pessoas alheias não abala sua vida e convicções.

4.2 A escola e a diversidade

As gestoras e professoras das escolas foram questionadas sobre como as questões de gênero e diversidade sexual são refletidas no currículo da escola. Nenhuma das instituições participantes possui algum programa ou projeto específico sobre os temas.

A gestora A disse que esse conteúdo é trabalhado na área de Ciências, uma vez que há habilidades e competências para o Ensino Fundamental nos Anos Iniciais que requerem que questões sobre família sejam discutidas. A professora da mesma escola, A, mencionou que, no início do ano, foram desenvolvidas atividades relacionadas à família e uma delas foi a leitura de um livro no qual os próprios alunos identificaram uma família de dois pais, igual à da filha A.

Ao encontro das falas anteriores, a professora B relatou que, nos conteúdos da disciplina de Ciências na Base Nacional Comum Curricular (BNCC), para oitavos anos do Ensino Fundamental - Anos Finais, há habilidades que devem ser desenvolvidas com os estudantes sobre os conhecimentos de gravidez precoce e doenças sexualmente transmissíveis (DST). Segunda ela, quando é feito o projeto a respeito desses temas, manifestam-se demandas sobre sexualidade.

A mesma docente destacou uma preocupação sobre o assunto. Ela disse que sempre que irá abordar assuntos relacionados às sexualidades em sala de aula procura mandar um bilhete para as famílias explicando que está incluso no conteúdo da disciplina de Ciências. A entrevistada afirmou já ter escutado reclamações de alguns responsáveis e o desejo de que o filho não participasse das aulas que iriam tratar desses temas. Nas palavras da professora B, “parece que é algo proibido”, referindo-se às questões de gêneros e diversidade sexual serem dialogadas no ambiente escolar.

Mas, após uma pesquisa bibliográfica, constatou-se que, além das habilidades já citadas estabelecidas pela BNCC, há uma outra habilidade relevante e que colabora com este trabalho: “(EF08CI11) Selecionar argumentos que evidenciem as múltiplas dimensões da sexualidade humana (biológica, sociocultural, afetiva e ética)” (BRASIL, 2017). Isso significa que, apesar das inseguranças da docente, os estudos desenvolvidos em relação à diversidade sexual estão respaldados pela legislação brasileira. Além dos relatos anteriores, a gestora D relatou que foi construído um documento norteador da rede à qual a escola D pertence, baseado na BNCC, em que foram incluídos esses temas.

Duas instituições destacaram atividades diferenciadas envolvendo questões de gênero e diversidade sexual. A gestora da escola B mencionou a ocorrência de palestras para pré-adolescentes e adolescentes. Já a gestora C explicou que o colégio possui um projeto desenvolvido durante todo o ano, em que os temas trabalhados

estão de acordo com o interesse dos estudantes ou com a necessidade percebida pelo docente. Segundo a participante, assuntos como diferenças e homofobia manifestam-se.

Ao serem questionadas sobre o papel da escola na contribuição para um ambiente escolar mais plural e aberto à diversidade, as entrevistadas, gestora C e professora B, destacaram conceitos como informação e esclarecimento. Durante o referencial teórico desta monografia, percebe-se, conforme os autores Campos (2015) e Bortolini (2011), a importância da escola em ampliar seu foco na educação sexual. Isso porque, além de abordarem temas como doenças sexualmente transmissíveis e gravidez precoce, é relevante refletir, discutir e problematizar sobre temas envolvendo a diversidade sexual e o preconceito, mediando a construção de sujeitos críticos e transformadores da sociedade.

Quando questionados sobre sua percepção de como a sociedade compreende as famílias homoafetivas, os entrevistados relataram que percebem que ainda há preconceito em relação a esses contextos familiares. A professora A comentou que a sociedade brasileira ainda tem o padrão de família, aquela formada por pai, mãe e filhos, que, na sua opinião, é ultrapassado.

A parentalidade homossexual foi tratada com muita naturalidade durante os depoimentos, dando-se grande destaque para as palavras respeito e normalidade.

A gestora A apontou que “Toda família precisa ter uma função paterna e uma função materna, independente de quem faça isso” (GESTORA A). Relacionando a função materna com o cuidado, o pai A disse que é ele quem desempenha esse papel na criação da filha: “*Eu posso te dizer com todas as letras do mundo que eu sou a mãe da filha A*” (PAI A). No mesmo momento, o entrevistado contestou a definição de maternar e paternar, uma vez que esses conceitos estão mais fluidos na atualidade.

Ao encontro dos relatos apresentados, o referencial teórico deste trabalho apresenta que, com o passar dos anos, os papéis sociais do homem e da mulher na família vêm sofrendo mudanças. A partir disso, é possível perceber que as tarefas parentais podem ser assumidas independente do gênero, sexo ou orientação sexual, por isso o casal homossexual tem capacidade de criar um filho assim como o heterossexual (ROSA *et al.*, 2016).

4.3 A percepção das famílias homoafetivas sobre o ambiente escolar

Ao tratar da escola A, o pai A relatou algumas das suas experiências durante os anos em que a filha estuda na escola A. Uma questão relevante é que, a partir da matrícula da filha A, a escola reformulou sua ficha de inscrição para que fossem preenchidos os nomes dos responsáveis pela criança, uma vez que anteriormente era necessário preencher os campos “nome da mãe” e “nome do pai”.

Outro episódio importante foi quando a filha A possuía aproximadamente quatro anos de idade. Nesse período, começaram a surgir as dúvidas dos colegas de aula sobre a mãe dela. Conforme o relato do pai A, a professora criou um projeto de aprendizagem voltado aos diferentes contextos familiares.

Constatou-se, por meio dos relatos da escola A e da família A, que há uma

parceria muito forte objetivando um melhor desenvolvimento da filha A. Por isso, quando ela foi matriculada, houve um diálogo aberto e sincero em que foi observado que todos aprenderiam e enfrentariam juntos as barreiras do cotidiano. O principal acordo é que, em qualquer momento de dúvida, ambos têm liberdade para perguntar e, assim, resolverem os problemas.

Essa parceria demonstra o que foi mencionado no referencial teórico deste trabalho sobre a preocupação com a coerência entre os processos educativos realizados na escola e na família. Dessa forma, a escola aponta a importância do permanente diálogo com os pais para conhecer bem as crianças e, assim, obter continuidade entre as ações de ambos (NOGUEIRA, 2006).

Quando questionado sobre o preparo dos profissionais da educação para acolher as famílias homoafetivas, o pai A afirmou pensar que a formação profissional dos educadores precisa estabelecer cada vez mais o diálogo sobre questões familiares. Na sua opinião, a escola trabalha muito no plano da intuição e de uma política de acolhimento em que o professor se predispõe a ouvir e a entender. Além desse papel que a escola já procura realizar, seria necessário, segundo o entrevistado, um preparo consciente e crítico para abordar questões de gênero e diversidade, bem como um voltado a dificuldades emocionais relacionadas a questões familiares, com embasamento para saber agir em situações de preconceito no ambiente escolar.

Durante a entrevista, o pai A argumentou acerca da abordagem de questões de gênero e educação sexual nas escolas. Para ele, é lamentável um país, em que crianças e adolescentes são estupradas no seio familiar e onde há um alto índice de turismo sexual infantil, estar discutindo se deve ou não inserir esses assuntos no currículo escolar.

Um aspecto abordado pela família C foi a comemoração de datas como o Dia dos Pais e o Dia das Mães no ambiente escolar. Conforme o relato da companheira C, o filho C se chateava quando estava próximo do Dia dos Pais e a escola estava planejando uma homenagem: *“Ele sofria muito quando começava aquele movimento de fazer bilhetinho, fazer cartãozinho, fazer presentinho. Depois tinha ainda o dia da apresentação, né?! Muitas vezes ele ficava criando uma imagem de um pai pra levar.”* (COMPANHEIRA C). A própria entrevistada mencionou ter visto que uma escola comemorava o Dia da Família e que, dessa forma, evitava o sofrimento de muitas crianças que não vivem em um contexto familiar tradicional composto por pai e mãe.

Ao serem questionadas se desejavam que alguma coisa fosse diferente na relação com a escola, a mãe D1 manifestou seu pensamento de que, embora tenham sido bem recebidas e possuírem uma relação harmoniosa com o colégio, ela acredita que algumas questões poderiam ser mudadas. Segundo ela, as atividades relacionadas à família sempre têm a heteroafetiva como padrão. A equipe diretiva mostrou-se aberta para o diálogo desde o início, mas a mãe D1 afirma ainda não se sentir confortável para conversar sobre esse assunto.

Quando o filho D estava na Educação Infantil e ainda não estudava na escola D, as mães D1 e D2 descreveram um episódio que aconteceu com elas. A professora entregou um desenho impresso para que os alunos pintassem, e nesse desenho havia uma casa e uma família composta por pai, mãe e filho. Segundo as entrevistadas,

o filho D levou a mãe D1 para ver a sua atividade, alegando que não era a sua família naquele papel. A mãe D1 falou com a professora, que procurou conversar com os educandos sobre os diferentes contextos familiares. A partir desse acontecimento, eles encontraram uma diversidade de estruturas familiares dentro da própria turma. Havia alunos que moravam apenas com a avó, ou só com a mãe, e o filho D, que morava com suas duas mães.

Esse assunto foi abordado novamente durante a entrevista quando elas foram questionadas sobre o preparo dos profissionais de educação para acolher as famílias homoafetivas. A mãe D1 considera que falta preparo e que o fato do desenho é um exemplo. Ela aponta que, diferente do filho D, alguma criança pode omitir seu sentimento de descontentamento, podendo, inclusive, prejudicar sua saúde mental.

A professora A destacou um episódio que ocorreu com ela. Em uma atividade de tema de casa, era necessário preencher a identidade do aluno. Porém, o modelo que a professora escolheu continha nome do pai e da mãe. A filha A não possui nome da mãe na identidade e, sim, dos dois pais.

A entrevistada demonstrou bastante preocupação sobre esse acontecimento, revelando que, apesar do seu empenho em respeitar e não discriminar as diversas estruturas familiares e, também, de ter um conhecimento teórico considerável, uma vez que possui pós-graduação em Direitos Humanos, por um descuido, ela não incluiu aquela realidade familiar na sua atividade.

Esse fato confirma o que Soares e Monteiro (2019) apresentam na sua pesquisa, quando refletem sobre os desafios de docentes em incluir na sua prática pedagógica discussões e reflexões sobre questões de gênero e diversidade sexual mesmo após concluírem o curso Gênero e Diversidade na Escola (GDE).

Como citado anteriormente, nenhuma das profissionais de educação possui algum curso específico sobre questões de gênero ou diversidade sexual. A gestora B e a professora B alegaram não ter discutido esses assuntos em nenhuma das suas formações profissionais. A gestora A, a gestora C e a professora A relataram ter estudado alguns aspectos na sua pós-graduação. Nenhuma das entrevistadas disse que esses assuntos foram contemplados no âmbito da graduação.

Quando questionadas sobre a sua opinião em relação ao seu preparo profissional para acolher as famílias homoafetivas, todas abordaram algum ponto relacionado à vivência e à experiência. Para elas, a graduação e a pós-graduação não foram suficientes para suprir as demandas que o cotidiano escolar exige, referindo-se a questões de gênero e diversidade sexual.

Analisando a fala das entrevistadas, foi percebido que a gestora B poderia intervir de uma forma diferente em um acontecimento na sua escola se tivesse alguma formação mais abrangente e consistente. Segundo o seu relato, uma aluna transexual está passando pelo processo de mudança de sexo, e a gestora entrou em contato com o professor da estudante por mensagem para colocá-la no grupo de *Whatsapp* e avisar que ela seria chamada pelo seu nome social. O professor tinha a intenção de enviar uma mensagem à gestora da escola, porém enviou para a própria aluna, ridicularizando-a pelo fato de ter o órgão genital do sexo masculino.

Ao narrar esse episódio durante a entrevista, a gestora B, por meio de al-

guns risos, expressou sua opinião como: *“Não que fosse preconceito, né?! Eu penso, assim... Foi uma brincadeira, só que foi uma brincadeira infeliz, né?! Como a gente comentou que o prof tem que ser uma coisa muito cuidada.”* (GESTORA B).

Apesar de o acontecimento não estar diretamente relacionado a famílias homoafetivas, o ocorrido é relevante para discussão neste estudo, uma vez que envolve situações de preconceito com a comunidade LGBTQ+. A gestora B, como visto anteriormente, disse que não possui formação específica em questões de gênero e diversidade sexual e que, durante seus cursos de formação profissional, não teve esses temas discutidos. Se ela possuísse um conhecimento teórico melhor desenvolvido, poderia ter enfrentado esse fato com mais seriedade, percebendo que se trata de uma situação preconceituosa clara. Isso porque foi feita uma análise negativa do professor sobre a aluna, menosprezando a identidade dela.

Sobre a importância dos assuntos serem acrescentados à grade curricular dos cursos de formação profissional, todas as entrevistadas concordaram que deveriam ser implementadas disciplinas que discutam questões de gênero e diversidade sexual na graduação e pós-graduação voltadas à educação. Referindo-se ao modelo de família tradicional brasileira, a professora A destaca que: *“Acho que só falando sobre isso e refletindo cada vez mais que a gente vai conseguir ir mudando, né?! Essa concepção.”* (PROFESSORA A).

Duas escolas participantes da pesquisa são da religião católica, escolas C e D. Durante a coleta de dados, o assunto foi abordado questionando as participantes como conciliam os temas de diversidade sexual e questões de gênero à religiosidade. Conforme o Catecismo da Igreja Católica (1992), aprovado e promulgado pelo Papa João Paulo II, a homossexualidade é contra a lei natural da vida e jamais deve ser aprovada. Porém, a gestora D mencionou que o atual Papa Francisco, recentemente: *“Afirmou que a Igreja precisa aceitar melhor essa situação e não julgar pelas opções sexuais das pessoas.”* (GESTORA D).

O documento *“Alegria do amor: sobre o amor na família”*, escrito pelo Papa Francisco (2016), apresenta resultados de dois sínodos dos bispos sobre a família. Após a análise da publicação destinada aos bispos, aos presbíteros e aos diáconos, às pessoas consagradas, aos esposos cristãos e a todos os fiéis leigos, concluiu-se que o Papa deseja respeito às famílias homoafetivas, evitando qualquer sinal de discriminação injusta e toda forma de violência.

A gestora C apontou que a religião na escola C é trabalhada de forma geral, mais focada para as questões de valores, como o respeito. Segundo ela, as concepções da sua crença não interferem na identidade dos estudantes, os quais são olhados por meio da sua integralidade.

Em relação à convivência dos estudantes, surgiram alguns conceitos como aceitação e diferença. A gestora A inclusive afirmou: *“Sim, nós aceitamos ter.”* (GESTORA A), quando se referia à família homoafetiva da sua escola. Esse termo também apareceu no relato da gestora D, citado anteriormente, em que os alunos *“aceitam”* com naturalidade a parentalidade homossexual. A gestora C retomou diversas vezes durante a entrevista a importância do convívio social, dando destaque ao trabalho sobre respeito com os jovens. Ela enfatiza que o papel da escola é esclarecer.

5 Conclusão

Ao optar por pesquisar a relação de famílias homoafetivas e a escola, a acadêmica-pesquisadora percebeu a relevância do tema e a pouca exploração desse assunto no meio acadêmico no âmbito da graduação. Para direcionar a investigação em busca de um trabalho de qualidade, foram eleitos o objetivo geral e os específicos. Com o intuito de alcançar essas finalidades, foram estudados diversos autores e, também, coletados dados por meio de entrevistas e questionários.

A maioria das escolas participantes não possui assuntos sobre questões de gênero e diversidade sexual incluídas nos currículos escolares. Apenas duas apresentaram possíveis atividades diferenciadas que abordam esses temas, como palestra e projeto científico, caso seja do interesse dos estudantes. Na opinião dos profissionais de educação, o papel da escola na contribuição para um ambiente escolar mais plural e aberto à diversidade é apenas informar e esclarecer, desconsiderando sua importância em problematizar esses assuntos de forma crítica, ampliando o olhar para além das questões biológicas do corpo.

A partir do presente estudo, percebeu-se a importância dos cursos de formação incluírem no seu currículo as questões de gênero e diversidade sexual. Dessa forma, os profissionais poderão estar preparados e seguros para enfrentar situações de discriminação, homofobia e preconceitos da forma mais adequada, mediando o desenvolvimento e a construção de pessoas justas e críticas transformadoras da sociedade.

Referências

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BORTOLINI, Alexandre. Diversidade sexual e de gênero na escola. **Revista Espaço Acadêmico**, v. 11, n. 123, p. 27-37, ago. 2011. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/13953>. Acesso em: 15 abr. 2021.

BOURSCHEID, Álvaro Aloisio. **Representação política e suas repercussões no desenvolvimento regional do Vale do Paranhana/RS**. 2019. 184 p. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional) - Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional das Faculdades Integradas de Taquara - RS, Taquara, 2019. Disponível em: <https://www2.faccat.br/portal/sites/default/files/Alvaro%20Bourscheidt.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2021.

BRASIL. **Lei nº 12.010, de 3 de agosto de 2009**. Dispõe sobre adoção; altera as Leis nos 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente, 8.560, de dezembro de 1992; revoga dispositivos da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil, e da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l12010.htm. Acesso em: 7 maio 2021.

BRASIL. *Diretrizes Curriculares Nacionais*. Brasília: MEC, SEB, DICEI, 2013. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=134_48-diretrizes-curriculares-nacionais-2013-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 15 maio 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Base Nacional Comum Curricular de 2017**. Brasília: MEC, 2017. Disponível em: <http://basenacionalcomum.mec.gov.br/abase/>. Acesso em: 15 ago. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta Circular nº 1/2021-CONEP/SECNS/MS**. Secretaria-Executiva do Conselho Nacional de Saúde Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. Orientações para procedimentos em pesquisas com qualquer etapa em ambiente virtual. 2021. Disponível em: http://conselho.saude.gov.br/images/comissoes/conep/documentos/CARTAS/Carta_Circular_01.2021.pdf. Acesso: 26 jun. 2021.

CAMPOS, Luciana Maria Lunardi. Gênero e diversidade sexual na escola: a urgência da reconstrução de sentidos e de práticas. **Ciência & Educação (Bauru)**, Bauru, v. 21, n. 4, dez. 2015. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1516-73132015000400001&script=sci_arttext&tlng=pt. Acesso em: 14 abr. 2021.

CATECISMO DA IGREJA CATÓLICA. **Le Livros**, 1992. Disponível em: https://www.santissimatrindadep.com.br/files/Catecismo_da_Igreja_Catolica_-_Igreja_Ca.pdf. Acesso em: 08 set. 2021.

CECÍLIO, Mariana Silva; SCORSOLINI-COMIN, Fabio; SANTOS, Manoel Antônio dos. Produção científica sobre adoção por casais homossexuais no contexto brasileiro. **Estudos de Psicologia**, Natal, v.18, n.3, p. 507-516, jul./set. 2013. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-294X2013000300011&script=sci_arttext. Acesso em: 15 abr. 2021.

DESSEN, Maria Auxiliadora; POLONIA, Ana da Costa. A Família e a Escola como contextos de desenvolvimento humano. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 17, n. 36, p. 21- 32, jan./abr. 2007. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2007000100003. Acesso em: 11 maio 2021.

FACIO, Mônica Juliana. **O papel das políticas públicas educacionais no enfrentamento à violência de gênero: nascem as meninas cidadãs**. 2021. 120 p. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional) - Programa de PósGraduação em Desenvolvimento Regional das Faculdades Integradas de Taquara - RS, Taquara, 2021. Disponível em: <https://www2.faccat.br/portal/sites/default/files/M%C3%B4nica%20Juliana%20Facio.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2021

FRANCISCO, Papa. **AMORIS LAETITIA**: sobre o amor na família, 2016. Disponível em: https://www.vatican.va/content/dam/francesco/pdf/apost_exhortations/documents/papa-francesco_esortazione-ap_20160319_amoris-laetitia_po.pdf. Acesso em: 09 set. 2021.

FEE. **FEE Dados**. Disponível em: <http://feedados.fee.tche.br/feedados/>. Acesso em: 26 ago. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

IBGE. **Séries Históricas e Estatísticas**. Disponível em: <https://seriesestatisticas.ibge.gov.br/series.aspx?no=4&op=0&vcodigo=PD171&t=taxa-analfabetismo-gruposidade>. Acesso em: 27 ago. 2021.

LOURO, Guacira Lopes. Gênero e sexualidade: pedagogias contemporâneas. *Pro Posições*, Campinas, v. 19, n. 2, p. 17-23, maio/ago. 2008. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-73072008000200003&script=sci_arttext&tling=pt. Acesso em: 10 abr. 2021.

LOURO, Guacira Lopes. Educação e docência: diversidade, gênero e sexualidade. **Formação Docente – Revista Brasileira de Pesquisa sobre Formação de Professores**, Belo Horizonte, v. 3, n. 4, p. 62-70, jan./jul. 2011. Disponível em: <https://revformacaodocente.com.br/index.php/rbfpf/article/view/31>. Acesso em: 10 abr. 2021.

LUZ, Rafael Reis da; GONÇALVES, Hebe Signorini. A Análise de Discurso em uma pesquisa sobre conjugalidades homossexuais. *Fractal: Revista de Psicologia*, Rio de Janeiro, v. 30, n. 2, p. 250-261, maio/ago. 2018. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-02922018000200250 Acesso em: 25 abr. 2021.

NOGUEIRA, Maria Alice. Família e escola na contemporaneidade: os meandros de uma relação. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 31, n. 2, p. 155- 169, jul./dez. 2006. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/educacaoerealidade/article/view/6850>. Acesso em: 31 mar. 2021.

PORTAL STF. **STF reconhece a união estável para casais do mesmo sexo**. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.sp?idConteudo=178931>>. Acesso em: 5 maio 2021.

PORTAL, Valmir Mateus dos Santos. **Cultura audiovisual de jovens estudantes na contemporaneidade (Região do Paranhana, Rio Grande do Sul)**. 2020. 111 p. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional) - Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional das Faculdades Integradas de Taquara - RS, Taquara, 2020. Disponível em: <https://www2.faccat.br/portal/sites/default/files/Valmir%20Mateus%20dos%20Santo%20Portal.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2021

ROSA, Jéssica Moraes, *et al.* A Construção dos Papéis Parentais em Casais Homoafetivos Adotantes. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 210-223, jan./mar. 2016. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932016000100210&script=sci_arttext&tling=pt. Acesso em: 21 abr. 2021.

SANTOS, José Victor De Oliveira, *et al.* Adoção de crianças por casais homossexuais: as representações sociais. **Trends in Psychology / Temas em Psicologia**, Ribeirão Preto, v. 26, n. 1, p. 139-152, jan./mar. 2018. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2358-18832018000100139&script=sci_arttext. Acesso em: 18 abr. 2021.

SOARES, Zilene Pereira; MONTEIRO, Simone Souza. Formação de professores/as em gênero e sexualidade: possibilidades e desafios. **Educar em Revista**, Curitiba, v. 35, n. 73, p. 287-305, jan./fev. 2019. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40602019000100287&lang=pt. Acesso em: 13 abr. 2021.

SOUZA, Elaine de Jesus; SILVA, Joilson Pereira da; SANTOS, Claudiene. Representações de docentes acerca da diversidade sexual e homofobia. **Revista Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 25, n. 2, p. 519-544, maio./ago. 2017. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-026X2017000200519&lang=pt. Acesso em: 14 abr. 2021.

OS PRINCÍPIOS DE YOGYAKARTA E OS DIREITOS LGBTQIAP+ NO BRASIL: UMA ANÁLISE A PARTIR DA TEORIA DO RECONHECIMENTO DE AXEL HONNETH

Éder Machado de Oliveira¹ | Aleteia Hummes Thaines²

Resumo

Considerando que o Brasil integra o rol de países mais violentos para a população LGBTQIAP+, apesar de firmar compromissos internacionais de proteção dessas minorias, o presente estudo analisa um dos mais importantes documentos internacionais relativos à proteção de direitos humanos, os Princípios de Yogyakarta, bem como, a partir da teoria do reconhecimento desenvolvida por Axel Honneth, responder se esses Princípios podem servir como fundamentos para o reconhecimento de direitos à orientação sexual e à identidade de gênero. Visando responder ao problema proposto, buscou-se estudar o direito à orientação sexual e à identidade de gênero como Direitos Humanos Universais, analisar os Princípios de Yogyakarta para o reconhecimento dos direitos da comunidade LGBTQIAP+ e estudar a teoria de Axel Honneth no que se refere ao reconhecimento desses indivíduos. O aprofundamento teórico necessário para a pesquisa pauta-se na pesquisa bibliográfica e documental, consubstanciada nas leituras de referência acerca da temática, bem como jurisprudencial, de modo exemplificativo, apoiando-se no método qualitativo. Com isso, pode-se concluir que, a partir da teoria de Honneth, os Princípios de Yogyakarta fornecem o subsídio necessário para o reconhecimento das pessoas LGBTQIAP+ em, pelo menos, duas dimensões: o direito e a solidariedade, em razão do dever de não-discriminação, contribuindo para a autorrealização do indivíduo e para a proteção de sua dignidade.

Palavras-chave: Princípios de Yogyakarta. Teoria do reconhecimento. Axel Honneth. Direitos Humanos. Direitos LGBTQIAP+.

Abstract

THE PRINCIPLES OF YOGYAKARTA AND LGBTQIAP+ RIGHTS IN BRAZIL: AN ANALYSIS BASED ON THE THEORY OF RECOGNITION BY AXEL HONNETH

Considering that Brazil is among the most violent countries for the LGBTQIAP+ population, despite signing international commitments to protect these minorities, the present study analyzes one of the most important international documents related to the protection of human rights, the Yogyakarta Principles, as well as, from the theory of recognition developed by Axel Honneth, to answer whether these Principles can serve as foundations for the recognition of rights to sexual orientation and gender identity. In order to answer the proposed problem, it was sought to study the right to sexual orientation and gender identity as Universal Human Rights, to analyze the Yogyakarta Principles for the recognition of the rights of the LGBTQIAP+ community and to study Axel Honneth's theory regarding the recognition of these individuals. The

¹ Bacharel em Direito pelas Faculdades Integradas de Taquara – FACCAT. E-mail: ederoliveiramachado@gmail.com Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3100156375503377>

² Professora do curso de Direito das Faculdades Integradas de Taquara – FACCAT. Doutora em Direito Público pela UNISINOS. E-mail: aleteiathaines@faccat.br Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8476457830362221>

theoretical deepening necessary for the research is based on bibliographic and documentary research, substantiated in the reference readings about the subject, as well as jurisprudence, as an example, based on the qualitative method. Therefore, it can be concluded that, Based on Honneth's theory, the Yogyakarta Principles provide the necessary support for the recognition of LGBTQIAP+ people in at least two dimensions: law and solidarity, due to the duty of non-discrimination, contributing to the individual's self-fulfillment and the protection of his or her dignity.

Keywords: Yogyakarta Principles. Recognition theory. Axel Honneth. Human rights. LGBTQIAP+ rights.

1 Introdução

Historicamente, sob a ótica dos direitos conquistados até hoje, nota-se que persiste uma longa caminhada quando o assunto é dar cumprimento integral aos mandamentos constitucionais e internacionais relativos à garantia da dignidade da pessoa humana e aos direitos fundamentais, garantidos na Constituição Federal brasileira desde 1988, e nos tratados internacionais de direitos desde muito antes. Evidência disso é o fato de que pessoas LGBTQIAP+³ sofrem as mais diversas formas de discriminação, sejam elas na área da saúde, da educação, do mercado de trabalho, entre outras, ao exporem sua orientação sexual e identidade de gênero diferentes do padrão heterocisnormativo e muitas vezes reprimidas por anos, encontrando diversos obstáculos para o livre exercício de sua própria cidadania.

Com isso, sabendo que o Brasil é um dos países mais violentos para pessoas LGBTQIAP+, bem como sendo firmatário dos Princípios de Yogyakarta (2007), entendidos como importante marco histórico na luta por direitos dessa parcela da população, com estudos direcionados à temática dos direitos humanos, a presente pesquisa tem o escopo de analisar, à luz da teoria do reconhecimento de Axel Honneth (2009), se os princípios de Yogyakarta podem servir como fundamentos para o reconhecimento de direitos à orientação sexual e à identidade de gênero.

Com relação aos objetivos, a presente pesquisa pretende estudar o direito à orientação sexual e à identidade de gênero como Direitos Humanos Universais, regulamentados nos documentos internacionais de direitos humanos, analisar os Princípios Yogyakarta para o reconhecimento dos direitos da comunidade LGBTQIAP+, considerando sua importância no combate à discriminação, e estudar a teoria de Axel Honneth e o papel no reconhecimento desses indivíduos.

Dessa forma, diante da carência de pesquisa acerca dos avanços desses direitos no Brasil, utilizando como parâmetro principal o rol de 39 Princípios elencados na Carta de Yogyakarta, como ficou conhecida, a presente pesquisa busca identificar no ordenamento jurídico pátrio os avanços ocorridos posteriormente à assinatura do referido compromisso, bem como seus reflexos em termos de reconhecimento desses indivíduos que buscam, acima de tudo, igualdade.

Ainda, além do hiato acadêmico que motivou a pesquisa, ressalta-se o vínculo pessoal que o autor possui com o tema, por meio de sua vivência como homem cis

³ Optou-se pelo uso da sigla completa LGBTQIAP+ de modo a ensejar representatividade de todas as minorias sexuais e de gênero sem exclusão de nenhuma.

homossexual que vive em um dos países que mais comete crimes homofóbicos no mundo. Assim, buscando tratar dos avanços de direitos LGBTQIAP+ a partir dos Princípios de Yogyakarta, tendo como base a teoria do reconhecimento de Axel Honneth e promovendo a difusão da temática aqui abordada, acredita-se que o pioneirismo pode incentivar novas pesquisas acerca do tema, tão caro e tão necessário no cenário que se vê hoje.

Trata-se, portanto, de investigação que se insere no campo das Ciências Sociais por tratar de Direitos Humanos e examinar seus reflexos e avanços. Desse modo, os aspectos metodológicos que orientaram a presente pesquisa, a fim de garantir sua confiabilidade e seu rigor científico, apresentam-se da seguinte forma:

a) Quanto à natureza, o presente estudo qualifica-se como uma pesquisa básica, uma vez que tem como padrão a articulação de conceitos e a sistematização de ideias e visa à criação de novas questões, diferentes do conhecimento já produzido, a fim de melhorar o próprio conhecimento, adequando-se, portanto, ao tema proposto.

b) Com relação à abordagem da investigação, ela é qualitativa, uma vez que coloca, ao mesmo tempo, o cientista como sujeito e objeto de suas pesquisas, objetivando produzir informações aprofundadas e ilustrativas e sendo capaz de produzir novas informações, preocupando-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, concentrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais e de seus reflexos (MINAYO, 1994).

c) Quanto aos objetivos da pesquisa, enquadra-se como exploratória, proporcionando a familiarização com o problema que se busca analisar, propondo-se a preencher lacunas existentes diante da falta de pesquisas acerca do tema abordado.

d) A presente pesquisa consiste, predominantemente, em estudo bibliográfico sobre os temas pertinentes, dentro do tema geral analisado, com o objetivo de explorar os problemas propostos a partir de pressupostos teóricos que abordam o tema de uma pesquisa científica, de modo que não seja “mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras” (MARCONI; LAKATOS, 2021, p. 76). Além da pesquisa bibliográfica, a presente investigação fez análise documental, utilizando-se dos tratados internacionais que versam acerca do tema, em sentido amplo, de modo a dar sustentação aos questionamentos trazidos à tona e, com base neles, explorar quais direitos e de qual forma estão regulamentados pela comunidade internacional. Por fim, utilizou-se a jurisprudência de modo a exemplificar e demonstrar, no âmbito prático, o que se encontra respaldado na teoria, trazendo as decisões mais significativas acerca do objeto da investigação a fim de elucidar o impacto e a pertinência da pesquisa no campo fático.

2 Diversidade sexual e de gênero e a luta por direitos humanos

Ao se propor a analisar os Direitos Humanos voltados às pessoas LGBTQIAP+, faz-se necessário, em primeiro lugar, pontuar conceitos e terminologias de modo a esclarecer quem são esses sujeitos e por que são considerados como minoria. Con-

forme explica Barroso (2014), a homossexualidade não é uma escolha, mas um fato da vida que não viola qualquer norma jurídica, não sendo capaz, por si só, de afetar a vida de terceiros.

Nesse sentido, de acordo com os Princípios de Yogyakarta (2007), a orientação sexual é compreendida como uma referência à capacidade de cada pessoa de ter profunda atração emocional, afetiva ou sexual por indivíduos de gênero diferente, do mesmo gênero ou de mais de um gênero. Da mesma forma, identidade de gênero foi compreendida na Conferência de Yogyakarta como sendo a “experiência interna e individual do gênero de cada pessoa, que pode ou não corresponder ao sexo atribuído no nascimento, incluindo o senso pessoal do corpo [...] e outras expressões de gênero, inclusive vestimenta, modo de falar e maneirismos” (ICJ, 2007, p. 6).

Assim, considerando o amplo debate atualmente desenvolvido nessa seara, heteronormatividade pode ser entendida como um padrão social fundado na expectativa de que as relações sexuais e/ou românticas desenvolvam-se com base em preceitos heterossexuais, nos quais os indivíduos relacionem-se exclusivamente com outros indivíduos do sexo oposto, enquanto a cisnormatividade trata da expectativa gerada sobre o gênero de cada pessoa em que se espera que ela desenvolva-se e identifique-se como cisgênero⁴.

Com isso, tem-se que heterocisnormatividade é o padrão vigente socialmente em que, com base na família patriarcal e no papel unicamente reprodutivo das relações humanas, espera-se que os indivíduos relacionem-se apenas com o sexo oposto e comportem-se de acordo com o gênero lhes atribuído ao nascimento. Essa expectativa baseia-se na biologia do ser humano, ignorando o papel subjetivo, psicológico e o contexto em que as pessoas estão, afastando da normalidade qualquer comportamento divergente.

Cabe, no entanto, ressaltar que essas concepções de papéis sociais, de acordo com uma divisão polarizada de gênero e única de sexualidade, não leva em consideração a complexidade do ser humano, causando sofrimento àqueles indivíduos que não se enquadram na forma entendida como normal. Isso afeta especialmente aos que manifestam a própria identidade, quando contrária aos padrões institucionalizados, como é o caso dos homossexuais ou dos transexuais.

Dessa forma, a sociedade contemporânea incorporou a noção histórica e excludente da sexualidade e da expressão de gênero, fundado na heterocisnormatividade e institucionalizada pelo Direito, impondo aos indivíduos um determinismo binário, essencialmente biológico, como padrão a ser seguido e perpetuado. O Direito, com raízes na necessidade de individualização da pessoa, acaba, quando adota a noção de padrão heterocisnormativo, negando a autonomia dos indivíduos bem como sua autodeterminação, uma vez que o padrão imposto não é compatível com a realidade em que pessoas com sexualidade e expressões de gênero divergem desse

⁴ Cisgênero é um conceito que abrange as pessoas que se identificam com o gênero que lhes foi determinado quando de seu nascimento. A nomenclatura é utilizada para designar o indivíduo que se identifica com o sexo que lhe foi atribuído ao nascimento. Exemplificando: Indivíduo que nasceu com o sistema reprodutor masculino, definido como homem (JESUS, 2012).

padrão (BARBOSA; NETO, 2020).

Traçando um histórico, até meados dos anos de 1960, o preconceito institucionalizado nos Estados Unidos associava a homossexualidade ao comunismo e, desse modo, era combatido fortemente por meio de legislação discriminatória e criminalização de comportamentos homoafetivos em grande parte dos Estados (LASCH; PEREIRA, 2021). A partir dos anos 1960, o silenciamento de gays e lésbicas manifesta-se pela via médica, considerando a homossexualidade como doença mental e/ou desvio comportamental, sendo vista e retratada como abominação, com fundamentos discriminatórios baseados na religião e adição do sufixo “ismo” ligando a homoafetividade ao comportamento doentio. Com isso, os anos 1960 foram marcados pelo surgimento de diversas clínicas de “tratamento” da homossexualidade, nas quais eram aplicadas terapias como choques, esterilizações, castrações e, para os casos mais graves, lobotomia (GORISCH, 2014). A mais famosa clínica estava localizada em Atascadero, cidade litorânea do estado da Califórnia, conhecida como a “Dachau” dos homossexuais.

Apesar da aprovação do Ato dos Direitos Civis em 1964 nos Estados Unidos, que tornou a segregação racial e a discriminação ilegais, os direitos LGBTQIAP+ foram ignorados, fazendo com que muitos homossexuais permanecessem em situação de ilegalidade perante a sociedade. Assim, assumir-se como LGBTQIAP+, naquela época, era uma situação impensável, sobretudo perante leis como a Lei Masquerade, de 1875, vigente à época, utilizada como fundamento para a perseguição e prisão de travestis e transexuais por se vestirem de forma diferente do gênero designado ao nascimento (GORSICH, 2014).

Não havendo representatividade na política, a conquista de direitos tornava-se um caminho arduo e, para muitos, impossível, visto que, além das prisões, nas ruas, homossexuais eram perseguidos, hostilizados e odiados. Os únicos lugares “seguros” para essas pessoas eram bares gays que recebiam essas pessoas longe dos olhos da sociedade americana, uma vez que também eram alvo de rejeição. Um desses bares, que posteriormente ficou conhecido como sendo o local mais importante do início da luta por direitos igualitários pela população LGBTQIAP+, era o Stonewall Inn, localizado em Greenwich Village, em Nova Iorque.

Na noite de 28 de junho de 1969, meses antes das eleições municipais americanas, as coisas começariam a mudar com o surgimento das primeiras manifestações para pressionar a opinião pública, organizadas por ONGs como a Mattachine Society, que fez um pedido dirigido ao Prefeito e à polícia local para que deixassem de realizar as rotineiras batidas policiais nos bares frequentados por homossexuais. A resposta veio com o fechamento do bar Stonewall, quando policiais invadiram o local, dando voz de prisão a todos.

Diante das frequentes agressões e violações sofridas, houve confronto direto entre as pessoas que lá estavam e a polícia, deixando muitas pessoas feridas, o que gerou ainda mais revolta por parte de frequentadores do bar e da vizinhança do bairro, que se juntaram ao movimento, levantando barricadas contra os policiais dentro e fora do bar (GORISCH, 2014). À frente desse movimento, estava a travesti Marsha P. Johnson que, logo depois, fundou um dos grupos pioneiros na luta contra a perse-

guição aos integrantes da comunidade, a *Gay Liberation Front* (Frente de Libertação Gay).

No ano seguinte, foi organizada a primeira passeata de visibilidade LGBT-QIAP+, conhecida anos mais tarde como a primeira Parada Gay, reunindo pouco mais de duas mil pessoas. Depois de Stonewall, pela primeira vez, pessoas LGBTQIAP+ sentiram-se parte da sociedade, pertencentes a um grupo que adquiriu uma visibilidade maior e contava com apoiadores de diversos núcleos sociais. Atualmente, tendo sua primeira edição em 1997, a Parada do Orgulho LGBTQIAP+ em São Paulo é a maior do mundo. Nos anos 2000, a parada de São Paulo inspirou o início do movimento em outras cidades pelo país e, até 2010, todas as capitais já tinham organizado paradas de orgulho (TRINDADE, 2011).

Cabe, neste ponto, esclarecer o conceito de direitos humanos, tão almejados por essa parcela da população há tanto tempo. Para Flores (2002), os direitos humanos compõem uma racionalidade de resistência na medida em que traduzem processos que abrem e consolidam espaços de luta pela dignidade humana. Assim, entende que os direitos humanos podem ser definidos como sendo “os meios discursivos, expressivos e normativos que pugnam por reinserir os seres humanos no circuito de reprodução e manutenção da vida, permitindo-lhes abrir espaços de luta e de reivindicação” (FLORES, 2002, p. 26-27).

Fundados especialmente na dignidade humana, os direitos humanos são entendidos como inalienáveis, isto é, não podem ser restringidos ou retirados de forma arbitrária, com exceção de situações específicas, e indivisíveis, considerando que coexistem dentro de um sistema que visa garantir a observação de todos os direitos com base na ideia de que não basta observar a garantia apenas a um direito, na falta ou em detrimento de outro, uma vez que poderá impactar os demais direitos, considerando sua relação de interdependência (PIOVESAN, 2019). Os direitos humanos estão expressos e dispostos formalmente nos documentos internacionais que versam sobre eles, conferindo-lhes um arcabouço legal que engloba direitos civis, políticos, sociais, econômicos e culturais, que surgiram a partir da Declaração Universal de Direitos Humanos (1948). Esses documentos relembram a importância de promover e proteger esses direitos, de modo a servir como parâmetro e guia para a saúde e o bem-estar dos indivíduos de cada país.

Cabe mencionar, ainda, os esclarecimentos trazidos pela Declaração de Viena sobre os Direitos Humanos (1993), produzida na II Conferência Mundial sobre Direitos Humanos, presidida pelo Brasil, que estabeleceu, em seu artigo 5º:

Todos os Direitos Humanos são universais, indivisíveis, interdependentes e inter-relacionados. A comunidade internacional deve considerar os Direitos Humanos, globalmente, de forma justa e equitativa, no mesmo pé e com igual ênfase. Embora se deva ter sempre presente o significado das especificidades nacionais e regionais e os diversos antecedentes históricos, culturais e religiosos, compete aos Estados, independentemente dos seus sistemas políticos, econômicos e culturais, promover e proteger todos os Direitos Humanos e liberdades fundamentais (ONU, 1993).

Dessa forma, contemplada dentro desse contexto, está a expressão da se-

xualidade e da identidade de gênero, uma vez que estão intrinsecamente ligadas ao direito à liberdade, ao direito à vida e à dignidade da pessoa humana, podendo ser reclamados a qualquer tempo perante os organismos internacionais, nos termos mencionados nos artigos 2º e 3º da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Percebe-se, desse modo, que o dever de não discriminação, bem como o rol de direitos abarcados pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, vai de encontro ao cenário atualmente vivenciado pela população LGBTQIAP+ em diversos países diante das violações sofridas diária e cotidianamente por essa parcela da população.

Começando em casa, pessoas LGBTQIAP+ são rejeitadas por suas famílias, sofrem *bullying* nas escolas, enfrentam o preconceito no ambiente de trabalho, são desrespeitadas nos sistemas de saúde. Por conta disso, muitas vezes são marginalizadas na sociedade, fazendo com que busquem o seu sustento na prostituição e/ou nas drogas. Além disso, cabe ressaltar que, até 2019, estima-se que 68 países ainda criminalizavam relacionamentos homoafetivos, sendo a maioria deles localizados no continente africano (31 países) e na Ásia (21 países), conforme recente relatório da ILGA (Associação Internacional de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Trans e Intersexuais).

Dentre esses países, seis ainda preveem a pena de morte, sendo eles o Irã, Arábia Saudita, Iêmen, Nigéria, Sudão e Somália. Isso demonstra que o disposto no caput do primeiro artigo do documento mais importante no que se refere aos direitos humanos ainda não se mostra suficientemente capaz de, por si só, garantir que esses direitos abranjam de forma plena todos os seus titulares. Em contrapartida, é possível identificar que, ainda que alguns países criminalizem completamente relacionamentos homoafetivos, existem países no caminho oposto a esse, nos quais são garantidos plenos direitos humanos à comunidade LGBTQIAP+, como é o caso do Canadá, Suécia e Noruega (ILGA, 2020).

Entre os anos 1990 e ao longo dos anos 2000, pode-se destacar a crescente atuação em prol da efetivação de direitos humanos à população LGBTQIAP+ das Nações Unidas, em nível global, e da Organização dos Estados Americanos (OEA), em nível regional, em alguns casos emblemáticos, como nas campanhas e programas para o combate ao HIV-AIDS, como o Unaid, iniciado em 1994, e os debates levados à ONU e à OEA em relação a direitos humanos ligados à orientação sexual.

Decisões judiciais que reconheçam direitos LGBTQIAP+ criam precedentes históricos na luta pela efetivação de direitos humanos à população LGBTQIAP+ mundial. Assim, destaca-se a obrigação do Estado de proteger suas minorias sexuais, compreendida como sendo a sua população LGBTQIAP+, devendo ser reforçada sobretudo naqueles países em que os índices de violência e discriminação impedem que se viva com dignidade e respeito, fornecendo a proteção necessária, sob pena de o Estado ser mais um agressor quando deveria ser garantidor de proteção.

3 A proteção internacional e os princípios de Yogyakarta

Considerando a urgência em proteger as minorias sexuais, especialmente em um cenário em que a legislação local e internacional não se mostra suficiente para alcançar e garantir a não violação de direitos humanos à população LGBTQIAP+, bem

como diante das constantes violações sofridas, faz-se necessário o debate desses direitos de modo a enfrentar as divergências, erradicar a LGBTfobia e promover direitos humanos.

Segundo recente relatório elaborado pela Associação Internacional de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Trans e Intersexuais (ILGA), a população LGBTQIAP+ tem proteção constitucional em apenas 3 países das Américas (Bolívia, Equador e México) e em 3 na Europa (Malta, Portugal e Suécia). Somados ao restante dos Estados nos quais a mesma proteção é garantida, completam 9 países (ILGA, 2020). No caso do México, onde o casamento igualitário é protegido pela constituição local, a adoção por casais homoafetivos ainda é proibida. Isso demonstra que, por mais que se avance no debate de direitos humanos para todas as pessoas, sem distinção de qualquer natureza, a conquista é ainda mais difícil para pessoas com características sexuais e de gênero diferentes do padrão heterocisnormativo.

Com o avanço das lutas em prol dos direitos humanos a ensinar sua extensão às minorias sexuais, percebe-se que países como Holanda, Bélgica, Canadá, Espanha e Noruega demonstram, de forma ampla, sua preocupação com a população LGBTQIAP+. Alguns desses países, ainda, além da união civil e do casamento igualitário, também regulamentam a adoção de crianças por casais homoafetivos de forma definitiva, como é o caso da África do Sul e Uruguai (ILGA, 2020), mas esse ainda é um desafio mesmo onde o casamento é permitido, como no caso do Equador e da Suíça.

Cabe ressaltar, ainda, que atos sexuais consensuais entre pessoas do mesmo sexo e adultas são ilegais em 67 países (ILGA, 2020), com sua maioria localizada no continente africano. No entanto, ainda em países em que a homossexualidade não é proibida, a falta de amparo legal torna a garantia de direitos fundamentais, como o casamento civil, o reconhecimento da união estável, a adoção e a alteração registral de nascimento de pessoas trans, cada vez mais distante.

Na Áustria, onde as uniões homoafetivas são legais e direitos como seguridade social e herança são garantidos a todos, a adoção e a inseminação artificial permanecem proibidas entre parceiros homoafetivos. Em países como Quênia, Zâmbia e Zimbábue, atos homossexuais são proibidos entre homens, mas permitidos entre mulheres. No Marrocos, Senegal e Serra Leoa, os mesmos atos são considerados crimes com penas que variam desde multas à prisão por períodos que variam de um país para outro. Na Guiana, a pena prevista para homens é de prisão perpétua, enquanto, para mulheres, os atos homossexuais são consentidos. Cabe destacar, ainda, que homossexuais são punidos com a pena de morte em países como Mauritânia, Somália e Arábia Saudita e região norte da Nigéria (ILGA, 2020).

Para além das punições estatais, a violência urbana é uma das maiores causas de morte de pessoas LGBTQIAP+ no mundo. De acordo com a Comissão Interamericana de Direitos Humanos (CIDH, 2015, p. 94), “[...] pelo menos 594 pessoas LGBT ou percebidas como tal foram assassinadas em ataques aparentemente relacionados com a percepção sobre sua orientação sexual ou sua identidade e expressão de gênero” somente nos países das Américas entre janeiro de 2013 e março de 2014, ou seja, em um intervalo de 14 meses.

O número de homicídios identificado pela CIDH compreende, ainda, confor-

me relatório, 283 homicídios de homens gays ou percebidos como tal e 282 assassinatos de mulheres trans ou pessoas trans com expressão de gênero feminina. Além dos números, a Comissão também identificou, em suas estatísticas, a arma utilizada e o local onde ocorreu a violência. Assim, concluiu que “[...] homens gays, ou aqueles percebidos como tal, tendem a ser assassinados com armas brancas e em espaços privados”, ocorrendo, muitas vezes, em suas próprias residências. No caso das mulheres trans e pessoas trans com expressão de gênero feminino, essas “[...] tendem a ser assassinadas com armas de fogo, e seus corpos geralmente são encontrados em vias públicas ou outros espaços públicos, e às vezes, em situações vinculadas com o trabalho sexual” (CIDH, 2015, p. 95).

Com base nesses dados, pode-se perceber que os algozes, ao menos em sua maioria, quando não são pessoas próximas, no caso de homens gays, são pessoas desconhecidas que, por pura e simples LGBTfobia, acabam tirando a vida de muitas pessoas trans que vivem em condições de prostituição e/ou nas drogas, por exemplo. Cabe aqui trazer à discussão o caso da travesti brasileira Dandara do Santos, de 42 anos, que foi espancada e executada a tiros no Bom Jardim, bairro de Fortaleza, no Ceará, em 2017. Dandara teve sua vida retirada enquanto os agressores filmavam as agressões e lhe proferiam diversas ofensas. O caso repercutiu na cidade e conquistou os noticiários do país por conta do nível de crueldade (MELO, 2018).

Há de se destacar, ainda, os casos de violações que não são notificados ou apurados pelas autoridades internas de cada país, ou internacionalmente, o que dificulta a própria tomada de providências de modo a combatê-los. Isso ocorre, conforme a Comissão Interamericana de Direitos Humanos (2015), principalmente, devido a duas razões. A primeira delas refere-se à ausência de denúncias pelas próprias vítimas, uma vez que, por não ter o amparo estatal necessário, o ato de denunciar a violência LGBTfóbica pode trazer ainda mais riscos a essa parcela da população. A segunda está ligada à falta de estatísticas oficiais, tendo em vista que, além do descaso governamental nesses países em relação à garantia de direitos básicos, há também o desinteresse por parte do poder público em mensurar seus índices de violência contra suas minorias sexuais (CIDH, 2015). Trata-se de um processo que se retroalimenta, pois, na medida em que não há interesse em apurar as violações sofridas, a população deixa de notificá-las às autoridades pela incerteza na tomada de providências.

Casos como esses demonstram que, apesar dos avanços sociais em termos de direitos humanos, esses ainda se mostram insuficientes para alcançar e proteger a população LGBTQIAP+ em todos os países. Assim, cabe mencionar a crescente atuação da Organização das Nações Unidas em prol da proteção dessas pessoas, em nível global, e da Organização dos Estados Americanos, em nível regional, com destaque para o empenho nas campanhas de prevenção do HIV-AIDS, como o Unids, desde 1994, bem como os demais debates levados às cortes de direito desses órgãos relativos a questões de direitos humanos ligados à orientação sexual (GORISCH, 2014).

Considerando a necessidade de mapear as violações de direitos humanos sofridas especialmente por pessoas de orientações sexuais e identidades de gênero diferentes do padrão heteronormativo, bem como de averiguar acerca da aplicação

dos tratados internacionais de direitos humanos em casos específicos e a obrigatoriedade de sua implementação dentro do ordenamento jurídico interno de cada país, surgiu a necessidade de reunir esses países em uma conferência realizada na Universidade de Gadjah Mada, na cidade de Yogyakarta, na Indonésia, entre os dias 6 e 9 de novembro de 2006 (ALAMINO; DEL VECCHIO, 2018).

Dessa forma, 29 especialistas de diversas áreas e de 25 nacionalidades diferentes, advindos de todos os continentes do mundo, receberam o convite para a elaboração de uma minuta que, mais tarde, após ter sido firmada pelos presentes durante a conferência, recebeu o nome de “Princípios de Yogyakarta”. No evento, representando o Brasil, estava Sonia Onufer Corrêa, pesquisadora associada da Associação Brasileira Interdisciplinar de AIDS (ABIA) e coordenadora do Observatório de Sexualidade e Política à época da conferência.

O documento foi apresentado ao Conselho de Direitos do Homem da Organização Internacional das Nações Unidas, em março de 2007, ao Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas, em Genebra, logo após a assinatura pelos representantes dos Estados, que firmaram o objetivo comum de repensar sua legislação interna, bem como reiterar os mandamentos existentes nos instrumentos internacionais de direitos humanos e seus reflexos sobre a comunidade LGBTQIAP+, explicitando que tais direitos devem também ser estendidos a essa parcela da população, reforçando aos Estados suas obrigações com a aplicação, garantia e proteção desses direitos (ACCIOLY; SILVA; CASELLA, 2017).

No Brasil, desde a Emenda Constitucional n.º 45 de 2004, os tratados aprovados pelo Congresso Nacional, em dois turnos, têm força constitucional. No entanto, no que se refere aos Princípios de Yogyakarta, esses não podem ser considerados como tratado, tampouco exercerem força vinculativa, uma vez que sequer passaram pelo crivo do Poder Legislativo. Apesar disso, cabe destacar que, a partir do ingresso do Brasil aos sistemas de proteção da ONU, mostrando-se favorável à criação da Comissão de Direitos Humanos e, posteriormente, do Conselho de Direitos Humanos, deve também se adequar às orientações destinadas à proteção das minorias sexuais regulamentadas pela Organização (OLIVA; KÜNZLI, 2018).

Dessa forma, entende-se que os Princípios de Yogyakarta são formados de normas jurídicas internacionais que, apesar de não possuírem efeito vinculante, devem ser cumpridas por todos os Estados signatários, possibilitando que todos os indivíduos, desde o nascimento livres e iguais em dignidade e direitos, possam alcançar o status de cidadãos titulares de direitos humanos e usufruir de seus direitos, que lhe são natos e preciosos (ICJ, 2007). Nesse sentido, ensina André de Carvalho Ramos que:

A natureza jurídica dos ‘Princípios de Yogyakarta’ é não vinculante, não pertencendo ao conjunto de normas de soft law (direito em formação) primária produzido pelos Estados ou por organizações internacionais. Sua origem privada os insere na soft law derivada, produzida por associações ou por indivíduos (como é o caso dos mencionados especialistas). Contudo, os ‘Princípios’ representam importante vetor de interpretação do direito à igualdade e combate à discriminação por orientação sexual, que pode ser extraído pela via interpretativa dos tratados já existentes (RAMOS, 2020, p. 299).

Nesse ponto, cabe demonstrar que, apesar de os Princípios de Yogyakarta serem classificados como *soft law*⁵, seu objeto destina-se a proteger direitos já consolidados internacionalmente, como o dever de não discriminação, esse reconhecido pela comunidade internacional como norma *jus cogens*⁶. Daí decorre o caráter mais importante desses Princípios, qual seja: garantir que nenhum direito humano seja retirado da comunidade LGBTQIAP+.

Cabe destacar que o objetivo principal da conferência de Yogyakarta não era a busca por novos direitos, mas que direitos humanos já consolidados em documentos internacionais (tratados ou não) sobre a matéria fossem estendidos também à população LGBTQIAP+, dando nova interpretação e ampliação da esfera jurídica desses direitos, considerando que há grande resistência de vários Estados em elaborar leis específicas sobre orientação sexual e identidade de gênero em âmbito interno. Ainda, de acordo com Ramos, esses princípios “concretizam a proteção indireta de vulneráveis, que é aquela realizada pela interpretação ampliativa dos direitos já existentes” (2020, p. 299).

O documento elaborado em Yogyakarta, portanto, apesar de não possuir um caráter vinculante para o Direito Internacional, considerando que não foi recebido pelo Congresso Nacional como um tratado internacional de direitos, integralizando-se ao ordenamento jurídico inteiro, tem seus efeitos facilmente identificados na jurisprudência interna dos países signatários, como se verá a seguir, quando se investigará a presença desses princípios na efetivação de direitos humanos, como o casamento civil e o combate à discriminação, no Brasil, por meio de decisões do Supremo Tribunal Federal.

Os especialistas presentes no evento esclarecem que tais mandamentos refletem o estado atual do entendimento jurídico internacional relativo às questões que se objetivam proteger, porém não pretendendo compor um rol taxativo, possibilitando o estabelecimento de obrigações adicionais à medida que a legislação de direitos humanos desenvolve-se. Nos termos do próprio documento, “[...] toda pessoa vítima de uma violação de direitos humanos, inclusive violação por motivo de orientação sexual ou identidade de gênero, tem direito a recursos jurídicos eficazes, adequados e apropriados” (ICJ, 2007, p. 32).

Essas medidas têm como objetivo fornecer reparação à população LGBTQIAP+ e garantir o desenvolvimento pessoal adequado, punindo os agressores com as medidas corretivas eficazes e erradicando a discriminação e o discurso de ódio. Além disso, os Princípios de Yogyakarta também preveem a responsabilização (“accountability”), visando assegurar que toda pessoa cujos direitos humanos foram violados possa ter o direito de responsabilizar as pessoas que, direta ou indiretamente, prati-

⁵ *Soft law* é um termo utilizado para designar as normas que, ao contrário daquelas classificadas como *hard law*, não possuem caráter vinculante e/ou rígido em sua aplicação, uma vez que são dotadas de flexibilidade, cuja discussão acerca de sua aplicabilidade ainda não foi sanada no direito internacional (MAZUOLLI, 2021).

⁶ Nas palavras de Mazzuoli, as normas *jus cogens* podem ser entendidas como sendo aquelas “que se sobrepõem à autonomia da vontade dos Estados e não podem ser derogadas quer por tratados, quer por costumes ou princípios gerais de Direito Internacional” (2021, p. 111), como, por exemplo, o princípio da *pacta sunt servanda* e o da boa-fé.

caram aquela violação, de modo que não haja punição às vítimas, bem como que as violações não permaneçam apenas no campo da impunidade.

Em setembro de 2017, dez anos após a assinatura do compromisso, novos especialistas, advindos de todos os continentes, reuniram-se, mais uma vez, em Genebra, na Suíça, para debater e atualizar as diretrizes acerca da temática. No evento, restou estabelecido a integralização de outros 9 Princípios aos já contidos no relatório, totalizando 38 princípios norteadores de direitos humanos para a população LGBTQIAP+ mundial. Assim, o novo documento, após as novas recomendações, passou a ser adotado em novembro daquele ano.

Assim sendo, o documento produzido em Yogyakarta é o principal acordo pela promoção de direitos humanos às minorias LGBTQIAP+ existentes atualmente. Apesar de não ter força vinculativa como um tratado, serve como guia na aplicação de diversos direitos no Brasil e no mundo.

4 A teoria do reconhecimento

Inicialmente, cabe apresentar que reconhecimento é definido como um fenômeno cujo paradigma maior é o conflito social que parte da percepção de um sujeito sobre o outro no contexto das interações sociais. Dessa forma, trata-se de um processo mútuo de reconhecimento, no qual, ao reconhecer e ser reconhecido, nasce o processo de identificação (HONNETH, 2009). Assim, o processo de reconhecimento está intrinsecamente ligado às relações interpessoais, tornando-se essencial no processo da construção do ser humano (MATTOS, 2006).

Nos termos trazidos por Hegel, os conflitos sociais são decorrentes da movimentação dos indivíduos em busca do reconhecimento de suas identidades perante determinada sociedade. Assim, pode-se compreender que essas movimentações e lutas sociais promovem uma reivindicação coletiva em prol de seus próprios direitos, de modo a permitir que se alcance um patamar no qual sua subjetividade seja valorizada e reconhecida. Dessa forma, Hegel preocupou-se em “[...] discutir como se pode explicar que as lutas por reconhecimento estão na base de todo conflito social, por meio de uma releitura do contrato social” (MATTOS, 2006, p. 19).

O contrato social a que Hegel se refere diz respeito à sua busca em Maquiavel e em seus estudos sobre a teoria de Hobbes. Para o primeiro, especialmente em sua obra *O Príncipe* (escrita em 1513), os indivíduos estão em constante conflito, na busca por uma autopreservação, na qual cada um dos sujeitos pretende concretizar seus anseios (MATTOS, 2006). Hobbes, por outro lado, fazendo uma releitura da obra de Maquiavel, defende que o homem vive em constante conflito em um estado de natureza, no qual todos estão defendendo o próprio intuito de ver realizados os seus interesses pessoais (SOUZA, 2000). Assim, de acordo com o segundo teórico, a solução para esses conflitos seria um contrato social entre sociedade e Estado, no qual esse seria a instituição que, por meio da força e do poder, controlaria a vontade do ser humano na busca pela realização de seus anseios, substituindo, portanto, a liberdade irrestrita pela segurança no convívio social.

Hegel, no entanto, considera que o contrato social pensado por Hobbes não

teria o condão necessário para impedir e erradicar os conflitos sociais, pois esses conflitos ainda aconteceriam, porém agora estariam protegidos por normas jurídicas e/ou morais que não seriam capazes, por si só, de sanar esses conflitos. Diante disso, para Hegel, “[...] o ponto central é de que só é possível a autonomia individual pelo reconhecimento mútuo, intersubjetivo” (MATTOS, 2006, p. 21). Assim, pode-se compreender que, na perspectiva do filósofo alemão, o sujeito somente será livre novamente quando estiver não apenas inserido na sociedade, mas também reconhecido na totalidade de sua identidade, considerando que não há autonomia sem reconhecimento e é na busca pela concretização desse ideal que estão presentes os conflitos. Assim, Hegel estabelece em sua teoria três formas de reconhecimento, sendo o amor, o direito e a eticidade que, quando alcançadas, fornecem ao indivíduo a conclusão de uma etapa para a concretização de sua autorrealização (HONNETH, 2009).

Assim, a partir da ideia trazida por Axel Honneth, é possível identificar que os indivíduos devem ser reconhecidos em suas particularidades e subjetividades para que possam relacionar-se consigo mesmo e com a sociedade em que estão inseridos, de modo que o desrespeito a qualquer uma das formas seria a força causadora de diversos conflitos sociais. Entende o autor que, para cada uma das formas de reconhecimento, haverá também, de modo correspondente, uma forma de desrespeito, que explica como sendo: ameaças à integridade física e psíquica do indivíduo, relacionadas com a primeira forma (amor); a privação de direitos e/ou a exclusão, atingindo a integridade social do sujeito, violando a segunda forma (direito); e as violações que afetam os sentimentos de dignidade do indivíduo como membro de uma comunidade, ligado à terceira forma de reconhecimento (solidariedade) (MELO, 2014).

Ainda, de acordo com a teoria, na falta de qualquer uma das formas de reconhecimento trazidas por Honneth, haverá campo para a luta pelo reconhecimento. Nesse ponto, cabe apresentar o que se entende por cada uma das formas de reconhecimento abarcadas pela teoria do autor, ressaltando a importância de cada uma delas, bem como seu papel no contexto social. Honneth, seguindo a linha teórica de Mead e em consonância com a abordagem de Hegel, apresenta que o amor constitui a primeira dimensão de reconhecimento, na qual figura como principal ator o próprio indivíduo, sendo o responsável por buscá-la. Nessa senda, para explicar o reconhecimento por meio do amor, o filósofo recorre ao psicanalista inglês Donald Woods Winnicott, que estudou a relação entre mãe e filho, apresentando sua proposta dentro da área da Psicanálise, de modo a demonstrar o afeto existente na relação como o elo entre ambos, rechaçando a ideia de desejo libidinoso trazida por Freud (SOUZA, 2000). Assim, pode-se dizer que a primeira forma de reconhecimento trazida antes por Hegel, e repensada por Honneth, apresenta a noção de que é necessário ser reconhecido nas relações amorosas para que haja autoconfiança, permitindo ao indivíduo o exercício da vida pública e a compreensão do seu papel na sociedade.

Para além dos limites das relações interpessoais amorosas, a segunda forma de reconhecimento trazida por Hegel e Honneth alcança a dimensão do Direito, aqui entendido como o rol de normas jurídicas que formam o espaço necessário às lutas

sociais pelo reconhecimento. Na concepção de Honneth, ao estarem regidos pela mesma lei, os indivíduos reconhecem-se de forma recíproca como sujeitos capazes de decidir acerca das normas de forma autônoma. Assim, o autor busca em Ihering uma interpretação das normas jurídicas a esse respeito, diferenciando reconhecimento jurídico de estima social, concluindo que,

[...] da comparação entre o reconhecimento jurídico e a estima social: em ambos os casos, como já sabemos, um homem é respeitado em virtude de determinadas propriedades, mas no primeiro caso se trata daquela propriedade universal que faz dele uma pessoa; no segundo caso, pelo contrário, trata-se das propriedades particulares que o caracterizam, diferentemente de outras pessoas. Daí ser central para o reconhecimento jurídico a questão de como se determina aquela propriedade constitutiva das pessoas como tais, enquanto para a estima social se coloca a questão de como se constitui o sistema referencial valorativo no interior do qual se pode medir o 'valor' das propriedades características (HONNETH, 2009, p. 187).

Na mesma temática, Honneth buscou auxílio em Marshall para desenvolver a segunda dimensão de reconhecimento, considerando que o sociólogo, em sua teoria, observa que o princípio da igualdade origina-se somente quando pretensões jurídicas individuais e atribuições sociais ligadas ao status estão separadas, de modo que, dessa forma, a ordem jurídica não possa mais admitir exceções e/ou privilégios (HONNETH, 2009). Nesse ponto, de modo a exemplificar, cabe trazer que, no Brasil, até a decisão da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) n.º 4.277-DF, embora previsto desde a promulgação da Constituição Federal, o casamento era um direito alcançado somente às pessoas heterossexuais. Ainda nessa linha, Honneth apresenta que o autorrespeito está para a relação jurídica como a autonomia está para a relação amorosa.

Nesse sentido, segundo o autor, dadas as circunstâncias de uma relação jurídica, o reconhecimento nesse âmbito dar-se-á com a conquista do autorrespeito. Cabe, portanto, apresentar que o autorrespeito pode ser entendido, na esfera do direito, como a possibilidade de o sujeito respeitar a si próprio, considerando que os demais sujeitos com quem se relaciona também deverão respeitá-lo (HONNETH, 2009). Dessa forma, pode-se concluir que, uma vez possuindo a ideia de que todos devem respeitar as normas jurídicas em razão de seu caráter difuso, pode-se identificar que há espaço para a reivindicação quando algum direito for desrespeitado.

Além das duas primeiras dimensões de reconhecimento, trazidas tanto Hegel como por Mead, a relação amorosa que advém da autoconfiança e a relação de direito que resulta no autorrespeito, Honneth (2009) inaugura uma terceira dimensão, que chega à esfera da solidariedade com reflexos na autoestima. Nesse ponto, o autor discorda dos dois primeiros teóricos, fazendo uma abordagem diversa no que se refere à solidariedade.

Para Honneth, ambos os autores estão convencidos de que existe uma noção de valor e intersubjetividade compartilhada por todos os sujeitos de uma sociedade como condição de existência e forma de relacionamento. Assim, pretende mostrar

que, com a sociedade moderna, surgiu também a necessidade de individualização, que não pode ser ignorada. Com isso, defende que “[...] a terceira esfera do reconhecimento deveria ser vista, então, como um meio social a partir do qual as propriedades diferenciais dos seres humanos venham à tona de forma genérica, vinculativa e intersubjetiva” (SAAVEDRA, 2007, p. 106). Assim, o autor ressalta, nesse ponto, a valorização da individualidade, ocupando o lugar das posições de status anteriormente visadas.

Nessa forma de reconhecimento, prioriza-se a identificação das individualidades de modo a possibilitar a formação da autoestima, repensando a universalidade de forma inversa, de modo que as peculiaridades de cada indivíduo são relevantes para o caso em análise. Diante disso, esclarece Honneth (2009, p. 208) que

[...] a proposta que Hegel, com seu conceito de ‘eticidade’, e Mead, com sua ideia de uma divisão democrática do trabalho, expuseram independentemente um do outro referem-se normativamente a esse padrão organizacional da estima social; pois os modelos de ambos visaram a uma ordem social de valores na qual as finalidades sociais passam por uma interpretação tão complexa e rica que, no fundo, todo indivíduo acaba recebendo a chance de obter reputação social.

É preciso destacar a mudança ocorrida na busca pela terceira forma de reconhecimento, antes ligada à honra, possibilitando que fosse buscada apenas pelo indivíduo que seguisse certos padrões instituídos pela sociedade. A partir disso, conforme Honneth, não é possível falar em terceira forma de reconhecimento quando a honra estiver ligada às condições de “reputação” e “prestígio”, como visadas anteriormente. Então, como consequência da mudança na percepção social, é possível vislumbrar um permanente processo de luta, uma vez que, de um lado, haverá a busca individual por diferentes formas de autorrealização e, do outro, a busca por um sistema de avaliação social.

Portanto, de acordo com o filósofo, a terceira dimensão da teoria do reconhecimento busca reconhecer as particularidades não por meio de uma universalização dos direitos, mas por meio da possibilidade dada ao indivíduo para que ele se reconheça a partir de suas particularidades, quando inserido em determinada sociedade, formando, assim, a autoestima. Cabe destacar que essa subjetividade dos indivíduos será reconhecida também pelos demais sujeitos no meio social quando as características individuais mostrarem-se significantes para efetivar direitos e garantias a determinados grupos vulnerabilizados. Assim, de acordo com o autor, é nesse ponto que o sujeito adquire autoestima, cujo valor principal é a diferença, de modo que “[...] produza no indivíduo diferenciado a sensação legítima de autovalorização e um sentimento ativo e positivo de admiração e reconhecimento por parte dos outros. É este último componente o responsável pela construção de solidariedade” (SOUZA, 2000, p. 155).

As esferas de reconhecimento trazidas por Honneth a fim de possibilitar o desenvolvimento do indivíduo e a efetivação do que se tem como boa vida baseiam-se no respeito que, uma vez violado, abala a própria subjetividade do indivíduo. Assim, o descumprimento das formas de reconhecimento está fundado no desrespeito, fa-

zendo surgir o que denomina como patologias sociais, abrindo espaço para o surgimento das lutas por reconhecimento.

Para Honneth, o sentimento de ter seu reconhecimento violado é o que motivará a promoção de modificações no campo social quando a motivação e o descontentamento dos indivíduos, então unidos pelo prejuízo às suas identidades, proporcionarão o impulso motivacional por uma luta por reconhecimento (HONNETH, 2009). Com isso, a gramática dos conflitos sociais abordada pelo filósofo traduz “[...] uma semântica subcultural, na qual as experiências de injustiças encontram uma linguagem comum que indiretamente oferece a possibilidade de uma ampliação das formas de reconhecimento [...]”, permitindo, assim, “[...] explicar esses acontecimentos como estágios de um processo de formação moral que se dá por meio do conflito e cuja direção é dada pela ideia-guia da ampliação das relações de reconhecimento” (SAAVEDRA, 2007, p. 111).

5 O reconhecimento pelo judiciário

5.1 ADI n. 4.277/DF: o reconhecimento da união estável homoafetiva

A decisão que estendeu os efeitos da união estável e, conseqüentemente, do casamento às uniões homoafetivas levou à discussão o conceito de família, sobre o qual debateram os Ministros Ayres Brito (Ministro-Relator), Luiz Fux e Ricardo Lewandowski. Os ministros referiram-se, em seus votos, às novas concepções de família na sociedade contemporânea e, a partir disso, consideraram a união homoafetiva como entidade familiar. Em que pese o objetivo da ação não ser a mutação constitucional, o voto do Ministro Ayres Britto ressalta o argumento de que o ordenamento jurídico deve acompanhar a realidade fática, adaptando-se à medida que a sociedade evolui, sob pena de se tornar estático, engessado e juridicamente insensível no tocante às necessidades sociais de uma sociedade plural (CRISTIANETTI, 2016).

Assim, nos ensinamentos de Mendes (2009), a mutação constitucional acontece não apenas quando o texto da lei sofre alteração, mas também quando a sua interpretação é modificada ou quando lhe é atribuído novo sentido. Nesse sentido, destaca-se que, apesar de o artigo 226 continuar permitindo o casamento entre homem e mulher, a realidade fática é diversa, considerando que, ao longo da história, do que se tem registro, houve diversas uniões homoafetivas. Com isso, a partir da publicação da Resolução 175 do CNJ, passou-se a permitir, então, a conversão da união estável homoafetiva em casamento civil sem qualquer ressalva ou distinção, tal qual trazida no sentido do texto constitucional.

Embora insuficientes para acolher todas as novas demandas que surgirem, as normas jurídicas estruturadas na Constituição Federal e no Código Civil acerca do Direito de Família demonstram que, apesar das tentativas, sempre surgirão novos temas a serem enfrentados pelo ordenamento jurídico brasileiro e pelos Tribunais, considerando que compõe um dos ramos mais dinâmicos do Direito. Desse modo, deve sempre acompanhar o desenvolvimento da sociedade, abrangendo e acolhendo as novas concepções que surgirem ao longo do tempo. Por esse motivo, não se

pode tolerar que a discriminação seja perpetuada dentro do ordenamento jurídico (DIAS, 2016).

Considerando que, como visto, o direito ao reconhecimento visa a abolir as formas institucionalizadas de discriminação, impedindo que se perpetuem as patologias sociais causadas pela falta de reconhecimento, Cristianetti sustenta que o papel do Judiciário é “[...] funcionar como instância de reflexão crítica, não para manter o *ethos* social ou a moralidade majoritária, mas para reconstruir práticas sociais viáveis” (2016, p. 127). Nesse sentido é que os Ministros fundamentam a decisão proferida na ADI n.º 4.277/DF, como se verá a seguir.

Ao exarar seu voto, o Ministro Gilmar Mendes defendeu que não era devida a aplicação de analogia que decorresse da união estável heteroafetiva, uma vez que a união homoafetiva constituía instituto próprio, não devendo ser aplicado entendimento relacionado às uniões estáveis regulamentadas entre homem e mulher, uma vez que não se tratava de comparação, mas sim de efetivação de direitos (BRASIL, 2011). Por sua vez, o Ministro Luiz Fux ponderou que as uniões homoafetivas em nada se diferenciam das uniões estáveis heteroafetivas já regulamentadas, concedendo à união homoafetiva o status de entidade familiar por analogia àquelas já existentes. Dessa forma, entende-se que, por estarem incluídas no conceito de família, qualquer distinção discriminatória pode ser entendida como violação da isonomia devido ao princípio constitucional da igualdade. Em seu voto, o Ministro também ressaltou a ideia de reconhecimento, sendo imperiosa por “admitir a diferença entre os indivíduos e trazer para a luz relações pessoais básicas de um segmento da sociedade que vive parte importantíssima de sua vida na sombra” (BRASIL, 2011, p. 67). Na interpretação do Ministro, não haveria impedimento à equiparação em razão do dispositivo literal homem e mulher, uma vez que esse teria sido inserido na Constituição Federal para garantir proteção às uniões estáveis e incluí-las no conceito de família, antes consideradas como tal apenas após o casamento civil. Contribuiu, ainda, para a caracterização de uma não subordinação das uniões homoafetivas às heteroafetivas, mas sim, equiparando-as.

O Ministro Ricardo Lewandowski proferiu um dos votos mais polêmicos em relação ao tema, considerando que, ao ressaltar a importância do Poder Judiciário em efetivar direitos, não apenas aplicá-los, à luz de seu entendimento e interpretação das normas, o Ministro considerou as uniões homoafetivas como uma outra forma de entidade familiar. No entanto, dada a lacuna existente na ordem jurídica pátria em relação a esse tipo de união, entendeu que as uniões estáveis homoafetivas deveriam ter uma integração analógica, de modo que as uniões estáveis tradicionais estariam lado a lado com as homoafetivas, não inseridas uma no contexto da outra. Assim, aduziu que não se trata de “[...] substituir a vontade do constituinte por outra arbitrariamente escolhida, mas apenas, tendo em conta a existência de um vácuo normativo, procurar reger uma realidade social superveniente a essa vontade” (BRASIL, 2011, p. 108).

O próximo Ministro a proferir seu voto foi Joaquim Barbosa que, por mais que tenha expressado seu voto favorável, divergiu da estratégia dos outros Ministros no ponto em que considera que o reconhecimento das uniões homoafetivas não se

limita apenas ao disposto no artigo 226, §3º da Constituição, mas sim em todos os demais dispositivos que tratam de direitos fundamentais (BRASIL, 2011).

Os votos favoráveis dos Ministros Ellen Gracie, Celso de Mello e Marco Aurélio trouxeram, em sua fundamentação, a busca pela felicidade e o paradigma da autorrealização do indivíduo, temas destacados por Honneth em sua teoria do reconhecimento.

Assim, além de defender a relevância dos princípios da liberdade, da igualdade, da dignidade e do princípio implícito na Constituição Federal que concede o direito à busca da felicidade, o voto proferido pelo Ministro Celso de Mello trouxe ao julgamento os Princípios de Yogyakarta (2007). Utilizando o princípio XXIV (direito de constituir família), o Ministro apresenta a Carta de Princípios como legislação internacional, consignando em seu voto o dever de observância do que regulamenta o documento acerca da definição de família, bem como do direito de constituí-la, sem discriminação baseada na orientação sexual ou identidade de gênero de qualquer de seus membros.

Assim, considerando a ideia da busca da felicidade, trazida ao julgamento pelos Ministros, tem-se que está intimamente ligada à autorrealização individual apresentada por Honneth, uma vez que, no caso em análise, conceder-se-á o reconhecimento no campo do amor, no campo do direito, buscado aqui, e no campo social na medida em que concede a essas relações o grau de paridade às relações heterossexuais existentes.

Ainda, nesse ponto, cabe trazer que, para além do princípio XXIV, que retrata o direito de constituir família abordado no julgamento, faz-se mister trazer que a Carta de Yogyakarta engloba outros princípios que podem servir de base na análise do reconhecimento em Honneth. Como visto, o documento produzido em Yogyakarta menciona diversos direitos básicos que devem ser observados pelos Estados, cabe mencionar que a família desempenha papel fundamental no desenvolvimento social do indivíduo e na busca pela autorrealização, amparados, dessa forma, pelo princípio da igualdade, da liberdade de expressão da sexualidade, da não discriminação e do reconhecimento perante a Lei, resgates dos tratados internacionais de direitos em prol da população LGBTQIAP+ mundial.

5.2 ADI n. 4.275/DF: o reconhecimento da identidade trans

Assim como o reconhecimento à união estável, o direito à identidade é, desde muito tempo, fruto de debates, especialmente na comunidade trans. Como explicitado anteriormente neste capítulo, a luta pelo reconhecimento das identidades trans, consistente na possibilidade de alteração no assento de nascimento do prenome e sexo, foi galgada no Poder Judiciário diante das violações sofridas diuturnamente, mesmo após a adoção de um nome social, uma vez que esse não fora suficiente para conter a discriminação e garantir o exercício de sua identidade, uma vez que o nome registral ainda permanecia inalterável no que se refere às pessoas trans até 2018.

Dessa forma, a disparidade entre a apresentação social das pessoas trans e o nome registral divergente era fruto de grande constrangimento, dificultando acesso

a direitos básicos como educação, tratamento de saúde, direito ao voto e obtenção de emprego (MELLO, 2020). Com isso, reconhecer o direito à retificação do prenome e do gênero no Registro Civil conferiu às pessoas trans uma nova cidadania, de modo que viabilizou o exercício de diversos direitos.

A decisão que concedeu esses direitos, julgada em 2018, também proporcionou à comunidade maiores esclarecimentos acerca da homossexualidade e da transexualidade, tendo um caráter pedagógico em relação aos temas, explicitando conceitos e diferenciando características da identidade trans que não eram compreendidas pela sociedade em geral, como a diferença entre gênero e o sexo biológico (BRASIL, 2018).

Perante o julgamento da ADI n.º 4.275, destacam-se três posições entre os Ministros. A primeira pode ser percebida pelos votos exarados pelos Ministros Marco Aurélio e Ricardo Lewandowski, que proferem seus votos a partir da classificação patológica da transexualidade, identificada como a divergência entre a autopercepção de gênero e as características físicas e morfológicas do sujeito. Assim, expressam em seus votos que, apesar de favoráveis aos pedidos, elaboram um rol de requisitos como idade mínima de 21 anos, diagnóstico médico de transexualismo (sic), pedido judicial formulado por meio de procedimento de jurisdição voluntária, com a efetiva participação do Ministério Público e necessidade de manutenção das informações registradas no registro original (BRASIL, 2018).

A segunda posição que merece destaque é sustentada pelos votos dos Ministros Alexandre de Moraes, Gilmar Mendes e Dias Toffoli. Nesse ponto, a argumentação baseia-se na autodeterminação das pessoas trans e na proteção da higidez dos registros públicos. Assim, de um lado apresenta-se a defesa das pessoas trans quanto ao direito à autodeterminação, consistente na intenção de modificar o assento de nascimento, sem a necessidade de realização de qualquer procedimento cirúrgico; e de outro, defende-se que o registro civil somente poderia ser alterado mediante decisão judicial (art. 13 da Lei 6.015/1973). Dessa forma, os Ministros sustentam que a modificação seria possível por meio da averbação à margem do registro de nascimento, sendo incluída uma anotação de que se trata de ato público autorizado por decisão judicial, preservando, assim, os registros originários. A partir dessa posição, as pessoas trans deveriam comprovar judicialmente sua condição como tal por meio das provas admitidas judicialmente, para somente após decisão proferida requerer a averbação.

Uma terceira posição, ainda, é identificada nos votos dos Ministros Edson Fachin, Luiz Roberto Barroso, Rosa Weber, Luiz Fux, Celso de Mello e Cármen Lúcia, sendo este o posicionamento majoritário do julgamento. Com base nos votos dos Ministros, percebe-se que o direito à autodeterminação é expressão do princípio do livre desenvolvimento da personalidade, consistente na expressão da identidade de gênero dos indivíduos. Assim, pode-se dizer que essa expressão é parte fundamental da personalidade das pessoas trans, sendo um reflexo da dignidade humana. Dessa forma, diante de suas características intrínsecas de pessoa trans, o indivíduo terá prerrogativas em relação à proteção de sua dignidade, sendo inadmissível que se perpetue a exclusão, a discriminação e o desrespeito em razão da identidade de

gênero (BRASIL, 2018).

Nesse ponto, cabe destacar a presença de dois institutos do Direito Internacional que foram trazidos ao julgamento da ADI n.º 4.275/DF. O primeiro deles foi o Pacto de São José da Costa Rica (1969), consistente no direito ao reconhecimento da personalidade jurídica (art. 3º), à liberdade pessoal (art. 7.1) e o direito à honra e à dignidade (art. 11.2) e o direito ao nome (art. 18), aduzidos pelo Ministro Edson Fachin em seu voto. Quanto ao segundo, destaca-se a influência dos Princípios de Yogyakarta (2007) na decisão, sendo mencionados pelos Ministros Edson Fachin, Rosa Weber, Ricardo Lewandowski, Celso de Mello e Cármen Lúcia.

Os Ministros destacam a força vinculante dos Princípios de Yogyakarta em julgamentos desse tipo, uma vez que “[...] constituem postulados básicos, acolhidos pela comunidade internacional, referentes à aplicação da legislação sobre direitos humanos em relação à orientação sexual e à identidade de gênero” (BRASIL, 2018, p. 125). Ainda, a Ministra Rosa Weber destaca que “[...] Os Princípios de Yogyakarta afirmam normas jurídicas internacionais vinculantes, que devem ser cumpridas por todos os Estados” (BRASIL, 2018, p. 77).

Nesse sentido, também é possível encontrar nos votos dos Ministros a busca pela felicidade, como demonstrado pelo Ministro Ricardo Lewandowski, que, fazendo um cotejo com a teoria do reconhecimento de Honneth, esclarece: “não há espaço para dúvida quanto à importância do reconhecimento para a autoestima, para a autoconfiança, para a autorrealização e para a felicidade” (BRASIL, 2018, p. 115). Além disso, ressaltou que, com base em decisão proferida pelo Ministro Celso de Mello em outro caso, “[...] o direito à busca da felicidade é ‘verdadeiro postulado constitucional implícito e expressão de uma ideia-força que deriva do princípio da essencial dignidade da pessoa humana’” (BRASIL, 2018, p. 115).

Desse modo, resta esclarecida a importância da decisão para promover o reconhecimento da comunidade trans no ordenamento jurídico brasileiro, na forma apresentada por Honneth, uma vez que faz um resgate de princípios que tratam de direitos humanos, como o Pacto de São José da Costa Rica, e introduz na decisão os Princípios de Yogyakarta e suas orientações quanto à identidade de gênero e à proteção de pessoas trans pelos Estados. Assim, de acordo com a teoria de Honneth, é possível identificar que a decisão reconheceu a população trans e travesti em duas esferas de reconhecimento: no direito, quando concede às pessoas trans o direito à alteração de seu registro de nascimento, possibilitando o livre exercício da cidadania e o autorrespeito; e na solidariedade, ao decidir com base nas características individuais de cada indivíduo, reconhecendo suas particularidades, especialmente no que se refere ao nome e gênero designados ao nascimento, promovendo a autoestima desses indivíduos.

Ainda, destaca-se que o terceiro posicionamento, maioria do STF, revela o papel contramajoritário do STF em uma sociedade democrática, uma vez que, à exemplo da inércia dos Poderes Executivo e Legislativo, as pessoas trans não tiveram escolha senão procurar no Judiciário a efetivação de seus direitos fundamentais como a preservação da dignidade e o exercício de sua liberdade (MORAIS; MEDEIROS; RIOS, 2020).

Em decorrência desse papel, o Supremo Tribunal Federal reconheceu o direito personalíssimo das pessoas trans em relação à sua identidade e expressão de gênero, bem como a legitimidade para retificar os assentos registrais em relação ao prenome e gênero designados ao nascimento. Assim, restou acolhido o pedido central da ação de modo a conceder uma interpretação extensiva do artigo 58 da Lei de Registros Públicos para permitir a alteração do prenome e do sexo no registro de nascimento por meio de autodeclaração pela via administrativa, independentemente de laudo médico, procedimento cirúrgico ou autorização judicial prévios.

Com isso, é possível afirmar que, nos termos da teoria do reconhecimento apresentada por Honneth, a decisão reconhece o indivíduo em, pelo menos, duas esferas de reconhecimento. A primeira delas ligada ao direito, uma vez que passou a estar inserida no ordenamento jurídico, possibilitando o exercício de direitos como a alteração do registro, ligada à dimensão de autorrespeito, enquanto a segunda relaciona-se com a solidariedade, de modo a promover a autoestima e, para tanto, funda-se na individualização do sujeito, de modo a permitir a valorização das suas características, o que é o cerne do movimento pela efetivação de direitos trans, considerando as violações sofridas à sua própria identidade.

6 Conclusão

Os direitos humanos destinam-se a proteger todas as pessoas sem qualquer distinção ou discriminação de qualquer gênero e/ou espécie. Esse mandamento, entendido hoje como norma *jus cogens* no direito internacional, visa a alcançar a todas as pessoas a preservação de seus direitos mais básicos, como o livre exercício de sua dignidade. Direitos LGBTQIAP+, portanto, também são direitos humanos, ao passo que se destinam a proteger os indivíduos que, por conta de sua sexualidade e identidade de gênero, sofrem diversas violações que atingem, principalmente, a sua dignidade.

Na medida em que a conquista de direitos é alcançada, algumas violações permanecem na sociedade, como no caso dos países que ainda criminalizam uniões homoafetivas com a pena de prisão perpétua, como é o caso da Guiana, e, ainda, com a pena de morte, no caso da Mauritânia, Somália e Arábia Saudita. Diante desse cenário em que, mesmo depois do surgimento de tratados internacionais de direitos humanos, pessoas LGBTQIAP+ continuam sofrendo as mais diversas violações de direitos humanos, surge a necessidade de dirigir a essas pessoas especial atenção, uma vez que os mecanismos internacionais não conseguem, por si só, alcançar a totalidade desses indivíduos em todos os países.

Pensando nisso, reuniram-se em Yogyakarta, no ano de 2006, diversos especialistas de 25 países de todos os continentes para discutir e alinhar as propostas trazidas pelos tratados de direitos humanos, voltados naquele momento a essa parcela da população de modo a interromper o avanço dessas violações. Na ocasião, firmou-se o documento que receberia o nome de Princípios de Yogyakarta no ano seguinte ao ser apresentado às Nações Unidas. O documento contava com 29 princípios que constituem recomendações detalhadas aos países participantes quanto à promoção de di-

reitos LGBTQIAP+, bem como sua proteção. No Brasil, apesar de ser um dos países signatários do documento, a realidade é ainda muito diferente daquela almejada durante a elaboração dos Princípios. Segundo dados internacionais, o Brasil ainda permanece no mapa dos países mais violentos para pessoas LGBTQIAP+, superando, inclusive, o índice de violência dos países em que a prática da homossexualidade é punível com a morte.

Assim, a teoria desenvolvida por Honneth parte da construção feita por Hegel acerca das três dimensões de reconhecimento, perante as quais o indivíduo alcançaria a autorrealização, a saber: o amor, que promove a autoconfiança, é alcançado quando os sujeitos reconhecem suas carências e vínculo de autonomia em si mesmo e no mundo; o direito, que promove o autorrespeito, quando o indivíduo está inserido em um grupo social que conjuga características semelhantes; e a solidariedade, que visa promover a autoestima quando reconhece as peculiaridades do indivíduo.

Com base em sua teoria, buscou-se, na jurisprudência brasileira, duas decisões de forma exemplificativa, a fim de possibilitar a análise do reconhecimento de Honneth sob a ótica dos Princípios de Yogyakarta, quais sejam: a decisão que reconheceu a união estável e, conseqüentemente, o casamento homoafetivo (ADI n.º 4.277/DF), proferida em 2011; e a decisão que concedeu às pessoas trans e travestis a retificação do prenome e gênero de seu registro de nascimento (ADI n.º 4.275/DF), de 2018. As decisões foram escolhidas considerando que ambas constituem importantes marcos históricos na jurisprudência brasileira no que se refere à promoção de direitos LGBTQIAP+, bem como mencionam os Princípios de Yogyakarta em sua fundamentação.

Dessa forma, quanto à primeira decisão, destaca-se o debate do conceito de família trazido à tona pelos Ministros Ayres Brito (Ministro-Relator), Luiz Fux e Ricardo Lewandowski durante o julgamento, abordando as novas concepções de família e rechaçando conceitos ultrapassados e preconceituosos do ordenamento jurídico brasileiro, vigente desde muito antes da promulgação da Constituição Federal. A decisão não apenas estendeu a interpretação do artigo 226 da Carta Magna, permitindo a inclusão das uniões homoafetivas ao rol de legitimados para contrair matrimônio no Brasil, mas também reconheceu o grupo social em que essa parcela da população está inserida, bem como as características particulares.

A decisão apresentou os Princípios de Yogyakarta como fundamento para o deferimento dos pedidos, mencionando os Princípios relacionados ao conceito e à própria constituição de família, debatidos em Yogyakarta, ressaltando o dever de não-discriminação. Assim, na forma da teoria de Honneth, pode-se dizer que a decisão reconheceu a comunidade LGBTQIAP+ em duas dimensões do reconhecimento, quais sejam: o direito e a solidariedade, respectivamente, considerando que ambas as dimensões buscam promover a autorrealização do indivíduo que então se vê inserido no ordenamento jurídico que reconhece suas características, sem discriminação, no que tange ao direito ao casamento.

Do mesmo modo, na segunda decisão analisada, o debate é voltado ao direito à identidade do indivíduo, especialmente por se tratar das mazelas sofridas pela comunidade trans a partir de sua identidade. A divergência entre o nome adotado

socialmente e o nome contido nos registros inviabilizava o exercício da cidadania pelas pessoas trans, motivo pelo qual se buscou a possibilidade de alteração registral com base no permissivo legal contido na Lei de Registros Públicos, que permitia a substituição do nome por apelidos notórios e públicos.

Além da Declaração Universal dos Direitos Humanos, invocada em ambas as decisões, o debate acerca da identidade das pessoas trans também se fundamentou em tratados internacionais, como o Pacto de São José da Costa Rica (1969) e nos Princípios de Yogyakarta, aqui apresentados como postulados internacionais que visam à proteção da população LGBTQIAP+ em razão de sua vulnerabilidade. Assim, com base na teoria do reconhecimento de Honneth, é possível também identificar duas dimensões de reconhecimento: o direito, quando reconhece o grupo social em que as pessoas trans estão inseridas; e a solidariedade, quando reconhece suas características singulares, como a identidade.

Com isso, pode-se concluir que a teoria do reconhecimento desenvolvida por Honneth oferece um ideal de bem-estar para a autorrealização do indivíduo em sociedade, o qual divide em três dimensões. Essas, por sua vez, quando violadas, retiram do indivíduo sua própria identidade social, uma vez que sem o reconhecimento no amor, no direito e/ou na solidariedade o indivíduo tem suas características invisibilizadas, não atingindo o grau de autorrealização pretendido. Dessa forma, os Princípios de Yogyakarta fornecem o arcabouço necessário de diretrizes para a promoção do reconhecimento da população LGBTQIAP+ no país, como visto, considerando que estão essencialmente ligados ao dever de não-discriminação dos indivíduos, buscando, assim, promover o cenário necessário à sua autorrealização, bem como à busca pela felicidade.

Referências

ACCIOLY, Hildebrando; SILVA, Geraldo Eulálio do Nascimento e; CASELLA, Paulo Borba. **Manual de direito internacional público**. 23. ed. São Paulo: Saraiva, 2017

ALAMINO, F. N. P.; DEL VECCHIO, V. A. Os Princípios de Yogyakarta e a proteção de direitos fundamentais das minorias de orientação sexual e de identidade de gênero. **Revista da Faculdade de Direito**, Universidade de São Paulo, v. 113, p. 646-663, 2018. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/156674> Acesso em 09 jul. 2021.

BARBOSA, Caroline Vargas; NETO, João Felipe Da Silva. A desconstrução da heterocisnormatividade: o reconhecimento da identidade de gênero dos transexuais para a “transparentalidade” ou “parentalidadetrans”. **Revista de Direito de Família e Sucessão**, v. 6, n. 1, 2020. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/direitofamilia/article/view/6743>. Acesso em: 23 set. 2021.

BARROSO, Luiz Roberto. Uniões homoafetivas: reconhecimento jurídico das uniões estáveis entre parceiros do mesmo sexo. Direito. UnB - **Revista de Direito da Universidade de Brasília**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 221–244, 2014. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistadedireitounb/article/view/24683>. Acesso em: 10 jun. 2021.

BRASIL. Decreto n. 592, de 6 de julho de 1992. Atos Internacionais. **Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos**. Promulgação. Brasília, D.O.U. de 7.7.1992. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0592.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. **Lei N. 6.015, de 31 de dezembro de 1973**. Dispõe sobre os registros públicos, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6015compilada.htm. Acesso em: 29 set. 2021.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação direta de inconstitucionalidade n. 4.275/DF**. Distrito Federal. Relator: Min. Marco Aurélio. 02 março de 2018. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=749297200>. Acesso em: 23 set. 2021.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação direta de inconstitucionalidade n. 4.277/DF**. Distrito Federal. Relator: Min. Ayres Britto. 14 out. 2011. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=628635>. Acesso em: 23 set. 2021.

COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS (CIDH). **Violação contra pessoas lésbicas, gays, bissexuais, trans e intersexo nas Américas**. Washington: OEA, 2015. Disponível em: <http://www.oas.org/pt/cidh/docs/pdf/violenciapessoaslgbti.pdf> Acesso em: 18 ago. 2021.

CRISTIANETTI, Jessica. **A união homoafetiva no STF e o constitucionalismo democrático: contribuições da filosofia do reconhecimento de Axel Honneth e Nancy Fraser**. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2016. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/5527>. Acesso em: 06 out. 2021.

DIAS, Maria Berenice. **Homoafetividade e Direitos LGBTI**. 7 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

FLORES, Joaquin Herrera. Direitos humanos, interculturalidade e racionalidade de resistência. **Sequencia**. Universidade Federal de Santa Catarina. v. 23 n. 44, p. 09-29, 2002. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15330>. Acesso em 11 jul. 2021.

GORISCH, Patrícia. **O reconhecimento dos direitos humanos LGBT**: de Stonewall à ONU. Curitiba: Appris, 2014.

HONNETH, Axel. **Luta por reconhecimento**: a gramática moral dos conflitos sociais. Editora 34: São Paulo, 2009.

ILGA, International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association: Lucas Ramón Mendos [et al.] (Org.). **State-Sponsored Homophobia 2020**. 14 ed. Geneva: ILGA, 2020. Disponível em: https://ilga.org/downloads/ILGA_World_State_Sponsored_Homophobia_report_global_legislation_overview_update_December_2020.pdf. Acesso em: 20 jun. 2021.

INTERNATIONAL COMMISSION OF JURISTS - ICJ. **Princípios de Yogyakarta**: princípios sobre a aplicação da legislação internacional de direitos humanos em relação à orientação sexual e identidade de gênero. 2007. Disponível em: http://www.clam.org.br/uploads/conteudo/principios_de_yogyakarta.pdf. Acesso em: 28 jun. 2021.

JESUS, Jaqueline Gomes de. **Orientações sobre identidade de gênero**: conceitos e termos: guia técnico sobre pessoas transexuais, travestis e demais transgêneros, para formadores de opinião. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF, 2012. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/16/o/ORIENTA%C3%87%C3%95ES_SOBRE_IDENTIDADE_DE_G%C3%8ANERO_CONCEITOS_E_TERMOS_-_2%C2%AA_Edi%C3%A7%C3%A3o.pdf?1355331649 Acesso em: 20 set. 2021.

LASCH, Markus Volker; PEREIRA, Renato Barreto. À luz de uma revolta: a festa e o after de the boys in the band. **Ilha Desterro**. Universidade Federal de Santa Catarina. v. 74, n.1, p.675-692, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/desterro/article/view/75488>. Acesso em: 10 jul. 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. Atualização de João Bosco Medeiros. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MATTOS, Patrícia Castro. **A sociologia política do reconhecimento**: as contribuições de Charles Taylor, Axel Honneth e Nancy Fraser. 1. ed. São Paulo: Annablume, 2006.

MAZZUOLI, Valerio de Oliveira. **Curso de direito internacional público**. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

MELLO, Patrícia Perrone Campos. Proteção à vulnerabilidade na jurisprudência do Supremo Tribunal Federal do Brasil: a defesa da população LGBTI+. **Revista da AGU**, Brasília-DF, v. 19, n. 01. p.17-44, jan./mar. 2020. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_bibliotec_a/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_boi_2006/Rev-AGU_v.19_n.01.pdf. Acesso em: 09 out. 2021.

MELO, George Souza de, O caso de Dandara dos Santos: sobre a violência e o corpo dissidente. **Revista Periódicus**, [S. l.], v. 1, n. 10, p. 72–84, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaperiodicus/article/view/27751>. Acesso em: 28 jul. 2021.

MELO, Rúrion. Da teoria à práxis? Axel Honneth e as lutas por reconhecimento na teoria política contemporânea. **Revista Brasileira de Ciência Política**. Brasília, n. 15, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbcpol/n15/0103-3352-rbcpol-15-00017.pdf>. Acesso em: 24 set. 2021.

MENDES, Gilmar Ferreira. **Curso de direito constitucional**. 4. ed. rev. e atual. - São Paulo: Saraiva, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MORAIS, L. S. de.; MEDEIROS, G. F. de.; RIOS, R. R. . O direito à modificação do registro civil por pessoa transexual: um estudo sobre os discursos jurídicos dos tribunais superiores brasileiros. **Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania**, v. 3, n. 2, p. 35-54, 2020. Disponível em: <http://revistadoidcc.com.br/index.php/revista/article/view/35>. Acesso em: 03 out. 2021.

OLIVA, T. D.; KÜNZLI, W. S. Proteção das minorias no direito internacional. **Revista da Faculdade de Direito**, Universidade de São Paulo, v. 113, p. 712-713, 2018. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/156677> Acesso em: 5 jul. 2021.

ONU. **Declaração de Viena**. 1993. Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/viena/viena.html>. Acesso em: 29 jun. 2021

ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948. Disponível em: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf Acesso em: 28 mai. 2021.

PIOVESAN, Flávia. **Direitos humanos e justiça internacional: um estudo comparativo dos sistemas regionais europeu, interamericano e africano**. 9. ed. rev. e atual. – São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

RAMOS, André de Carvalho. **Curso de Direitos Humanos**. 7. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

SAAVEDRA, Giovanni Agostini. A teoria crítica de Axel Honneth. In: SOUZA, Jessé; MATTOS, Patrícia (Org.). **Teoria crítica do século XXI**. São Paulo: Annablume, 2007.

SOUZA, Jessé. **Uma teoria crítica do reconhecimento**. Lua Nova, São Paulo, n. 50, p. 134, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ln/n50/a08n50.pdf>. Acesso em: 23 set. 2021.

TRINDADE, Ronaldo. O mito da multidão: Uma breve história da Parada Gay de São Paulo. **Revista Gênero**, Universidade Nove de Julho, Niterói, v.11, n.2, p. 73-97, 2011. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/revistagenero/article/view/31092> Acesso em 25 jun. 2021.

PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR TERMOPLÁSTICO

Tainá Caroline Jacobsen¹ | Bruno Miranda dos Santos²

Resumo

Este artigo apresenta o resultado de um estudo de caso exploratório e de natureza aplicada, que teve a finalidade de elaborar e implementar um Procedimento Operacional Padrão (POP) para parametrização de máquinas injetoras a fim de reduzir o índice de refugos e aumentar a eficiência em uma linha de produtos por meio da análise do Controle Estatístico do Processo (CEP). A empresa-objeto deste estudo atua no setor termoplástico (fabricação de solados). O produto foi definido com base em sua representatividade para a empresa, em termos econômicos e pelo alto índice de refugo. As variáveis monitoradas pelo CEP foram a Temperatura e a Dosagem. Para mensurar a eficiência do equipamento utilizado para fabricação do produto escolhido, foi calculado o Índice de Rendimento Operacional Global (IROG). O POP desenvolvido foi orientado pelas cartas de controle, em função da realização de 153 ensaios de injeção. A partir desta análise, foram definidos os parâmetros de injeção que estabilizaram o processo. Isso refletiu na redução para 1,96% do índice de refugo e um aumento para 96% no IROG.

Palavras-chave: Redução de refugos. Controle estatístico do processo. Padronização.

Abstract

THE STANDARDIZATION OF PROCEDURES: A CASE STUDY IN THE THERMOPLASTIC SECTOR

This article presents the results of an exploratory case study of an applied nature, which aimed to develop and implement a Standard Operating Procedure (SOP) for parameterization of injection molding machines in order to reduce the scrap rate and increase efficiency in a product line through the analysis of Statistical Process Control (SPC). The company-object of this study operates in the thermoplastic sector (soles manufacture). The product was defined based on its representativeness for the company, in economic terms and also because of its high scrap rate. The variables monitored by the SPC were Temperature and Dosage. To measure the efficiency of the equipment used to manufacture the chosen product, the Global Operating Income Index (GOII) was calculated. The SOP developed was guided by the control charts, as a result of carrying out 153 injection tests. From this analysis, the injection parameters that stabilized the process were defined. This was reflected in the reduction to 1.96% of the scrap index and an increase to 96% in the GOII.

Keywords: Scrap Reduction. Statistical Process Control. Standardization.

¹ Graduada em Engenharia de Produção pela Faculdades Integradas de Taquara – Faccat. E-mail: tainajacobsen@sou.faccat.br

² Professor do curso de Engenharia de Produção das Faculdades Integradas de Taquara – Faccat. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria. E-mail: brunodossantos@faccat.br

1 Introdução

Segundo Salhofer et al. (2021), o plástico é um dos materiais mais utilizados em diversas indústrias devido às suas propriedades versáteis e de baixo custo. Para Thompson et al. (2009), a produção e o consumo de plásticos cresceram significativamente desde a década de 1950. De acordo com Cirino et al. (2017), no Brasil, a indústria de transformação de plásticos ainda apresenta baixa intensidade tecnológica, estando mais concentrada nos bens de capital produzidos. Para Golubeva e Pogorelova et al. (2021), hoje, a indústria calçadista, que utiliza plástico na fabricação, é um importante motor da economia nacional, produzindo bens de consumo. No entanto, esse cenário de alta competitividade e requisitos de qualidade cada vez mais proeminentes tem exigido que as empresas aperfeiçoem os parâmetros de seus processos produtivos (FERREIRA, 2002; MIA et al., 2017).

Dois métodos amplamente utilizados para o controle e melhoria de processos são o Controle Estatístico de Processos (CEP) e o Procedimento Operacional Padrão (POP) (SULISTIWATI et al., 2019). Para Montgomery (2020), o CEP tem sido usado para melhorar processos de controle de qualidade e eficiência, reduzindo o uso inadequado de recursos. Todos os processos, sobretudo os industriais, apresentam certa variabilidade em fatores como: materiais, máquinas, medidas, mão de obra, método e ambiente. Para Prasetyo et al. (2021), os gráficos de controle são uma ferramenta do CEP fundamental para controle de variabilidades. Elas servem para monitorar o comportamento de uma característica da qualidade ao longo do tempo e para demonstrar se o processo está sob controle ou não (MONTGOMERY, 2020).

A variação nos processos é reflexo de dois tipos de causas: comuns e especiais. Para Favero e Belfiore (2019), as primeiras são inerentes ao processo e não exercem influências nos atributos de qualidade. Já as especiais, para Rosa (2009) e Kent (2016), são variações críticas que podem levar à produção de produtos não conformes. Com a identificação das causas especiais no processo, é possível que se criem Procedimentos Operacionais Padrão (POP) para corrigir determinadas atividades. Para Akyar (2012) e Teixeira et al. (2014), o objetivo de um POP é padronizar operações para que sejam executadas de forma correta, sempre da mesma forma. Ao olhar esses objetivos como metas a serem atingidas, o POP requer que uma série de passos sejam seguidos, como elaboração do documento, treinamento de funcionários, definição de responsabilidades, etc. (SULISTIWATI et al., 2019; SONY; NAIK, 2019).

Segundo Hollmann e seus colaboradores (2020), os POPs têm a intenção de garantir que o usuário execute tarefas que estejam alinhadas aos padrões das melhores práticas. Além disso, os processos passam a ser revisados e atualizados periodicamente. Conforme Allison et al. (2016), apesar de sua importância, a necessidade do uso de POPs na indústria e nos serviços surgiu, apenas nos últimos anos, como elemento crucial para a qualidade e reprodutibilidade de processos. Essa situação evidencia uma lacuna emergente para o desenvolvimento de pesquisas que abordam este tema nas mais diversas áreas.

A literatura recente mostra que as pesquisas sobre CEP e POP têm sido cons-

tantes. Yuan et al. (2020) utilizaram os gráficos de controle para monitorar a eficiência de parâmetros em um porto marítimo, sobretudo relativo a medidas críticas de segurança. Li et al. (2021) avaliaram a eficácia da radioterapia guiada por superfície e configuração do paciente por meio dos gráficos de controle e da análise da capacidade do processo. Sony e Naik (2019) utilizaram POPs para criar uma estrutura de implementação genérica de aspectos sustentáveis com o *lean six sigma*. Cavicchiolo et al. (2021) criaram POPs para padronizar um sistema de transporte de emergência neonatal durante o COVID-19.

Nesse sentido, a utilização dessas ferramentas (CEP e POP) tornou-se relevante para conduzir um estudo de caso em uma indústria de solados termoplásticos localizada na região Sul do Brasil, já que permite a análise de dados do processo de injeção, bem como a padronização dos procedimentos operacionais. A empresa em questão apresenta um problema relacionado à alta taxa de refugos gerados na injeção de solados de suas linhas de policloreto de vinila.

Este artigo tem como objetivo estabelecer uma sistemática para parametrização de máquinas injetoras de uma linha de produção de solas de calçados por meio do controle estatístico do processo e da elaboração de um procedimento operacional padrão a fim de reduzir o índice de produtos defeituosos. Assim, é fornecido um instrumento validado empiricamente para avaliar a estabilidade desse tipo de processo e padronizar as operações quando necessário (causas especiais estiverem atuando). Além disso, devido à sua relevância em pesquisas anteriores, realizadas por Prates e Bandeira (2011) e Piran et al. (2015), relacionadas à eficiência, o Índice de Rendimento Operacional Global (IROG) é utilizado como indicador para mensurar a eficiência da linha produtiva.

A estrutura deste artigo está dividida da seguinte forma: na seção 2, é apresentada a revisão da literatura; na seção 3, são apresentados os procedimentos metodológicos; na seção 4, são apresentados os resultados da pesquisa. Por fim, na seção 5, são apresentadas as considerações finais, limitações e direcionamento para pesquisas futuras.

2 Revisão da literatura

2.1 Padronização de processos

A padronização do trabalho é uma ferramenta fundamental do *Lean Manufacturing*, que pode ser usada em diversos setores, com o objetivo de reduzir a variabilidade entre o trabalho imaginado e o trabalho como é executado. A ferramenta é centrada no movimento e trabalho do operador, e é baseada em três elementos: (i) tempo *takt*, (ii) sequência de trabalho e (iii) estoque padrão de processo (KISHIDA et al., 2006).

Segundo Campos (2014a), a padronização é considerada a mais fundamental das ferramentas gerenciais, pois permite que as empresas alcancem um nível superior em relação a produtividade e competitividade. Para Barros e Bonafini (2015), a padronização é um método que define processos e procedimentos, para que as em-

presas mantenham a qualidade de seus produtos em todos os aspectos. Para Campos (2014b) e Hongdiyanto (2017), o método padronizado dos processos não deve ser considerado como uma atividade fixa, devendo ser melhorado continuamente para obtenção de melhores resultados. Nesse contexto, Mello (2011), salienta que as organizações devem conter um sistema de padronização que inclua “a criação, a disseminação, o treinamento, a avaliação do uso e dos resultados dos padrões estabelecidos, além da sua atualização”.

Para documentar uma padronização de forma adequada, tem-se o chamado Procedimento Operacional Padrão (POP), que, para Vieira (2014) e Sulistiyowati et al. (2019), é um documento organizacional que descreve de forma detalhada o trabalho a ser executado. Este deve conter uma estrutura mínima, que apresente a definição, objetivo, material utilizado, procedimento técnico, recomendações, responsabilidades e referências (ROCHA, 2012; HONGDIYANTO, 2017).

Segundo Tapajós et al. (2009), um procedimento padrão claro permite que os usuários garantam que a qualidade seja a mesma durante todo o processo, mesmo durante as trocas de turno, aumentando a previsibilidade de seus resultados e minimizando as variações causadas por imperícia e adaptações aleatórias. Para Campos (2004), a priorização na padronização deve ser realizada a partir da identificação das tarefas críticas que afetam a qualidade do produto. Para isso, precisa ser realizada a avaliação do processo produtivo. Nesse sentido, Exler e Lima (2012) indicam que os dados do processo são essenciais para qualquer tipo de análise e fundamentais para apoiar a tomada de decisão e implementar melhorias no processo. Ainda, de acordo com Tortorella et al. (2013), o trabalho padronizado visa: (i) criar estabilidade básica nos processos a partir da eliminação das fontes de variação; (ii) balancear a carga de trabalho; e (iii) manter a qualidade a partir das rotinas.

2.2 Controle Estatístico de Processos - CEP

Conforme Peinado e Graeml (2007) e Yuan et al. (2020), a utilização de ferramentas estatísticas para controle de processo teve início em 1924, quando Walter A. Shewhart, com o objetivo de eliminar a variação nos processos, desenvolveu os gráficos de controle em uma empresa chamada *Bell Telephone Laboratories*. Desde então, as técnicas estatísticas vêm sendo utilizadas para análise e solução de problemas, ganhando maior relevância em 1944, com o desenvolvimento da produção em larga escala (PEINADO; GRAEML, 2007).

Para Ribeiro e Caten (2012), as fontes de variabilidade de qualquer processo podem ser detalhadas a partir de um Diagrama de Causa e Efeito, por estar relacionada com os componentes básicos de qualquer processo, sendo estes: (i) mão de obra, (ii) método, (iii) matéria prima, (iv) máquina, (v) medição e (vi) meio ambiente. Montgomery (2012) destaca que qualquer processo de produção, independentemente de quão bem planejado ou projetado, detém uma certa quantidade de variabilidade. A variabilidade de processos pode ser classificada em duas categorias: causas comuns e causas especiais (EXLER; LIMA, 2012; FAVERO; BELFIORE, 2019).

Conforme Peinado e Graeml (2007), a variabilidade causada por causas co-

munos sempre estarão presentes em quaisquer processos de produção, pois, mesmo que a matéria prima seja de alta qualidade e existe alto nível tecnológico envolvido no processo, uma pequena variação estará presente nos procedimentos de trabalho, na matéria prima, aspectos ambientais, etc.

Para Ribeiro e Caten (2012), a variabilidade por causa comum é inerente do processo. Condição que pode ser resultante do efeito cumulativo de pequenas fontes de variabilidade que ocorrem diariamente, que geralmente envolvem pequenas variações devido ao lote de material, como na dureza do produto ou em sua coloração no produto final. Já as variações por causas especiais, são definidas por Peinado e Graeml (2007), como as variações causadas por motivos não naturais, podendo estas serem identificadas e corrigidas. Ribeiro e Caten (2012) afirmam que geralmente estas envolvem erros de *setup*, problemas nos equipamentos ou nas ferramentas, um lote de matéria prima com características muito diferentes entre outras. Estas não seguem um padrão aleatório e são consideradas falhas de operação. Este tipo de causa reduz de forma significativa o desempenho do processo, portanto, devem ser identificadas e neutralizadas imediatamente (RIBEIRO; CATEN, 2012).

Para Montgomery (2016), o maior objetivo do CEP é identificar de forma rápida a ocorrência de causas responsáveis pelas mudanças ocorridas no processo produtivo, de forma que ações corretivas possam ser tomadas. Ainda, de acordo com o autor, uma ferramenta do CEP que pode fornecer informações úteis para o monitoramento do processo, são os gráficos de controle, pois a partir destes pode-se monitorar os parâmetros de um processo de produção.

2.2.1 Gráficos de controle

Para Exler e Lima (2012), a principal ferramenta do CEP são os gráficos de controle (ou cartas de controle), por ser uma representação gráfica que permite identificar o comportamento de um processo. De acordo com Peinado e Graeml (2007), antes da aplicação das cartas de controle é necessário definir o tipo de grandeza que se pretende controlar (variável ou atributo), uma vez que cada grandeza apresenta diferentes tipos de cartas de controle. De acordo com Ribeiro e Caten (2012), dados do tipo variável, são aqueles de característica de qualidade mensuráveis, como por exemplo, o tempo, temperatura e dosagem. Dados do tipo atributo, são as características consideradas binárias, como por exemplo, falso ou verdadeiro, conforme ou não conforme, etc. O controle de dados do tipo variável, requer como condição primária que seja uma distribuição normal, sendo necessário monitorar tanto o valor médio e o desvio padrão pela sua variabilidade (PEINADO; GRAEML, 2007; COSTA et al., 2017).

As cartas de controle, segundo Michel (2001), são utilizadas predominantemente para dados de entrada de medições realizadas em atenção a uma determinada característica de qualidade do processo, considerando o comportamento ao longo do tempo. Para a elaboração das cartas de controle é necessário a plotagem das amostras das medições realizadas, e a adição de três limites de controle do processo. As linhas de controle são chamadas de Limite Inferior de Controle (LIC), Li-

mite Central (LC) e Limite Superior de Controle (LSC), uma vez que a LC se refere a centralização (determinada pela média) e o LIC e LSC à dispersão (determinada pelo desvio padrão ou amplitude) e têm o objetivo de identificar rapidamente qualquer alteração em pontos-chave da linha de produção (EXLER; LIMA, 2012; SILVESTRE et al., 2016).

Na análise dos gráficos de controle, recomenda-se a busca por padrões que evidenciem que o processo esteja sob controle estatístico. Dessa forma, se todas as amostras plotadas no gráfico estiverem entre o LCI e o LCS e apresentando uma disposição aleatória, constata-se de que o processo está sob controle estatístico. Quando a distribuição dos dados apresentar graficamente algum comportamento atípico ou não aleatório, isso pode ser considerado como sintoma de causa especial, portanto, este deve ser investigado de forma imediata. Porém, é relevante estabelecer que há padrões que mesmo dentro dos limites de controle podem ser interpretados como não usuais e exigem análises mais profundas (PEINADO; GRAEML, 2007; TRIP; DOES, 2010).

Em síntese, para a elaboração de uma carta de controle, realiza-se a coleta das amostras de produção em determinado período, e a partir destes dados calcula-se LCI, LC e LCS. Feito isso, as amostras são plotadas nos gráficos de controle e analisa-se quanto à presença de causas especiais, que quando detectadas, devem ser eliminadas, pois estão prejudicando o desempenho do processo (EXLER; LIMA, 2012).

Os gráficos de controle permitem a análise da estabilidade do processo ao longo do tempo. No entanto, como o objetivo do CEP é alcançar um processo tanto sob controle estatístico, quanto operando dentro das especificações projetadas para o produto, é necessário realizar uma análise dos índices de capacidade do processo. Os principais índices de capacidade de um processo são o C_p e o C_{pk} . O C_p é utilizado para processos centrados no meio das especificações projetadas, enquanto o C_{pk} é utilizado para processos não centrados (LUZ; TORTORELLA, 2019).

2.1.2 Índices de capacidade do processo

Os índices C_p e C_{pk} correspondem a valores adimensionais utilizados para avaliar quanto o processo atende às especificações (ROSA, 2009).

O C_p compara a amplitude de especificação com a amplitude do processo. Logo, a capacidade do processo é determinada pela razão da variação do intervalo de especificação do projeto com seis sigma de desvio padrão. A interpretação do valor de C_p estabelece que quando $C_p < 1$, o processo é incapaz; $1 \leq C_p \leq 1,33$, processo aceitável; $C_p > 1,33$, processo capaz. O C_{pk} mostra se a média do processo está centrada ou tendendo aos limites de especificação, uma vez que este indicador leva em consideração a centralização do processo. Caso descentralizado, o C_{pk} mostra para qual direção (LCI ou LCS) o processo apresenta maior variabilidade. A interpretação do valor do C_{pk} é similar ao C_p ($C_{pk} < 1$, o processo é incapaz; $1 \leq C_{pk} \leq 1,33$, processo aceitável; $C_{pk} > 1,33$, processo capaz) (LUZ; TORTORELLA, 2019).

2.3 Índice de rendimento operacional global - IROG

Durante a construção dos sistemas de produção enxuta, várias ferramentas foram desenvolvidas com o objetivo de reduzir os desperdícios existentes no fluxo da produção, visando melhores resultados operacionais. Entre essas ferramentas, o *Total Productive Maintenance* (TPM) destaca-se por abranger todos os processos no sentido de garantir que os equipamentos permaneçam operando e, dessa forma, aumentar o rendimento operacional. O TPM sugere um indicador de eficiência operacional denominado *Overall Equipment Effectiveness* (OEE), uma vez que, no Brasil, esse indicador é conhecido como Índice de Rendimento Operacional Global (IROG) (ANTUNES et al., 2013).

O IROG consiste na multiplicação de três índices: (i) índice de disponibilidade; (ii) índice de desempenho e (iii) índice de qualidade. a partir do cálculo e do monitoramento destes índices, é possível elaborar planos de ação capazes de solucionar os principais problemas que geram a ineficiência atrelada ao processo (PRATES; BANDEIRA, 2011).

Antunes et al. (2013) propõe para empresas de classe mundial no ramo metal-mecânico, IROG superior a 85%, sendo necessário, para isso, que o índice de disponibilidade seja superior a 90%, o índice de desempenho seja superior a 95% e o índice de qualidade seja superior a 99%. Hansen (2006) considera inaceitável que o IROG seja inferior a 65%, informando que, nesse caso, a empresa necessita imediatamente passar por melhorias operacionais. Por outro lado, considera aceitáveis índices entre 65% e 75%, se as empresas estão buscando melhoramento contínuo, e trata como bons resultados índices entre 75% e 85%. No entanto, aborda que as empresas que atingem esses resultados já apresentam processos de produção e de gestão amadurecidos.

3 Metodologia

3.1 Cenário

O artigo foi desenvolvido em uma empresa de injeção de solados termoplásticos, localizada na região Sul do Brasil. A companhia atua desde 2005 no setor termoplástico, apresentando em seu portfólio mais de 80 produtos. O processo produtivo é apoiado por seis injetoras (três verticais que produzem solados em borracha termoplástica, também chamada de *Thermoplastic Rubber* (TR) e três horizontais que produzem solado em Policloreto de Vinila (PVC) em sua forma expandida). Atualmente, são produzidos em média cerca de 260.000 pares/mês.

3.2 Procedimentos metodológicos

A metodologia para a realização deste trabalho teve início na identificação do problema com a aplicação de diagnósticos na empresa estudada. Com base nesses dados, foi elaborada a matriz de prioridades. Na sequência, foi gerado o diagrama de causa-efeito e realizada a matriz G.U.T para priorizar os problemas identificados. Com base nisso, foi definido um plano de ação. Todos os passos de aplicação das téc-

nicas foram sustentados por uma extensa revisão da literatura, pela coleta de dados e pela discussão dos resultados.

3.2.1 Descrição dos procedimentos metodológicos

A determinação do problema de pesquisa foi realizada por meio de cinco etapas, sendo elas: (i) identificação dos problemas; (ii) elaboração da matriz SWOT; (iii) diagnóstico das perdas; (iv) elaboração do diagrama de causa e efeito e a (v) definição do problema. Após o diagnóstico e as análises dos problemas identificados, eles foram priorizados a partir da matriz G.U.T, levando em consideração os problemas com maior impacto operacional e representatividade econômica para a empresa. A matriz G.U.T foi preenchida em entrevista com o gerente de produção (atua na empresa há mais de 8 anos). a partir da matriz G.U.T, o problema considerado de ordem mais crítica para a empresa foi o alto índice de produtos defeituosos. Esse problema apresenta impacto nos percentuais de perdas nas operações (produtividade e eficiência) das linhas de produção.

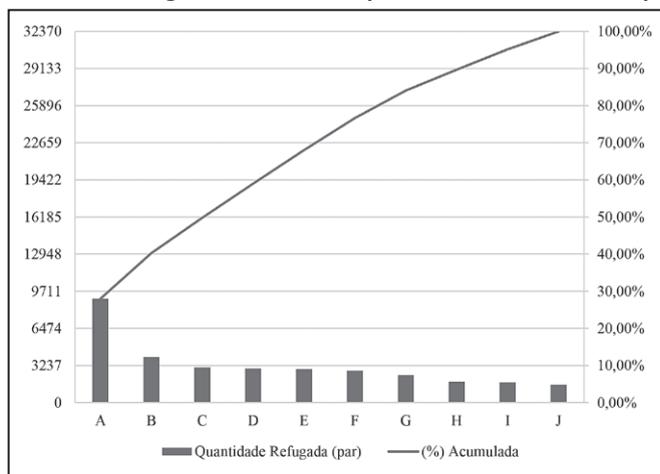
3.3 Coleta de dados

Esta pesquisa é de natureza aplicada. Os objetivos são de caráter exploratório. Os procedimentos são caracterizados como um estudo de caso, com uma abordagem quantitativa. De acordo com Jung (2004), este estudo caracteriza-se como pesquisa aplicada por gerar conhecimento com finalidades de aplicação prática, com um caráter exploratório, pois visa a melhoria teórico-prática de sistemas, processos e produtos. Para Gerhardt e Silveira (2009), um estudo de caso visa conhecer a fundo o como e o porquê de determinada situação, procurando o que há nela de mais característico. Para Zanella (2011), o método quantitativo preocupa-se com a medição objetiva e a quantificação dos resultados, “utilizado uma amostra representativa da população para mensurar qualidades”.

A coleta dos dados para obter o índice de produtos defeituosos realizada para mensuração do problema antes do período de aplicação do estudo, foram extraídos de relatórios manuais realizados no setor de produção. Estes relatórios apresentam dados de produção em relação à conformidade de pares produzidos, a partir da identificação do produto. Os dados foram coletados entre setembro de 2019 a setembro de 2020. Os dados foram organizados no *Microsoft Excel* e analisados por meio do Minitab®.

O escopo do estudo foi delimitado devido a grande variedade do mix de produção, uma vez que essa delimitação foi realizada de acordo com dois critérios: (i) linha de produção com maior representatividade econômica (linha de PVC expandido, pois representa 80,88% dos impactos financeiros gerados no período) e (ii) produto com maior índice de refugo (aplicação do Diagrama de Pareto para análise). A partir desta definição, foi aplicado o Gráfico de Pareto, apresentado no Gráfico 1, sobre os dez produtos que corresponderam a 60% da produção de PVC expandido no período de treze meses.

Gráfico 1 – Diagrama de Pareto aplicado a linha de PVC expandido



Fonte: Autora.

A partir do Diagrama de Pareto, foi identificado que o produto A apresentou o maior índice de refugos entre os produtos, indicando uma taxa de produtos defeituosos de 28,01%, quando comparado às outras dez coleções analisadas. O produto A é o carro-chefe da empresa e corresponde a 19% das vendas anuais, o que justifica a maior incidência de produtos defeituosos produzidos, já que há ausência de padronização. A partir dessa definição, foi realizada a priorização das variáveis a serem estudadas, em razão das não conformidades documentadas em relatórios manuais, conforme a Tabela 1.

Tabela 1 – Causas das não conformidades

Não Conformidade	Porcentagem correspondente	Variáveis
Produto rejeitado por quebra ou deformação	28,43%	Dosagem
Produto rejeitado por bolhas	22,98%	Temperatura
Produto rejeitado por cor	22,33%	Temperatura / Ausência de padrão / Pigmento incorreto
Produto rejeitado por queima	13,10%	Temperatura
Produto rejeitado por peso alto	6,72%	Temperatura / Dosagem
Produto rejeitado por contaminação de matéria-prima	6,43%	Contaminação

Fonte: Autora.

Observa-se que as não conformidades dos produtos são atribuídas principalmente às variáveis de temperatura e dosagem. A partir desses dados, foi determi-

nada a aplicação de cartas de controle para variáveis (média e desvio padrão), a fim de monitorar a temperatura e dosagem do processo de injeção de solados e analisar a estabilidade deste processo. O cálculo das amostras necessárias foi realizado de acordo com a metodologia de Antunes (2008), conforme expressada nas equações 1 e 2. A população em estudo constitui-se de solados, sendo a população inicial considerada (duas linhas de produção) de 260.000 pares/mês.

$$n_0 = \frac{1}{(e_0)^2} = \frac{1}{\left(\frac{5}{100}\right)^2} = 400 \quad (1)$$

$$n = \frac{N \times n_0}{N + n_0} = \frac{260.000 \times 400}{260.000 + 400} = \frac{104.000.000}{260.400} = 399,38 \cong 400 \quad (2)$$

Onde:

N= Tamanho amostral

n_0 = Primeira aproximação amostral

e_0 = Erro amostral

A observação realizada é que, sempre que a população for 20 vezes maior que o n_0 , já se pode aceitar o cálculo da primeira aproximação como o tamanho da amostra a ser coletada (ANTUNES, 2008).

Após a identificação do tamanho da amostra a ser coletada, deu-se início à coleta de amostras da variável de temperatura. Essa foi realizada no intervalo de três dias, sobre o eixo de injeção nas temperaturas identificadas como: Zona 1 (Z1), Zona 2 (Z2) e Zona 3 (Z3), no período de injeção do produto A, nas numerações do 33 ao 40. Foram coletadas 402 amostras de temperatura por zona, sendo essas divididas em seis seções de 67 amostras, coletadas no início e fim de cada turno de produção.

Posteriormente, foi realizada a coleta de amostras da variável de dosagem. Essa foi realizada no intervalo de três dias, no período de injeção do produto A, nas numerações do 33 ao 40. Foram coletadas 402 amostras de dosagem por numeração, sendo essas divididas em seis seções de 67 amostras, coletadas no início e fim de cada turno de produção. No total, foram mais de 8.800 dados coletados das duas variáveis analisadas neste estudo.

As amostras coletadas foram compiladas para o software Minitab® e, posteriormente, aplicadas as equações para cálculo dos limites de controle. Para as cartas de controle para média, os limites de controle foram calculados conforme as equações 3, 4 e 5. Já para a carta de controle do desvio padrão, foram utilizadas as equações 6, 7 e 8.

Nessa coleta inicial, não foi possível calcular os índices de capacidade, já que nesse primeiro momento a empresa em estudo não possuía limites de especificações estabelecidos, sendo estes necessários para a realização dos cálculos, conforme indicado nas equações 9 e 10.

$$LCS = \bar{\bar{x}} + A_3 \underline{S} \quad (3)$$

$$LC = \bar{\bar{x}} \quad (4)$$

$$LCI = \bar{\bar{x}} - A_3 \underline{S} \quad (5)$$

$$LCS = B_4 \underline{S} \quad (6)$$

$$LC = \underline{S} \quad (7)$$

$$LCI = B_3 \underline{S} \quad (8)$$

Onde:

$\bar{\bar{x}}$ = média das médias das amostras

A = coeficiente tabelado em função do número de elementos de cada amostra

\underline{S} = médias dos desvios padrões das amostras

B = coeficiente tabelado em função do número de elementos de cada amostra

Os cálculos dos índices de capacidade do processo para os dados em análise foram estabelecidos a partir das equações 9 e 10, indicadas por Rosa (2009) para determinação de C_p e C_{pk} .

$$C_p = \frac{LSE - LIE}{6\sigma} \quad (9)$$

$$C_{pk} = \text{Min} \left(\frac{LSE - \bar{x}}{3\sigma}, \frac{\bar{x} - LIE}{3\sigma} \right) \quad (10)$$

Onde:

LSE = Limite superior de especificação da característica de qualidade avaliada

LIE = Limite inferior de especificação da característica de qualidade avaliada

\bar{x} = médias do processo

σ = desvio padrão estimado

Uma segunda análise foi realizada em função da eficiência do sistema produtivo. Dessa forma, foi conduzido um estudo em paralelo para determinar o IROG, a fim de medir o desempenho do processo de injeção.

Nesse estudo, foram identificadas as tipologias de paradas correspondentes ao setor, conforme indicado na Figura 1, a fim de integrar o mapa de bordo.

Figura 1 – Tipologias de paradas

CÓDIGO	NOME DA PARADA
1	ABASTECIMENTO DE MÁQUINA
2	AGUARDANDO MANUTENÇÃO
3	CONSULTA DE ORDEM DE PRODUÇÃO
4	FALTA DE COMPONENTE
5	FALTA DE ENERGIA
6	FALTA DE OPERADOR
7	LIMPEZA DE MÁQUINA
8	MANUTENÇÃO CORRETIVA
9	MANUTENÇÃO FERRAMENTAL
10	MANUTENÇÃO PREVENTIVA
11	FERRAMENTAL TRANCADO EM MÁQUINA
12	REFEIÇÃO
13	REGULAGEM DE MÁQUINA
14	REGULAGEM FERRAMENTAL
15	RETRABALHO
16	SETUP
17	TREINAMENTO
18	LIMPEZA DE BICO DE INJEÇÃO
19	TROCA DE TURNO

Fonte: Autora.

A coleta dos dados referente ao IROG foi realizada pelos próprios operadores, de 01 de outubro de 2020 a 31 de outubro de 2020, depois de receberem orientações quanto ao preenchimento correto do mapa de bordo. Esse processo foi realizado na máquina injetora rotativa horizontal Pohlmecc MR/8, devido ao alto índice de refugos do Produto A que deve ser produzido nessa máquina. No período de coleta de dados, foram injetados 48.320 pares. As amostras coletadas foram compiladas para o *Microsoft Excel* e, posteriormente, foram calculados os índices que compõem o IROG por meio das equações 11, 12, 13 e 14, conforme a metodologia de Antunes et. al. (2013).

$$\mu_1 = \frac{\text{Tempo Disponível} - \Sigma \text{Tempo Paradas}}{\text{Tempo Disponível}} \quad (11)$$

$$\mu_2 = \frac{\text{Tempo de Produção Total}}{\text{Tempo Real de Operação}} \quad (12)$$

$$\mu_3 = \frac{\text{Tempo de agregação de valor}}{\text{Tempo de produção total}} \quad (13)$$

$$\mu_{global} = \mu_1 \times \mu_2 \times \mu_3 \quad (14)$$

Onde:

μ_{global} = Índice de Rendimento Operacional Global (IROG)

μ_1 = Índice de Disponibilidade

μ_2 = Índice de Desempenho

μ_3 = Índice de Qualidade

4 Análise de dados

Nesta seção, são apresentados os dados e as interpretações do processo produtivo em relação ao Produto A. A etapa de avaliação dos dados foi dividida em coleta das amostras, sobre as quais foram realizadas as análises estatísticas para tempe-

ratura e dosagem, comparando um cenário anterior e posterior à aplicação do POP. Além disso, também são apresentados os índices de capacidade do processo (C_p e C_{pk}), tendo como eixo central as duas variáveis analisadas: temperatura e dosagem. Após, são apresentados os resultados referentes ao cálculo do IROG da injetora em que o produto A é produzido, apresentando a eficiência desse, relacionando os resultados a aplicação do POP. Em seguida, é apresentado o POP para parametrização do equipamento e o *brainstorming* realizado para definição do treinamento operacional.

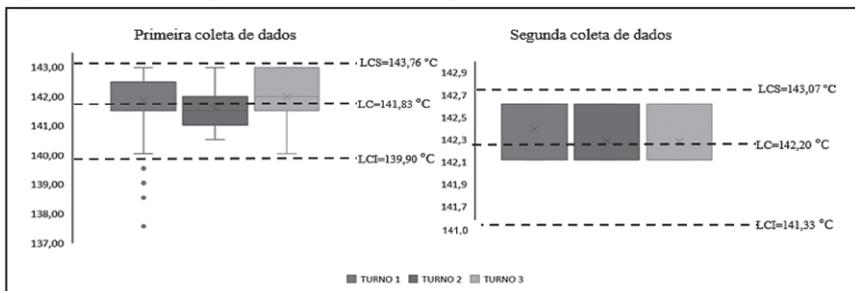
4.1 Coleta de amostras

4.1.1 Análise estatística da variável temperatura

Analisando os gráficos de controle para a primeira coleta de dados, as zonas de temperatura Z2 e Z3 não apresentaram amostras fora dos limites de controle (LCI e LCS), sendo possível admitir que esses parâmetros estão sob controle estatístico. Porém, as cartas de controle geradas para a zona de temperatura Z1 indicaram amostras fora dos limites de controle para média e para desvio padrão. A Figura 2 apresenta a distribuição dos dados em Z1 da primeira coleta, bem como os valores discrepantes. Observa-se, na primeira coleta, que a amplitude das amostras nos três turnos analisados indicam uma alta variabilidade. No turno 1, é o momento em que os operadores configuram os parâmetros de temperatura e dosagem de maneira aleatória, sem ter nenhuma orientação técnica, o que pode justificar a presença de *outliers*.

Após a aplicação do POP, que foi elaborado para padronização dos parâmetros de injeção (ver Figura 10), foi realizada uma segunda coleta de dados seguindo as mesmas diretrizes da primeira coleta. A Figura 2 também mostra o comportamento dos dados da segunda coleta realizada pós-aplicação do POP. Observa-se que Z1 passou a apresentar um comportamento dentro dos limites de controle, reflexo da padronização implementada. Verificou-se que a amplitude dos dados nos três turnos analisados indica que a variabilidade foi reduzida, em comparação com dados antes do uso do POP (primeira coleta).

Figura 2 – Distribuição dos dados de temperatura



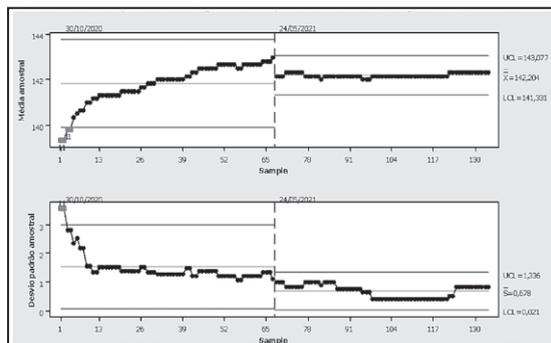
Fonte: Autora.

Com os dados organizados e as primeiras observações apontadas, as cartas de controle para média e desvio padrão foram construídas com o auxílio do software Minitab®. A Figura 3 apresenta as cartas de controle geradas para a primeira (30/10/2020 – 02/11/2020) e segunda (24/05/2021 – 25/05/2021) coleta de dados.

A carta de controle para média (primeira coleta), gerada para a variável de temperatura, apresentou quatro causas especiais (amostras 1-4). Essas amostras ficaram abaixo do LCI (139,90 °C) do processo. No entanto, embora o processo estabilize a partir da amostra 5, é possível notar que o mesmo apresenta uma tendência crescente (distante da média), o que indica uma variabilidade incomum no processo. A carta de controle para desvio padrão (primeira coleta), gerada para a variável de temperatura, apresentou duas causas especiais (amostras 1-2). Essas amostras ficaram acima do LCS (2,94 °C) do processo, sendo o LC = 1,49 °C e o LCI = 0,04 °C. A variabilidade observada possivelmente é reflexo de erro do operador na parametrização da máquina injetora e normalmente ocorre no início do processo.

A carta de controle para média e desvio padrão (segunda coleta), gerada para a variável de temperatura, não apresentaram causas especiais, indicando que o POP elaborado e implementado no processo de parametrização da temperatura obteve resultado positivo. A Figura 3 apresenta os resultados da primeira e da segunda coleta, gerando uma comparação visual do antes e depois do uso do POP. A carta de controle para média apresentou novos limites (LCS = 143,08 °C, LC = 142,20 °C, LCI = 141,33 °C). Os limites da carta de controle para o desvio padrão também foram atualizados (LCS = 1,34 °C, LC = 0,68 °C, LCI = 0,02 °C). O objetivo principal do CEP é detectar rapidamente a ocorrência de causas especiais, de modo que a investigação do processo e a ação corretiva possam ser realizadas antes que muitas unidades não conformes sejam fabricadas.

Figura 3 – Cartas para média e desvio padrão (temperatura)

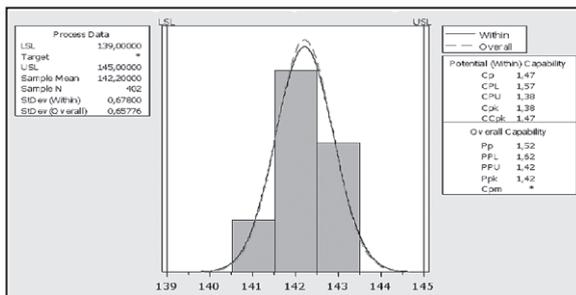


Fonte: Autora.

Após eliminadas as causas especiais, foi possível calcular os índices de capacidade, já que, a partir do estudo realizado, foi possível estabelecer os limites de especificações (LSE = 145 °C e LIE = 139 °C), antes inexistentes, sendo esses necessários para a realização dos cálculos de C_p e C_{pk} conforme indicado nas equações 9 e 10. A

Figura 4 foi gerada a partir do software Minitab®. O índice C_p apresentou resultado de 1,47. Com isso, pode-se concluir que o processo é absolutamente capaz de atender às especificações de produção para o Produto A em relação à variável temperatura. O índice C_{pk} apresentou resultado de 1,38, indicando que o processo, embora não centrado ($C_p \neq C_{pk}$), é considerado capaz, ou seja, o processo está mais próximo do alvo do que dos limites de especificação. Ambos indicadores, C_p e C_{pk} , apresentaram valores mais altos que os valores de referência (1,33) (MONTGOMERY, 2012).

Figura 4 – Índices de capacidade (temperatura)



Fonte: Autora (2021).

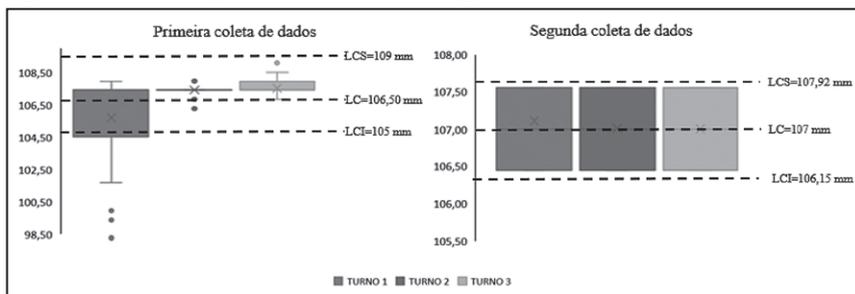
4.1.2 Análise estatística da variável dosagem

Analisando os gráficos de controle, para a primeira coleta de dados, os postos de dosagens (33 ao 40) apresentaram amostras fora dos limites de controle, sendo possível concluir que esse processo também se apresentou sem controle estatístico. A Figura 5 apresenta a distribuição dos dados coletados no posto de número 33, que indicou a maior incidência de amostras fora dos limites de controle (14 amostras). Observa-se na primeira coleta, que a amplitude dos dados no turno 1 indica uma alta variabilidade no início do processo produtivo, no entanto, isso não é observado nos turnos 2 e 3. Isso reforça novamente um problema relacionado ao *warm up*, ou seja, a programação inicial do processo produtivo, muito embora, seja possível afirmar que há *outliers* nos demais turnos, indicando possivelmente uma variabilidade indejada na variável de dosagem nesse processo.

Após a aplicação do POP que foi elaborado para padronização dos parâmetros de injeção (ver Figura 10), foi realizada uma segunda coleta de dados da variável dosagem, considerando o Produto A nas numerações do 33 ao 40. A quantidade de dados coletados e a sistemática de análise foi a mesma já discutida na primeira coleta.

A Figura 5 também mostra o comportamento dos dados da segunda coleta realizada pós-aplicação do POP. Observa-se que a variável controlada passou a apresentar um comportamento dentro dos limites de controle, reflexo da padronização implementada. Observa-se que a amplitude dos dados nos três turnos analisados indica que a variabilidade foi reduzida, em comparação com dados antes do uso do POP (primeira coleta).

Figura 5 – Distribuição dos dados de dosagem



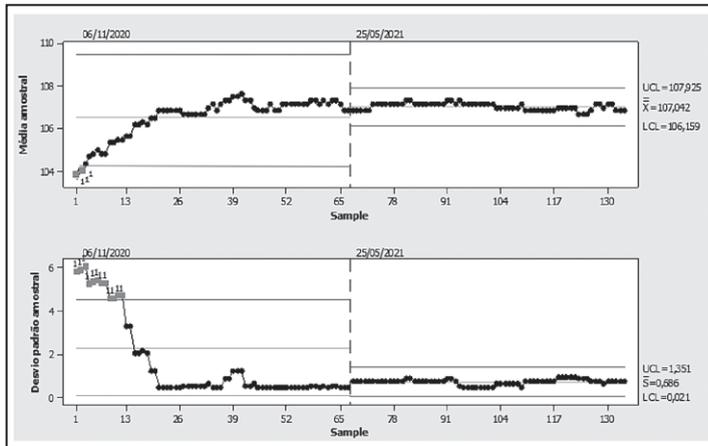
Fonte: Autora.

Com os dados organizados e as primeiras observações apontadas, as cartas de controle para média e desvio padrão foram construídas com o auxílio do software Minitab®. A Figura 6 apresenta as cartas de controle geradas para a primeira (06/11/2020 – 09/11/2020) e segunda (25/05/2021 – 26/05/2021) coleta de dados.

A carta de controle para média (primeira coleta), gerada para a variável de dosagem, apresentou três causas especiais (amostras 1-3). Essas amostras ficaram abaixo do LCI (105 mm) do processo. É possível observar que o processo mostra uma condição de estabilidade a partir da amostra 4, de modo que não indica nenhuma tendência crescente ou decrescente ao longo do período, fato observado na primeira coleta da variável temperatura. A carta de controle para desvio padrão (primeira coleta), gerada para a variável de dosagem, apresentou 14 causas especiais (amostras 1-14). Essas amostras ficaram acima do LCS (4,07 mm) do processo, sendo o LC = 2,05 mm e o LCI = 0,04 mm.

A carta de controle para média e desvio padrão (segunda coleta), geradas para a variável de dosagem, não apresentaram causas especiais, indicando que o POP elaborado e implementado no processo de parametrização da dosagem foi bem-sucedido. A Figura 6 apresenta os resultados da primeira e segunda coleta, gerando uma comparação visual do antes e depois do uso do POP. A carta de controle para média apresentou novos limites (LCS = 107,93 mm, LC = 107,04 mm, LCI = 106,16 mm). Os limites da carta de controle para o desvio padrão também foram atualizados (LCS = 1,35 mm, LC = 0,68 mm, LCI = 0,02 mm). Diante dos resultados, evidencia-se que a implementação do CEP para o monitoramento do processo, seguido da utilização do POP elaborado, são instrumentos importantes que, quando utilizados em conjunto, elevam a potencialidade das soluções.

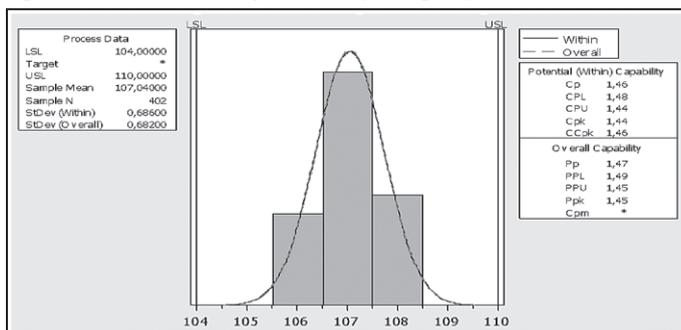
Figura 6 – Carta para média e desvio padrão (dosagem)



Fonte: Autora.

Após eliminadas as causas especiais, possibilitou-se o cálculo dos índices de capacidade, já que a partir do estudo realizado foi possível estabelecer os limites de especificações (LSE = 110 mm e LIE = 104 mm), antes inexistentes, sendo esses necessários para a realização dos cálculos de C_p e C_{pk} . A Figura 7 foi gerada a partir do software Minitab®. O índice C_p apresentou resultado de 1,46. Com isso, pode-se concluir que o processo é absolutamente capaz de atender às especificações de produção para o produto A em relação à variável dosagem. O índice C_{pk} apresentou resultado de 1,44, indicando que o processo, embora não centrado ($C_p \neq C_{pk}$), é considerado capaz, ou seja, o processo está mais próximo do alvo do que dos limites de especificação. Ambos indicadores, C_p e C_{pk} , apresentaram valores mais altos que os valores de referência (1,33) (MONTGOMERY, 2016).

Figura 7– Índices de capacidade (dosagem)



Fonte: Autora.

4.1.3 IROG

Os dados coletados no período entre 01 de outubro de 2020 a 31 de outubro de 2020, foram compilados no *Microsoft Excel* de acordo com os métodos descritos por Antunes et al., (2013). Sob estes dados foram calculados os índices de disponibilidade (μ_1), desempenho (μ_2) e qualidade (μ_3) da máquina injetora rotativa horizontal Pohlmech MR/8, responsável pela injeção do Produto A.

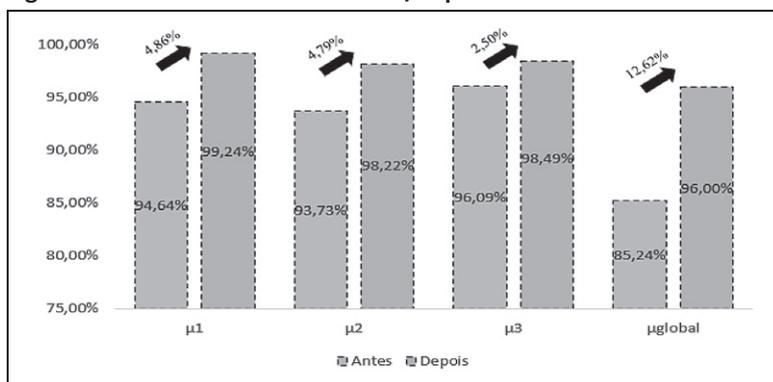
Os índices obtidos nessa coleta inicial, de acordo com a literatura, são padrões adquiridos por empresas de alto nível. O μ_1 , por exemplo, uma das estratégias utilizadas são os *setups* internos de curta duração, pois vários desses podem ser realizados em *setup* externo, sendo o interno somente a fixação final das matrizes. Outra estratégia utilizada pela empresa é a alocação no posto de trabalho durante o período de refeição, em que o gerente de produção assume a máquina injetora até que o operador realize seu intervalo. Por fim, outro ponto que vale ser destacado é sobre as máquinas rotativas horizontais, que foram adquiridas recentemente pela empresa, de modo que não apresentam manutenções de longa duração.

O μ_2 e o μ_3 , apesar de estarem abaixo do que indica a literatura (μ_2 e μ_3), ainda são elevados. A padronização da parametrização das variáveis tende a apresentar melhorias imediatas nesses índices, pois, embora os resultados obtidos tenham sido considerados aceitáveis, o μ_1 indica que existem amplas oportunidades para melhorar a eficiência do processo.

Após a utilização do POP elaborado, foram coletados novos dados do processo no período entre 03 de maio de 2021 a 31 de maio de 2021, seguindo a mesma sistemática de coleta já apresentada e discutida na primeira coleta. No entanto, devido à crise de saúde provocada pela pandemia da COVID-19 e a consequente redução da demanda, não foi possível coletar a mesma quantidade de dados, uma vez que a produção durante o período da segunda coleta foi de 24.891 pares, uma redução na demanda de 51,51% em relação a coleta inicial. Os dados coletados foram compilados para o *Microsoft Excel*. Sobre esses dados, foram calculados novamente os índices μ_1 , μ_2 e μ_3 .

Observa-se que os indicadores, μ_1 (98,49%), μ_2 (98,22%) e μ_3 (98,49%) apresentaram aumentos significativos, demonstrando que o processo apresentou melhorias depois da implementação do POP nos três aspectos (qualidade, disponibilidade e desempenho). O μ_{global} apresentou uma melhoria de aproximadamente 13% em comparação com o valor anterior. Isso demonstra que o processo passou a produzir menos produtos defeituosos (aumento em μ_3), ter uma maior disponibilidade da máquina (aumento em μ_1) e desempenho ainda mais satisfatório (aumento em μ_2). A figura 8 exibe uma representação visual dos resultados antes e depois obtidos em análise ao posto de trabalho. Destacam-se, sobretudo, os resultados do μ_1 (85,24% \square 96,00%).

Figura 8 – Resultados do IROG antes/depois do POP



Fonte: Autora

4.2 Padronização

O processo de padronização teve início na análise individual das cartas de controle. Para cada uma das variáveis (temperatura e dosagem), existem fatores de controle máximo e mínimo que devem ser estabelecidos de acordo com a caracterização do produto. Os fatores de controle máximo e mínimo foram definidos a partir da execução de ensaios (153 ensaios de injeção), em que foram injetados três pares para cada parâmetro definido. Inicialmente foram desprezadas as amostras definidas como causas especiais, com o objetivo de reduzir o número de ensaios.

As análises realizadas sobre os testes de injeção dizem respeito às características de não conformidades, sendo estas: coloração, ocorrência de bolhas, peso (excesso ou falta), quebra/deformação e queima. Esses dados foram compilados para o *Microsoft Excel* e classificados de acordo com as seguintes características de não conformidade, sendo: (i) Verde: número de pares que apresentaram não conformidades na característica analisada, igual a 0; (ii) Amarelo: número de pares que apresentaram não conformidades na característica analisada, igual a 1; e (iii) Vermelho: número de pares que apresentaram não conformidades na característica analisada, entre 2 e 3.

A Figura 9 apresenta a análise das características de não conformidade, em que a figura (A) apresenta os resultados da variável de temperatura, ressaltando a zona 1, a qual apresentou causas especiais em análise ao processo produtivo. Ainda que a representação visual evidencie as variáveis com maior incidência de causas especiais, os ensaios foram realizados nas numerações do 33 ao 40, e para as zonas de temperatura Z1, Z2 e Z3. E a figura (B) apresenta a análise executada referente à variável de dosagem em relação à produção da numeração 33 (maior incidência de causas especiais identificadas).

Figura 9 – Análise das características de não conformidade

(A)									(B)					
Eixo	Z1								Numeração	33				
Temperatura (°C)	136	137	138	139	140	141	142	143	Dosagem (mm)	105	106	107	108	109
Coloração	3	2	2	1	1	0	0	0	Coloração	0	0	0	0	0
Bolhas	3	3	1	1	0	0	0	0	Bolhas	0	0	0	0	1
Peso	1	1	0	0	0	0	0	0	Peso	1	0	0	0	2
Quebra / Deformação	2	2	2	1	1	0	0	0	Quebra / Deformação	1	0	0	0	1
Queima	3	2	2	1	0	0	0	0	Queima	0	0	0	0	0

Fonte: Autora.

Observa-se que, na análise das características de não conformidade em relação à temperatura, entre 136 °C e 140 °C, foram produzidos pares com defeitos. Por outro lado, entre 141 °C e 143 °C foi a temperatura que estabilizou o processo, não sendo produzido nenhum par defeituoso. Quanto à análise das características de não conformidade em relação à dosagem, foram produzidos pares com defeitos quando a máquina foi parametrizada com dosagem de 105 mm e 109 mm. No entanto, quando parametrizada entre 106 mm e 108 mm, o processo apresentou estabilidade, não sendo produzido nenhum par defeituoso. O Quadro 1 apresenta o LCS e o LCI estabelecidos para a variável temperatura, enquanto o Quadro 2 apresenta o LCS e o LCI estabelecidos para a variável dosagem.

Quadro 1 – Limites de controle (temperatura)

Eixo	Limite Mínimo (°C)	Limite Máximo (°C)
Z1	141	143
Z2	155	164
Z3	129	130

Fonte: Autora.

Quadro 2 – Limites de controle (dosagem)

Numeração	Limite Mínimo (mm)	Limite Máximo (mm)
33	106	108
34	114	116
35	122	124
36	128	130
37	137	139
38	147	149
39	155	157
40	163	165

Fonte: Autora.

Dessa forma, foi desenvolvida uma ficha de Procedimentos Operacionais Pa-

drão (POP) com todo detalhamento operacional e parâmetros de injeção estabelecidos. A Figura 10 apresenta o POP do operador para ser usado nos processos envolvendo a máquina injetora rotativa horizontal Pohlmec MR/8.

Figura 10 – POP – Parametrização de máquina injetora

LOGOTIPO	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	Página 01
Código: POP-FDP-PA	Data de Emissão: FEVEREIRO/2021	Versão nº: 01
ASSUNTO	PARAMETRIZAÇÃO DE MÁQUINA INJETORA	
PRODUTO	PRODUTO A	
OBJETIVO	Estabelecer os parâmetros de injeção	
RESULTADO ESPERADO	Obter a redução do índice de refugos, visando maior eficiência do processo produtivo, bem como a redução de desperdício	
DOCUMENTO DE REFERÊNCIA	Livro 2 - Manual de Máquinas Injetoras - AR Q2 - CÓD 1152	
INJETORA ROTATIVA HORIZONTAL, POHLMEC MR/8		
Fluxograma	Descrição	Responsável
	Ligar chave geral na parte lateral direita do equipamento girando no sentido horário Acionar botão (azul) "RESET" Acionar o botão (verde) "LIGA"	Operador
	Fixar ferramenta (sistema pânfilos) de acordo com a indicação e seguir: Posto 1: Matriz nº 33 Posto 2: Matriz nº 34 Posto 3: Matriz nº 35 Posto 4: Matriz nº 36 Posto 5: Matriz nº 37 Posto 6: Matriz nº 38 Posto 7: Matriz nº 39 Posto 8: Matriz nº 40	Operador
	Acessar Configurações " " inserir senha de liberação de Display para ajustes de parâmetros de postos Senha: 1015 Definir dosagem inicial de acordo com posto de matriz: Posto 1: Dosagem 105 - 106 mm Posto 2: Dosagem 114 - 116 mm Posto 3: Dosagem 122 - 124 mm Posto 4: Dosagem 128 - 130 mm Posto 5: Dosagem 137 - 139 mm Posto 6: Dosagem 147 - 149 mm Posto 7: Dosagem 155 - 157 mm Posto 8: Dosagem 163 - 165 mm	Operador
	Acessar ajustes de Temperatura " " inserir senha de liberação de Display para ajustes de parâmetros de temperatura Senha: 1015 Definir temperatura de acordo com eixo: Eixo Z1: Temperatura 141 - 143 °C Eixo Z2: Temperatura 155 - 164 °C Eixo Z3: Temperatura 129 - 130 °C	Operador
	Acionar dispositivo de fechamento pneumático de matizes, em seguida acionar "INÍCIO DE CICLO", nos botões (verdes) do painel de controle do equipamento, e aguardar ciclo do equipamento. Após o ciclo, realizar a abertura pneumática e retirar a peça e a file de material, e iniciar ciclo.	Operador
	Verificar o estado injetado de acordo com critérios estabelecidos <i>check list</i> Registrar refugos	Operador
Autor da última revisão: Taina Caroline Jacobsen	Data de última revisão: 02/04/2021	
Aprovação: Nômlio José Vasen	Data de aprovação: 02/04/2021	

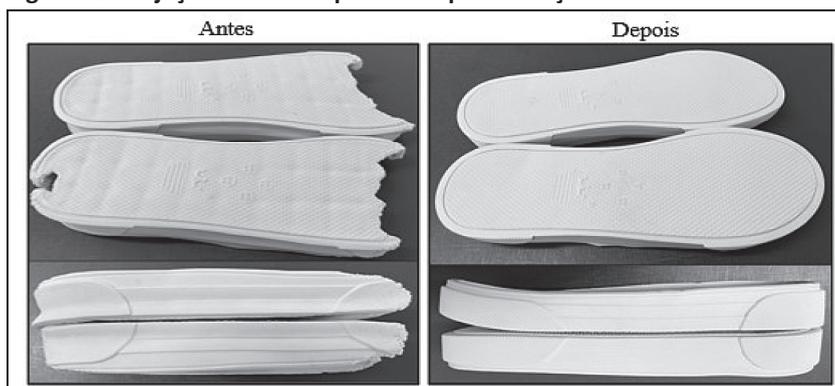
Fonte: Autora.

5 Síntese dos resultados

A produção de produtos defeituosos dentro da empresa era algo recorrente. Embora se soubesse do impacto operacional e financeiro, não havia esforços direcionados para resolver o problema da parametrização da máquina injetora. O Produto A, utilizado como exemplo neste estudo, apresentou uma taxa de refugos de 28,01%,

quando comparada aos dez produtos com maior demanda, devido à falta da padronização na parametrização das variáveis analisadas. A Figura 11 apresenta uma ilustração antes e depois da implementação do POP, sendo o registro do primeiro par injetado em 30 de outubro de 2020, antes da implementação do POP. Após a implementação do POP, a quantidade de refugos do Produto A reduziu significativamente, passando a apresentar uma média de refugos de 10,98%, dentre os dez produtos analisados.

Figura 11 – Injeção antes e depois da implementação do POP

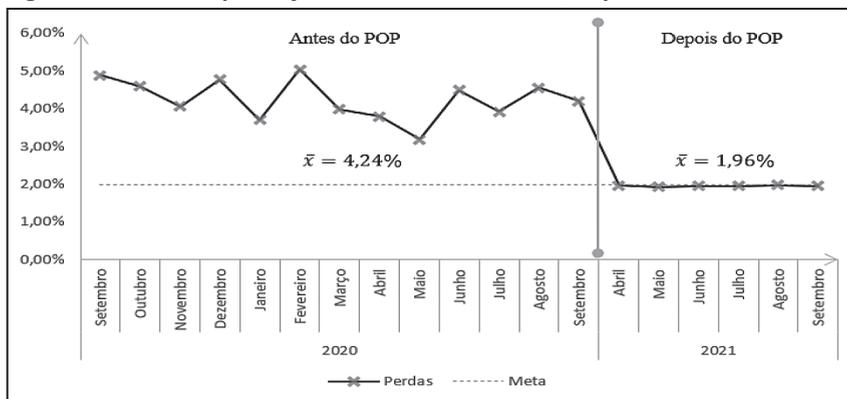


Fonte: Autora.

De modo mais amplo, analisando os dados de produção de produtos defeituosos de todas as referências produzidas entre Setembro/2019 e Setembro/2020, na linha de solado de PVC expandido, é possível observar na Figura 12, que antes da aplicação do POP o processo apresentava em média 4,24% de produção de produtos defeituosos. Foi estabelecido pela gerência uma meta de 2,00% de perdas no processo de injeção. Ainda, as perdas geradas nas linhas de PVC expandido no período, representaram 80,88% das perdas financeiras, gerando um impacto de aproximadamente R\$ 322.263,72, anualmente, o que corresponde a um valor de, aproximadamente, R\$ 24.789,52 por mês.

Após a implementação do POP para parametrização das máquinas injetoras, é possível notar que houve uma melhoria na qualidade da operação, haja vista que o índice de perdas na linha de PVC expandido, resultou em média 1,96%, entre Abril/2021 a Setembro/2021. Portanto, os resultados indicam que a produção de produtos defeituosos ficou abaixo do valor alvo de 2,00% estipulado pela gerência, conforme indicado na Figura 12.

Figura 12 – Taxa de produção de defeituosos antes/depois do POP



Fonte: Autora.

Sendo assim, é possível afirmar que o POP implementado mostrou resultados significativos. O índice de perdas financeiras representou para a empresa um valor monetário médio mensal de R\$ 8.175,68, reduzindo em aproximadamente 32,98% os custos atrelados à produção de refugos.

Em relação ao IROG, em função da crise provocada pela pandemia da COVID-19 e da consequente redução da demanda, não foi possível coletar a mesma quantidade de dados para cálculo do IROG entre o período da primeira coleta e da segunda coleta. Contudo é possível corroborar, a partir dos dados, que houve um aumento da eficiência devido à redução de produtos defeituosos e padronização das operações.

Analisando o processo de injeção e o relacionando com o mapa de bordo, é possível concluir que o POP implementado influenciou os colaboradores de forma natural a se tornarem mais pró-ativos, refletindo nos resultados alcançados. Uma das iniciativas tomadas pelos colaboradores está relacionada às coleções em que a padronização não foi aplicada devido ao tempo deste estudo. A fim de tornar os parâmetros mais ajustados, mesmo que de forma experimental, esses realizaram anotações dos parâmetros utilizados, avaliando com o auxílio do gestor da área as características básicas de qualidade durante o período normal de produção.

Com base no mapa de bordo, foi possível visualizar uma redução no tempo de programação, redução de manutenções corretivas, menor tempo de *setup* e redução do número de limpezas na máquina. Esses tipos de paradas estão relacionados diretamente ao processo de operação da máquina injetora, sendo característico do treinamento realizado. Além disso, foi possível verificar que apesar de o treinamento ter sido realizado para a máquina Pohlmecc MR/8, os colaboradores tiveram a iniciativa de aprendizado impulsionada. A empresa disponibilizava cursos de treinamento que tinham baixa procura, cenário que mudou significativamente após o desenvolvimento deste estudo (87% dos colaboradores da produção passaram a buscar os cursos). Isso demonstra que o desenvolvimento deste estudo transcendeu as barreiras de melhorias operacionais, promovendo uma cultura de melhoria pessoal dentro da organização.

6 Conclusão

Esta pesquisa teve como objetivo elaborar e implementar um POP em uma empresa de solados termoplásticos, buscando parametrizar as atividades desenvolvidas em uma máquina injetora. O POP, além das instruções operacionais, descreve todas as atividades e como essas devem ser executadas, o que possibilitou que qualquer operador atingisse os mesmos resultados a partir da sua utilização.

A eficiência do processo foi mensurada a partir da coleta de dados por meio do mapa de bordo e do cálculo do IROG. As coletas permitiram realizar uma análise comparativa, antes e após a aplicação do POP. Como resultado, a coleta inicial apresentou índices já bem elevados em relação aos discutidos na literatura, alcançando um μ_{global} de 85,24%, porém a partir da aplicação do POP foi possível aumentar esses resultados em 12,62%, alcançando um μ_{global} de 96,00%.

A utilização do CEP como instrumento de apoio na padronização do processo mostrou-se fundamental e com um enorme potencial, o que auxiliou em um extenso monitoramento do processo, sendo possível identificar causas especiais que estavam interferindo no desempenho do processo e relacionar as inconformidades encontradas para estabelecer novos parâmetros de operação. A partir disso, foi elaborado e colocado em uso o POP com a nova parametrização da máquina injetora. A partir da aplicação do POP, foi verificado que o índice de produtos defeituosos de 4,24% reduziu para 1,96% (abaixo da meta definida pela gerência). Em termos financeiros, antes da implementação do POP, a empresa somava perdas na ordem de R\$ 24.789,52/mês em 2020, cenário que mudou após o POP, reduzindo as perdas para R\$ 8.175,68/mês em 2021.

O POP apresentou benefícios além das barreiras de melhorias operacionais, serviu também como um meio fundamental de comunicação para todos os níveis da organização, não apenas incluindo funcionários departamentais, mas também permitindo que a gerência e os funcionários obtivessem uma visão multifuncional da organização. Essa atitude incentivou os funcionários a pensar sobre como a mudança de processo pode afetar outras áreas da organização. Como limitação desta pesquisa, destacam-se dois pontos. O primeiro diz respeito ao escopo reduzido de implementação dessa proposta, tendo em vista o curto prazo para desenvolvimento da pesquisa. O segundo se refere às variáveis consideradas, que embora tenha se verificado que são críticas para este processo, pode haver outras que também interferem. Para trabalhos futuros, sugere-se a adoção de um modelo multivariado (que considere outras variáveis, além de temperatura e dosagem).

Referências

AKYAR, I. **Standard operating procedures (what are they good for?)**. 2012. Disponível em: [https://www.semanticscholar.org/paper/Standard-Operating-Procedures-\(What-Are-They-Good-Akyar/9472b35405ca5fea547575b27a09cc0860589d6b](https://www.semanticscholar.org/paper/Standard-Operating-Procedures-(What-Are-They-Good-Akyar/9472b35405ca5fea547575b27a09cc0860589d6b). Acesso em: 16 set. 2021.

ALLISON, D. B.; BROWN, A. W.; GEORGE, B. J.; KAISER, K. A. Reproducibility: A tragedy of errors. **Nature**, n. 530, p. 17-29, 2016. Disponível em: <https://www.nature.com/articles/530027a>. Acesso em: 15 set. 2021.

ANTUNES, J.; ALVAREZ, R. R.; ALVES, P. H. B. F.; KLIPPEL, M.; PELLEGRIN, I. **Sistemas de Produção: conceitos e práticas para projetos e gestão da produção enxuta**. 1. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

ANTUNES, J.; ALVAREZ, R. R.; ALVES, P. H. B. F.; KLIPPEL, M., Marcelo. **Uma revolução na produtividade: A gestão lucrativa dos postos de trabalho**. Porto Alegre: Bookman, 2013.

BARROS, E.; BONAFINI, F. **Ferramentas da qualidade**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. 8. ed. Nova Lima: INDG, 2004.

CAMPOS, V. F. **Qualidade total: padronização de empresas**. 2. ed. Nova Lima: Falconi, 2014a.

CAMPOS, V. F. **TQC: Controle da Qualidade Total (No Estilo Japonês)**. 9. ed. Nova Lima: Falconi, 2014b.

CAVICCHIOLO, M. E.; DOGLIONI, N.; VENTOLA, M. A.; BIBAN, P.; BARALDI, E.; TREVISANUTO, D. **Neonatal emergency transport system during COVID-19 pandemic in the Veneto Region: proposal for standard operating procedures**. *Pediatric Research*, n. 89, p. 399-401, 2021. Disponível em: <https://www.nature.com/articles/s41390-020-0937-z>. Acesso em: 12 set. 2021.

CIRINO, C.; LINO, D.; TEIXEIRA, M. **A indústria de transformados plásticos**. São Paulo: Sindicato dos Químicos de São Paulo, 2017.

COSTA, N. J.; MOZAMBANI, C. I.; GONÇALVES, C. L.; OPRIME, P. C. Proposta de um gráfico de controle x-bar modificado com limites assimétricos e com amostragem múltipla. **Revista Produção Online**, n. 17 (3): 886, de setembro de 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/319870841_Proposta_de_um_grafico_de_controle_x-bar_modificado_com_limites_assimetricos_e_com_amostragem_multipla. Acesso em: 11 set. 2021.

EXLER, R. B.; LIMA, C. J. B. Controle Estatístico de Processos (CEP): Uma Ferramenta para Melhoria da Qualidade. **Revista Bomcontrole**, 2012. Disponível em: <file:///C:/Users/GN/AppData/Local/Temp/52-209-1-PB-2.pdf.> Acesso em: 11 set. 2020.

FÁVERO, L. P.; BELFIORE, P. **Data science for business and decision making**. Cambridge: Academic Press, 2019.

FERREIRA, C. V. **Metodologia para as fases de projeto Informacional e conceitual de componentes de plástico injetados integrando os processos de projeto e estimativa de custos**. 2002. Disponível em: https://nedip.ufsc.br/uploads/file/tese_cristiano.pdf. Acesso em: 11 set. 2020.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GOLUBEVA, O.; POGORELOVA, A. Analysis of the quality of modern polymer materials of sole. **Interagromash**, 2021. Disponível em: https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2021/49/e3sconf_interagromash2021_05002.pdf. Acesso em: 15 set. 2021.

HASEN, R. C. **Eficiência global dos equipamentos**: uma poderosa ferramenta de produção/manutenção para o aumento dos lucros. Porto Alegre: Bookman, 2006.

HOLLMANN, S.; FROHME, M.; ENDRULLAT, C.; KREMER, A.; D'ELIA, D.; REGIERER, B.; NECHYPORENKO, A.. Ten simple rules on how to write a standard operating procedure. **Journals Plos Computational Biology**, setembro 2020. Disponível em: <<https://journals.plos.org/ploscompbiol/article?id=10.1371/journal.pcbi.1008095>>. Acesso em: 15 set. 2021.

HONGDIYANTO, C. The importance of production standard operating procedure in a family business company. **ResearchGate: IOP Conference Series Materials Science and Engineering**, n. 277 (1), dezembro 2017. Disponível em: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/277/1/012024/pdf>. Acesso em: 16 set. 2021.

JUNG, C. F.. **Metodologia para pesquisa e desenvolvimento**: aplicada a novas tecnologias, produtos e processos. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2004.

KENT, R. **Quality Management in Plastics Processing**: Strategies, targets, techniques and tools. Norwich: William Andrew, 2016.

KISHIDA, M.; SILVA, A. H.; GUERRA, E. **Benefícios da implementação do trabalho padronizado na ThyssenKrupp**. Lean Institute Brasil, 2006.

LI, Z.; XIAO, Q.; LI, G.; WU, X.; ZHANG, Y.; WANG, G.; DAI, G.; BAI, L.; WANG, Q.; BAI, S.; LESS, S. **Performance assessment of surface-guided radiation therapy and patient setup in head-and-neck and breast cancer patients based on statistical process control**. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ejmp.2021.08.007>. Acesso em: 15 set. 2021.

LUZ, G. P.; TORTORELLA, G. L. Controle estatístico do processo no setor de termoformagem de uma indústria de copos plásticos descartáveis. **Revista de Engenharia de Produção**, v.1, n.1, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufms.br/index.php/REP/article/view/9316/7312>. Acesso em: 20 ago. 2021.

MELLO, C. H. P. **Gestão da qualidade**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011.

MIA, M.. A. S.; NUR-E-ALAM, M.; UDDIN, M. K. Court shoe production line: improvement of process cycle efficiency by using lean tools. **Semantic Scholar**, 2017. Disponível em: <encurtador.com.br/hnUZ6>. Acesso em: 10 set. 2021.

MICHEL; R. **Cartas adaptativas de controle**: desenvolvimento de metodologia para implementação em processos de manufatura. 2001 Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/323/1/RenatoMichel.pdf>. Acesso em: 11 set. 2020.

MONTGOMERY, D. C. **Introdução ao controle estatístico da qualidade**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2012.

MONTGOMERY, D. C. **Introdução ao controle estatístico da qualidade**. 7. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2016.

MONTGOMERY, D. C. **Introduction to statistical quality control**. 8. ed. Hoboken: John Wiley & Sons, 2020.

PEINADO, J.; GRAEML, A. R. **Administração da produção (operações industriais e de serviços)**. Curitiba: UnicenP, 2007.

PIRAN, F. A. S.; TRAPP, G. S.; NEVES, C. T.; NUNES, F. L. A Utilização do Índice de Rendimento Operacional Global (IROG) na Gestão dos Postos de Trabalho: Estudo Aplicado em uma Empresa do Segmento Metal Mecânico. **Revista Espacios**, v.15, n. 24, de 2015. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a15v36n24/15362414.html>. Acesso em: 12 set. 2021.

PRASETYO, Y. T.; BAUTISTA, A. V. Z.; PERSADA, S. F.; REDI, A.A.N. P. Quality Improvement for the Packaging of Test to Tape machine Using the Statistical Process Control. **Research Gate**, Conference: 2021 IEEE 8th International Conference on Industrial Engineering and Applications (ICIEA), abril 2021. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9436748>. Acesso em: 10 set. 2021.

PRATES, C. C.; BANDEIRA, D. L. Aumento de eficiência por meio do mapeamento do fluxo de produção e aplicação do Índice de Rendimento Operacional Global no processo produtivo de uma empresa de componentes eletrônicos. **Revista Gestão de Produção** v. 18, n. 4, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jgp/a/Yrj9PX93tddwgz75pwvmpbQ/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 12 set. 2021.

RIBEIRO, J. L. D.; CATEN, C. S. T. **Controle estatístico do processo**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012.

ROCHA, F. C. V. **Manual de procedimentos operacionais padrão de enfermagem do Hospital Getúlio Vargas**. Teresina: HGV, 2012.

ROSA, L. C. **Introdução ao controle estatístico de processos**. 2. ed. Santa Maria: Editora da UFSM, 2009.

SALHOFER, S.; JANDRIC, A.; SOUDACHANH, S.; LE XUAN, T.; TRAN, T. D. Plastic Recycling Practices in Vietnam and Related Hazards for Health and the Environment. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 18, n. 8, 2021. Disponível em: <file:///C:/Users/GN/AppData/Local/Temp/ijerph-18-04203.pdf>. Acesso em: 15 set. 2021.

SILVESTRE, I. B. M.; MATTOS, V. L. D.; MACHADO, C. M. S. Gráficos de controle: aspectos teóricos e práticos apartir da lógica formal e da lógica fuzzy. **Produção Online**, Revista científica eletrônica de engenharia de Produção, v. 16, n. 2, 2016. Disponível em: <https://producaoonline.org.br/rpo/article/view/2225>. Acesso em: 16 set. 2021.

SONY, M.; NAIK, S. Green Lean Six Sigma implementation framework: a case of reducing graphite and dust pollution. **International Journal of Sustainable Engineering**, v. 13, n. 4, p. 1-10, nov, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/19397038.2019.1695015>. Acesso em: 15 set. 2021.

SULISTIYOWATI, W., ADAMY, M. R., JAKARIA, R. B. Product quality control based on lean manufacturing and root cause analysis methods. **Journal of Physics: Conference Series**, v. 1402, n. 2, 2019. Disponível em: < <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1402/2/022038>> Acesso em: 16 set. 2021.

TAPAJÓS, N. S; ALENCAR, Q. S; VULCÃO, D. C. Elaboração de procedimento operacional para laboratório. **XXIII Encontro Nacional de Tratamento de Minérios e Metalurgia Extrativa**, 2019. Disponível em: <encurtador.com.br/amFO6>. Acesso em: 11 set. 2020.

TEIXEIRA, P. C.; CERVI, A. F. C.; JUGEND, D.; OLIVEIRA, O. J. Padronização e melhoria de processos produtivos em empresas de panificação: estudo de múltiplos casos. **Jornal de produção**, v. 24, n. 2, jun. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prod/a/y6ygYfSQ9XpsdtBSbB73mZN/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 11 set. 2020.

THOMPSON, R. C.; SWAN, S. H.; MOORE, C. J.; SAAL, F. S. V. Our plastic age. **Philosophical Transactions of the Royal Society B – Biological Sciences**, 27 julho 2009. Disponível em: <https://royalsocietypublishing.org/doi/pdf/10.1098/rstb.2009.0054>. Acesso em: 15 set. 2021.

TORTORELLA, G. L.; FOGLIATTO, F. S. Assessment of organizational maturity for lean change. **Revista Sistema & Gestão**, 8(4)m 444-451, 2013. Disponível em: <https://www.revistasg.uff.br/sg/article/view/V8N4A10>. Acesso em: 11 set. 2020.

TRIP, A.; DOES, R.. J. M. M. Quality quandaries: interpretation of signals from runs rules in Shewhart control charts. **Semantic Scholar**, Engineering, 2010. Disponível em: <https://ibisuva.nl/assets/publicaties/quandaries/QQ-2010-4-interpretation-runs-rules.pdf>. Acesso em: 11 set. 2021.

VIEIRA, K. K. A **Importância do procedimento operacional padrão como ferramenta na gestão de qualidade em uma clínica de Nefrologia**. 2014. Disponível em: <http://joinville.ifsc.edu.br/~bibliotecajoi/arquivos/tcc/gh2014/130946.pdf>>. Acesso em: 11 set. 2020.

YUAN, C.-C.; CHUNG, W.-H.; CAI, C.; SUNG, S.-T. Application of Statistical Process Control on Port State Control. **Journal of Marine Science and Engineering**, v. 8, n 10, 2020. Disponível em: < <https://www.mdpi.com/2077-1312/8/10/746>>. Acesso em: 15 set. 2021.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa**. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UF

praQuando: SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS PARA SERVIÇOS DE SAÚDE

Mateus Hack¹ | Leonardo Augusto Sápiras²

Resumo

Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa que teve como objetivo desenvolver um software *web* para agendamentos de consultas, denominado *praQuando*. Essa aplicação busca resolver um dos principais problemas dos sistemas de agendamentos on-line, que é o absenteísmo. Explica também os problemas enfrentados, o processo de análise e desenvolvimento e seu resultado final utilizando o método *Kanban* para desenvolvimento de um sistema *web* com a integração com a API do *gateway* de pagamentos da e-Rede.

Palavras-chave: Agendamento. Absenteísmo. Consultas.

Abstract

praQuando: CONSULTATION SYSTEM FOR HEALTH SERVICES

This article presents the results of a research, which aimed the development of a web software for appointment scheduling, called praQuando. This application seeks to solve one of the main problems of online scheduling systems, which is absenteeism. It also explains the problems faced, the analysis and development process and its final result using the Kanban method for the development of a web system with an integration with an API of the e-Rede payment gateway.

Keywords: *Scheduling. Absenteeism. Appointments.*

1 Introdução

O presente artigo apresenta um trabalho de pesquisa e desenvolvimento voltado a resolver o absenteísmo em sistemas de saúde, visto que Saldanha (2018) descreve que, na forma tradicional, o paciente necessita ir até as clínicas para marcar, e depois retornar para sua consulta. Com a popularização dos telefones, esse processo de marcação era feito por meio de ligação, já atualmente, com a informática, quando tudo está disponível 24 horas por dia, os processos ficaram mais fáceis e práticos. Com apenas alguns cliques, o paciente consegue marcar sua consulta.

Toda essa facilidade, porém, gera alguns transtornos. Segundo Postal et al. (2021), o índice de absenteísmo a consultas, na América do Sul, está em torno de 27%. O absenteísmo é uma palavra que vem do latim e significa estar fora ou ausente

¹ Graduado em Sistemas de Informação pelas Faculdades Integradas de Taquara – Faccat/RS. E-mail: mateushck@gmail.com

² Professor Orientador – Faculdades Integradas de Taquara – Faccat/RS. Mestre em Ciência da Computação. E-mail: sapiras@faccat.br

e é usada para tipificar a ausência de um paciente em determinada consulta. Postal et al. (2021) ainda afirmam que o absenteísmo gera grandes transtornos para o profissional, pois ele deixa de ter um horário disponível para outros pacientes e também prejuízo financeiro, já que não estará recebendo pelo paciente que não compareceu, nem por eventuais pacientes que poderiam vir no lugar. Silveira (2018) também afirma que, mesmo com os avisos por SMS, e-mail, confirmação por aplicativos, o índice de absenteísmo não reduz, pois o paciente não sofre nenhum tipo de penalidade caso não compareça às consultas agendadas.

Perante o cenário, o presente trabalho apresenta o projeto de pesquisa e o desenvolvimento de um projeto que resultou no *pra Quando*, cujo objetivo geral é desenvolver uma aplicação web com foco na redução do absenteísmo, trazendo toda a comodidade que um sistema de agendamento on-line possui, mas com a garantia de não ocorrer perdas significativas ao profissional. Como objetivos específicos deste trabalho de pesquisa, apresentam-se: (i) pesquisar e analisar o processo de agendamento de horário online e, (ii) verificar os erros mais comuns de processo e, (iii) identificar maneiras de diminuir o absenteísmo e desenvolver um sistema de agendamento de horários.

Para alcançar os objetivos descritos acima, foram feitas pesquisas com softwares de agendamentos já existentes, além de entrevistas com profissionais da área. Nesse sentido, foi possível verificar que um dos métodos que poderia ser utilizado para resolver o problema do absenteísmo seria o pagamento da consulta no ato do agendamento. Com isso, o paciente já assumiria a responsabilidade financeira caso não comparecesse no horário marcado, livrando o profissional da saúde desse risco.

Como resultado, foi desenvolvido um sistema *web* para agendamento de consultas na área da saúde, denominado *praQuando*. Esse sistema é integrado com plataformas de cartão de crédito e permite o pagamento da consulta no ato do agendamento.

Este artigo está estruturado em cinco seções, além destas considerações iniciais. A seção 2 apresenta o referencial teórico, que descreve os assuntos relacionados ao presente tema. A seção 3 descreve as metodologias utilizadas. Já na seção 4, são apresentados os resultados obtidos e, por fim, na seção 5, as conclusões sobre este projeto de pesquisa.

2 Referencial teórico

Nesta seção, apresentam-se os temas envolvidos neste projeto de pesquisa e desenvolvimento, assim como as principais fontes e referências utilizadas na implementação do *software praQuando*. São abordados absenteísmo, consultas e agendamentos on-line, *gateway* de pagamento, *Rest API*, como também os trabalhos relacionados.

2.1 Absenteísmo

Segundo Postal et al. (2021), o absenteísmo é uma palavra de origem latina;

absens, que significa estar fora, ausente, ou o hábito de não comparecer. É utilizada amplamente para relatar situações nas quais determinada pessoa não comparece a um compromisso, reunião pré-combinada ou agendada. No cenário das consultas médicas, Postal ainda afirma que essa situação é prejudicial não só para o profissional da saúde, mas também para o cidadão. Isso porque esse hábito gera perda de tempo, diminuição da eficiência e uso de recursos demasiadamente, assim como perda na qualidade do atendimento e a dificuldade de outros usuários obterem agendamento, o que pode acarretar agravamento de doenças em usuários terceiros.

O absenteísmo está associado sempre a alguma causa, tais como esquecimento, falha de comunicação, melhora no quadro de saúde do paciente, dispensando a necessidade de consulta médica, agendamentos em horário de trabalho, falta de transporte, entre outros. Essas causas, se não combatidas, podem ocasionar aumento nos custos da saúde, atrasos e estimulando atitudes negativas dos profissionais da saúde (BELTRAME, 2019).

Farias (2020) também descreve que esse ato praticado pelo paciente que não comparece às consultas ou procedimentos agendados vem impactando não apenas o setor privado, mas também, de forma igual, o setor público de saúde, no qual se configura como uma grande barreira para a extensão da cobertura e para o acesso dos cidadãos aos serviços, isto dificulta à melhora da saúde da população. Farias ainda relata que o absenteísmo dos usuários às consultas e exames previamente agendados tem sido foco de investigações, tanto no enfoque da economia da saúde, quanto no estrangulamento do acesso aos serviços.

2.2 Consultas e agendamentos on-line para serviços de saúde

Segundo Leão (2021), normalmente, o acesso às consultas médicas se dá por meio de agendamentos, que podem ser feitos de forma on-line ou *off-line*. Para ambos, o paciente encontra o profissional no qual deseja e realiza o agendamento. Na forma *off-line*, a maneira tradicional pode ser feita de maneira presencial ou por uma ligação telefônica. Já a maneira on-line costuma ser realizada por meio de *app* ou *site*.

Um sistema de agendamento é definido sob um conjunto de decisões divididas em três componentes. O primeiro consiste nas regras do agendamento, as quais englobam o número de pacientes, horários e intervalo. O segundo componente refere-se à classificação dos pacientes, já o terceiro diz respeito aos ajustes para os pacientes *no-show*: pacientes que não comparecem ao seu agendamento e *walk-ins*: pacientes não agendados (OLESKOVICZ, 2020).

Segundo Postal *et al.* (2021), existem duas maneiras de acolhimento dos pacientes: o atendimento de demanda espontânea e o agendamento de consultas. O atendimento de demanda espontânea se dá aos usuários que apresentam alguma doença ou sintomas de fase aguda, demandando urgência no atendimento. Já o agendamento é indicado para o acompanhamento clínico do paciente, como exames, renovação de receituário, consultas de rotinas ou outra situação que não implique a urgência da condição de saúde do paciente.

2.3 Gateway de pagamento

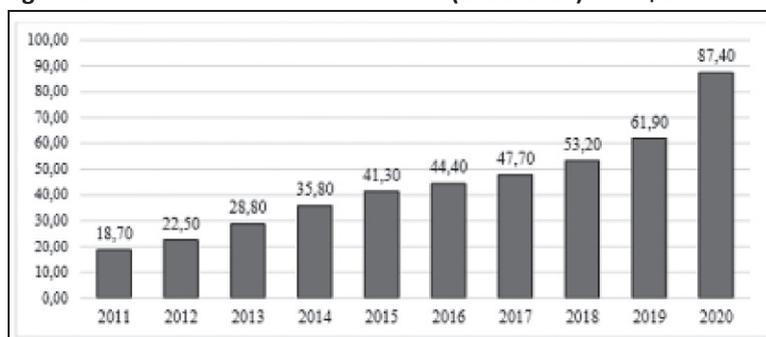
A aceleração digital dos negócios é clara: cada dia mais empresas deixam de usar os métodos tradicionais de pagamentos para utilizar métodos eletrônicos. No ano de 2020, houve um crescimento de 40,7% de lojas virtuais no país; em 2019, essa margem era de apenas 26,93% do mercado brasileiro. Já na data da pesquisa, contabilizavam-se 1,3 milhões de estabelecimentos on-line em funcionamento no Brasil (DECOSTER, 2020).

Segundo Negri (2019), um sistema de venda de produtos ou serviços de qualidade vai além apenas da loja ou do sistema de entrega. Ele precisa de um *gateway* de pagamento de qualidade que realize a ponte, ou seja, a comunicação direta entre o consumidor, a loja, o banco e a operadora de cartão de crédito com agilidade e segurança. A segurança é uma condição essencial nesse tipo de pagamento. Isso porque, a cada dia, o número de lojas, de negócios e de serviços on-line cresce, e essa concorrência faz o consumidor final migrar facilmente para outro no menor sinal de insegurança, fraude ou instabilidades.

De acordo com Maciel (2012), um *gateway* de pagamento é um serviço que integra as lojas ou cobradores de serviços on-line e as conecta diretamente com as operadoras de cartão de crédito e bancos. Além disso, é adaptável a qualquer tipo de processo de *checkout* ou cobrança. Diferente de intermediários de pagamento, em que seu dinheiro vai para uma empresa terceira, em um *gateway*, os pagamentos e transações caem diretamente na operadora e/ou banco do contratante, e são as próprias lojas que fornecem a gestão de risco financeiro das transações. O cliente poderá negociar diretamente com o banco os custos e as taxas, o que dá uma grande vantagem perante os serviços intermediários.

Na Figura 1, observa-se que o faturamento das vendas de produtos e serviços na internet vem em ascensão desde o ano de 2011, com crescimento total de 351,3% até o ano de 2020. Somente no ano de 2020 cresceu 41% em relação ao ano de 2019, tendo em vista que a pandemia do COVID-19 contribuiu muito para isso neste último ano, pois, com o distanciamento social, as pessoas buscaram nos serviços on-line seus produtos e serviços (CRUZ, 2021).

Figura 1 – Faturamento dos e-commerce (2011-2020) em R\$Bilhões



Fonte: CRUZ (2021).

2.4 Rest API

Uma API (*Application Programming Interface*) consiste na comunicação e na troca de informação entre dois servidores, entidades, tecnologias, sem necessidade de algum grau de compatibilidade entre elas. Uma API exerce um papel de “ponte” e permite que sistemas sejam desenvolvidos utilizando-se sistemas de terceiros trabalhando homoganeamente. Essa comunicação ocorre em algum formato de comunicação e este pode ser JSON (*JavaScript Object Notation*), XML (*Extensible Markup Language*), entre outros (JORGE, 2020).

Segundo Junior (2019), até meados dos anos 2000, não existiam padrões na forma em que dois servidores se comunicavam e trocavam informações e dados em qualquer parte do mundo. Uma equipe liderada por Roy T. Fielding mudou isso e criou padrões de princípios, propriedade e restrições. Essa criação da equipe de Fielding foi denominada de REST. Esse modelo não absorve nenhum estado, seção ou cache e está baseado nos métodos e protocolos HTTP.

2.5 Trabalhos relacionados

Em pesquisa realizada para este projeto, foram encontrados diversos programas semelhantes, com as mais variadas funções, porém nenhum com as propostas e regras de negócio utilizados no desenvolvimento do *praQuando*.

Atualmente, programas de agendamento já estão sendo usados como uma extensão do método de agendamento via telefone. O usuário pode ligar para a clínica ou agendar on-line usando as ferramentas disponibilizadas, porém, mesmo com lembretes SMS (Short Message Service), ligações ou mensagens em aplicativos de comunicação para lembrar e/ou confirmar o agendamento, o número de absenteísmo não diminuiu de forma significativa.

O *BoaConsulta* é uma suíte de ferramentas *web* desenvolvida por brasileiros em 2016. O sistema, além de possibilitar agendamentos, ainda disponibiliza prontuários eletrônicos, gestão administrativa da clínica, integração com criação de *site*, gestão de *marketing*, entre outras ferramentas (BOACONSULTA, 2020). Pode-se verificar, analisando o presente sistema, que os agendamentos são realizados de forma on-line e podem ser realizados tanto pela clínica, quanto pelo paciente. Ao agendar um horário, o paciente consegue visualizar toda a agenda do médico, e, após o agendamento, o paciente pode visualizar suas consultas via app ou sistema web. Além disso, o sistema conta com lembretes de suas consultas, que são enviadas via SMS para o celular do paciente.

Outro *software* relacionado é o *Jane App*, uma aplicação *web* e *mobile* voltada para agendamentos e gestão na área da saúde. Foi desenvolvido por uma proprietária de uma clínica e um desenvolvedor canadense no ano de 2011. O sistema oferta ao usuário, além do tradicional agendamento de consultas, serviços como: gestão administrativa, sistema de *check-in*, prontuários eletrônicos, entre outras (JANE APP, 2020). O sistema de agendamentos do *Jane App* permite que o usuário visualize todos os horários disponíveis e ocupados do profissional. Embora o sistema do *Jane*

App já contasse com cobranças via aplicação, no primeiro semestre de 2020, ele não permitia a cobrança no ato do agendamento das consultas.

Ainda temos o *MV Globalhealth*, que é um módulo de agendamento ofertado pela empresa MV, que iniciou seus trabalhos em 1987 em Porto Alegre e atualmente tem sua sede na cidade de Recife. A oferta inicial da empresa era prestar serviços de software voltados ao faturamento hospitalar, mas, com o passar dos anos, outros serviços foram ofertados. Um deles é o módulo de agendamento on-line, que é utilizado por diversos hospitais e hemocentros no Brasil (MV GLOBALHEALTH, 2020).

O sistema da *MV Globalhealth* não conta com pagamentos no sistema de agendamento on-line, mas tem uma apresentação na qual oferece apenas alguns dias e horários pertinentes ao paciente previamente selecionados, e não mostrando toda a agenda do profissional para o paciente escolher, conforme se pode verificar na Figura 2 (MV GLOBALHEALTH, 2020).

Figura 2 – Agendamento MV GLOBALHEALTH



Fonte: Moinhos (2020).

No Quadro 1, apresenta-se uma síntese dos trabalhos relacionados e suas funcionalidades, comparados com o *praQuando*, sendo possível visualizar o seu diferencial. É possível verificar que todos os sistemas relacionados ofertam agendamentos *on-line*, porém apenas o *praQuando* e o sistema da *MV Globalhealth* não ofertam todos os horários disponíveis para os pacientes, e sim apenas os que são pertinentes. Além disso, apenas o *praQuando* possui um sistema de pagamentos no ato do agendamento e integração com softwares de terceiros. Essa característica possibilita ao cliente escolher qual *gateway* de pagamento será utilizado e não fica refém da empresa juntamente com preços e taxas.

Quadro 1 – Síntese relacional entre os softwares utilizados

SÍNTESE RELACIONAL ENTRE OS SOFTWARES RELACIONADOS				
FUNCIONALIDADES	praQuando	Jane App	BoaConsulta	MV Globalhealth
Agendamento on-line de consultas.	X	X	X	X
Pagamentos no ato do agendamento.	X			
Não visualização total dos horários disponíveis.	X			X
Integração para softwares deterceiros.	X			

Fonte: Autor.

Integração para softwares de terceiros. X

3 Metodologia

A partir da análise da problematização, das ferramentas e das entrevistas realizadas, foi criado um *software* de agendamento de consultas denominado *praQuando*. Para a evolução deste projeto, foi utilizada a metodologia de pesquisa voltada para o desenvolvimento de produtos e serviços, juntamente com o método *Kanban*. O detalhamento da metodologia é apresentado a seguir.

3.1 Metodologia de pesquisa

Para a realização deste projeto, foi utilizado o método *Kanban* para desenvolvimento de um sistema WEB, voltado para agendamento de consultas, que resolve os problemas identificados e descritos nesta pesquisa. Para isso, foram realizadas entrevistas abertas com profissionais da área para verificar quais softwares eram os mais conceituados e utilizados, e quais as reais necessidades.

Segundo Sommerville (2007), o processo de desenvolvimento é um conjunto de atividades que leva à produção de um *software*. Essas ações devem envolver o desenvolvimento de *software* empregando uma linguagem de programação, utilizando-se atividades como: (i) especificação de *software*, na qual são descritas suas funcionalidades e restrições; (ii) desenvolvimento e implementação, nos quais se é produzido um *software* seguindo as especificações já mencionadas; (iii) validação do *software*, na qual se observa se atende aos requisitos e faz o que se foi proposto a ele; (iv) a evolução do *software*, etapa na qual o *software* deve evoluir e atender às necessidades mutáveis que venham a surgir.

Para o levantamento dessas especificações, o autor realizou uma série de entrevistas com profissionais da área da saúde, juntamente com um levan-

tamento dos *softwares* disponíveis, suas funcionalidades e quais eram as reais necessidades dos profissionais, em quais pontos esses *softwares* lhes atendiam e quais deixavam a desejar. Com esses dados, foram definidas as especificações do sistema.

3.2 Metodologia de análise e desenvolvimento

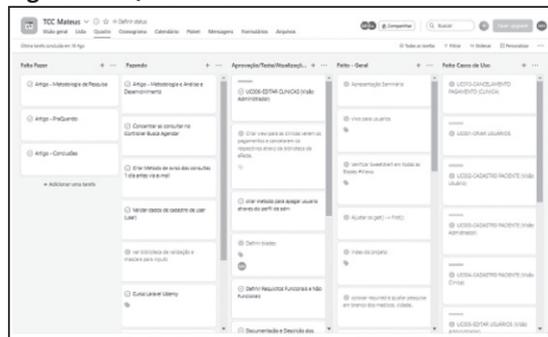
A metodologia adotada para a análise e desenvolvimento do projeto foi a *Kanban*. De acordo com Pressman e Maxim (2016), os métodos ágeis desenvolvem-se para sanar fraquezas da engenharia de *software*. Entende-se que, quando se refere à agilidade, descreve uma equipe capaz de responder apropriadamente às mudanças de desenvolvimento de *software*.

O método *Kanban* é uma metodologia ágil. De Col (2021) descreve que o método *Kanban* pode ser utilizado em qualquer projeto, seja na sua implantação, sustentação, suporte a clientes ou desenvolvimento. Por ser flexível e adaptável, ele é adequado a vários tipos de métodos e processos.

Na Figura 3, apresenta-se uma das ferramentas dessa metodologia, que leva o mesmo nome, o quadro *Kanban*, que foi utilizado para o desenvolvimento deste projeto. Nele foram separadas, em colunas, as seções do que *Falta Fazer*, do que está em desenvolvimento com a coluna *Fazendo*, caso necessite alguma aprovação, realizar testes ou atualizações, vai para a coluna *Aprovação/Teste/Atualizações*, caso contrário, vai para a coluna *Feito - Geral*. Nesse projeto, por questões de organização, caso o processo que esteja sendo concluído seja um caso de uso, ele irá para a coluna *Feito - Caso de uso*.

Com a metodologia definida, a execução do projeto foi iniciada com a análise de dados gerados a partir de entrevista aberta com profissionais da área, a partir dos quais foram levantados quais os problemas mais comuns enfrentados na utilização de *softwares* de marcação de consultas. Os requisitos definidos foram: (i) o agendamento on-line de consultas; (ii) a implementação de um sistema de pagamento no ato do agendamento das consultas; (iii) o envio de alertas de lembretes para os pacientes; (iv) a fácil utilização em dispositivos mobile e desktops; o (v) gerenciamento de consultas e pacientes por parte das clínicas. Foi criado um diagrama de casos de uso, utilizando-se a UML, (*Unified Modeling Language*), que, segundo Guedes (2018), é a linguagem-padrão utilizada pela comunidade de engenharia de *software* para a construção, visualização, especificação e documentação de projetos de *software*.

Figura 3 – Quadro Kanban

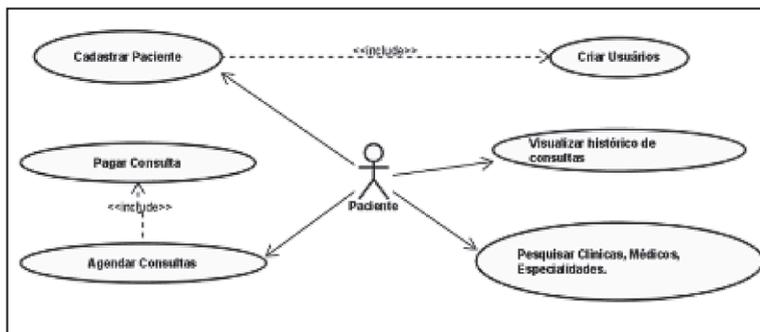


Fonte: Autor.

Conforme ilustrado nas figuras 4 e 5, o sistema trabalha com 3 tipos de usuários. Todos os usuários podem criar seus próprios usuários, ou seja, cadastrarem-se como pacientes. Para que um usuário seja administrador ou usuário de uma clínica, necessita que seja dada essa permissão para ele. Com essa permissão, é possível agendarem consultas, concluírem seu cadastro, efetuarem o pagamento e concluir seus próprios agendamentos com sucesso. Os usuários têm apenas acesso aos seus próprios históricos de consultas, enquanto os usuários das clínicas e administradores têm acesso aos históricos dos demais usuários.

Os usuários das clínicas e administradores podem criar usuários para terceiros e agendar consultas para os mesmos, além de poderem dar baixa em pagamentos pendentes, arquivar e preencher consultas. A aplicação possui uma *dashboard* para as clínicas, na qual são visualizadas as consultas que já se passaram, as consultas com pagamentos efetuados, consultas com pagamentos pendentes. Além disso, há a opção de marcar, editar e dar baixa nas consultas realizadas. O caso de uso para pesquisar clínicas, médicos e especialidades também é disponível para todos os usuários, pois é por meio dessa pesquisa que os usuários irão realizar as buscas dos profissionais com os quais pretendem agendar suas consultas.

Figura 4 – Diagrama de casos de uso do paciente



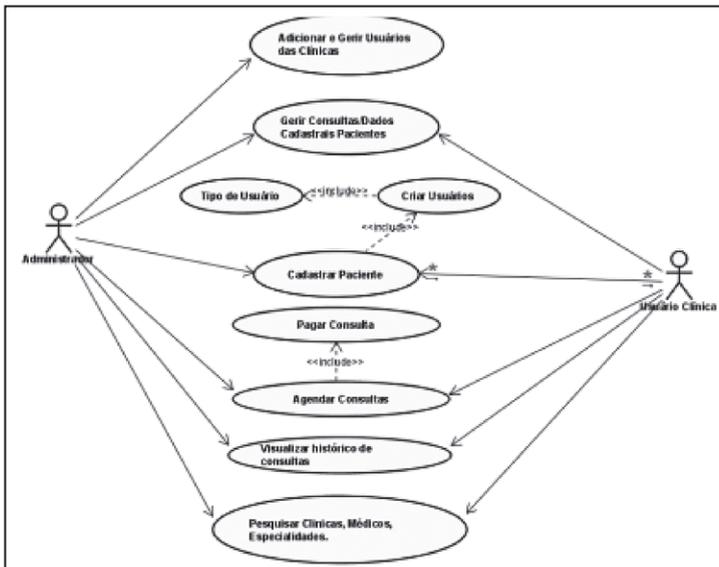
Fonte: Autor.

Na Figura 5, é ilustrado o diagrama de casos de usos administrativos, no qual é possível visualizar todas as classes e seus atributos. Explicam-se algumas classes pertinentes à solução do sistema, que é a prevenção do absenteísmo. A classe *User* é padrão do Laravel, nela foi adicionado apenas o atributo *user_tipo*. para realizar o relacionamento has-one (um para um), com a classe *UserTipo*. A tabela que essa classe representa possui o id com a chave primária do usuário e salva informações como: nome, e-mail, senha, e tipo de usuário.

Fazendo relacionamentos com a classe *User*, ainda temos a classe *Consulta*, na qual a chave primária é o atributo *consultas_id*. O atributo *idconsultauser* é utilizado para o relacionamento has-many (um para muitos) com a classe *User*. Nela são se salvam informações pertinentes às consultas, como a data, responsável, o serviço e a clínica.

A classe *Clínica* tem como chave primária o atributo *clinica_id*, e concentra informações como nome, CPF ou CNPJ, rua, número da rua, cidade, cep, estado, descrição da clínica, seus os usuários, o responsável, os tipos de pagamentos entre outros. Já a classe *ConsultaPagamento* tem o atributo *consulta_pagamento_id* como chave primária. Essa classe cruza as informações das classes *Consulta*, *Clínica* e *tipo_pagamento* para saber se uma consulta está paga ou não, em uma relação de *belongs-to-many* (muitos para muitos).

Figura 5 – Diagrama de casos de usos administrativos



Fonte: Autor.

Ainda há as classes *ClinicaServico*, que é responsável por armazenar as informações dos serviços das clínicas, e a classe *Disponibilidade*, que é responsável por armazenar os horários, dias e turnos que a clínica irá ficar disponível para atendimento.

A classe *ClinicaUser*, é responsável, juntamente com as classes *User* e *UserEspecialidade*, por vincular um usuário para uma clínica, com os relacionamento *belongs-to-many* (muitos para muitos), juntamente com sua especialidade, caso pos-

Empregando o paradigma de orientação a objetos, foi utilizado o PHP (*Hiper-text PreProcessor*), que é uma linguagem de *script open source*, amplamente difundida para o desenvolvimento *web* (PHP, 2021). Juntamente, foi adotado o Laravel, que é um *framework* PHP *open-souce*, que utiliza o padrão de arquitetura de *software MVC (Model-View-Controller)*. O Laravel é amplamente utilizado no desenvolvimento de aplicações *web* no mundo todo por possuir sintaxe simples e fácil. Atualmente, está na versão 8.x. (OTWELL, 2021).

Para o banco de dados, foi utilizado o Postgresql, um banco de dados relacional *open-source* que usa e estende a linguagem SQL combinada a muitos outros recursos. Foi desenvolvido na universidade da Califórnia e tem mais de 30 anos de desenvolvimento ativo. É amplamente utilizado e conhecido pelo mundo inteiro (POSTGRESQL, 2021).

Para o sistema de pagamento, foi utilizado o e-Rede, um sistema de pagamentos da Rede. Trata-se de uma empresa do banco Itaú que integra um *e-commerce* completo através de uma API fornecida pelo próprio banco, eliminando demais taxas e transações (E-REDE, 2021).

Para a codificação, foi utilizado o Code Visual Studio, que é um editor de código-fonte leve e robusto, multiplataforma e multilinguagens, muito utilizado no mundo inteiro. É produzido pela Microsoft e famoso por permitir integrar extensões e bibliotecas diretamente a si, podendo o usuário personalizar conforme sua necessidade (MICROSOFT, 2021).

Juntamente com o Code Visual Studio, foi utilizado o GIT. Para versionamento de código, o GIT é um sistema de controle de versão distribuído, *open source*, utilizado para versionamento de qualquer tipo de arquivo. Foi desenvolvido por Linus Torvalds para a criação do *kernel* do *linux* (GIT, 2021).

4 Software *praQuando*

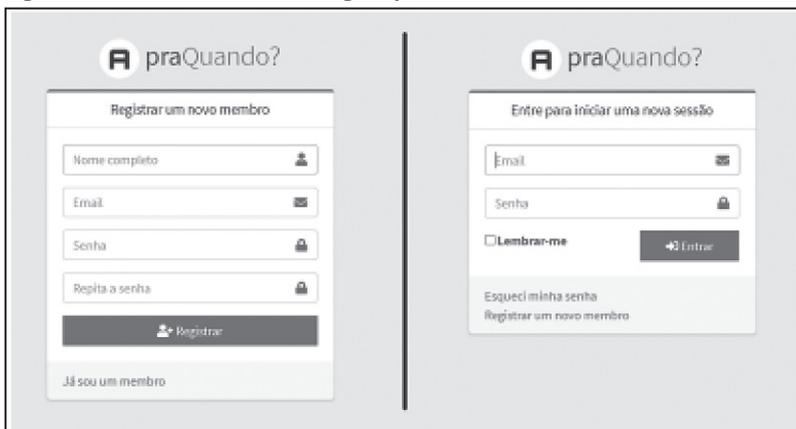
Como resultado deste projeto, foi desenvolvido o *software* de agendamentos de consultas para a área médica intitulado *praQuando*. Ele funciona como uma aplicação *web*, atendendo aos objetivos propostos neste projeto de pesquisa e disponibiliza uma maneira de se realizarem agendamentos de horários.

O software trabalha com três usuários: o administrador, que gerencia todo o sistema, os usuários das clínicas, que são os operadores e médicos, e os usuários pacientes. Uma observação relevante é que todos os usuários, administradores, médicos/operadores são considerados usuários pacientes pelo sistemas e aptos à utilização do sistema para agendamentos.

Na Figura 8, mostra-se a tela de cadastro de usuário e *login*. Cada cadastro novo é considerado um cadastro de usuário paciente, cabendo somente ao usuário administrador o poder de dar permissões a esse usuário para gerenciar uma clínica ou ser considerado um médico ou profissional da saúde pelo sistema. A tela de *login* permite que os usuários se loguem utilizando seu *login* e senha, que são previamente cadastrados por eles mesmos no ato de seu cadastro de usuário. Ainda há a opção de esquecimento de senha: caso o usuário tenha esquecido sua senha, um e-mail

com *link* para sua recuperação é enviado para o e-mail cadastrado no sistema.

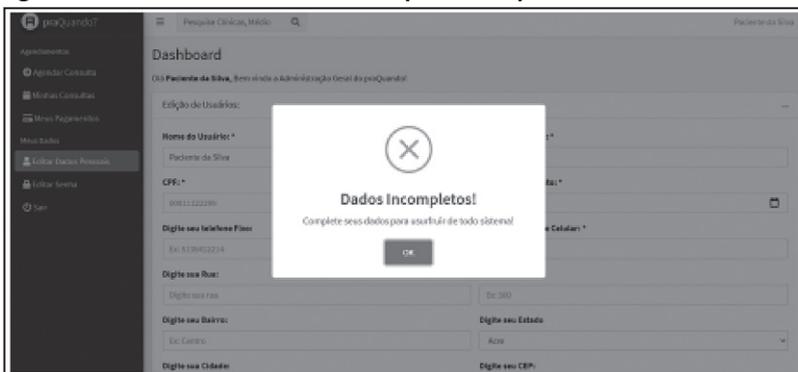
Figura 8 – Tela de cadastro e login - praQuando



Fonte: Autor.

No cadastro inicial, o usuário paciente apenas indicou seu e-mail, nome completo e senha. Após esse pré-cadastro para a utilização do sistema, o usuário necessita completar seus dados. Para isso, como ilustra a Figura 9, o usuário paciente é obrigado a informar, no mínimo, seu CPF, data de nascimento e telefone celular para que consiga utilizar o sistema e já agendar uma consulta.

Figura 9 – Tela de cadastro de dados pessoais - praQuando



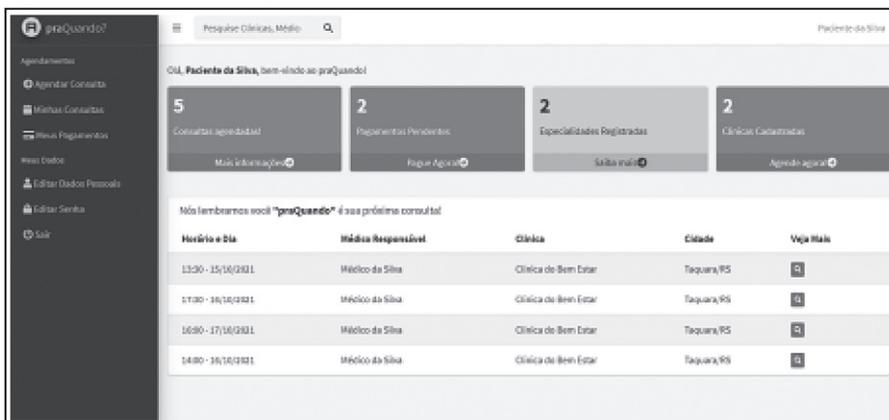
Fonte: Autor.

Após, exibe-se a *dashboard* do usuário paciente, na qual algumas informações são mostradas, como quantidade de consultas que ele já agendou, quantidade de pagamentos pendentes e algumas informações do sistema, como quantidade de especialidades clínicas disponíveis para agendamentos e quantidade de clínicas cadastradas. Para realizar um agendamento, o usuário deverá clicar no menu situado na lateral esquerda, de nome “Agendar Consulta”, conforme a Figura 10 ilustra.

Ao clicar para agendar, abrirá um campo de busca, no qual poderá ser digitado o nome do médico, nome da clínica, especialidade médica ou cidade da clínica, conforme ilustra a Figura 10. Ao realizar a busca com os dados que mais convêm ao usuário, ele seleciona nos resultados de busca abaixo a clínica desejada e clica em “Agende Agora!”.

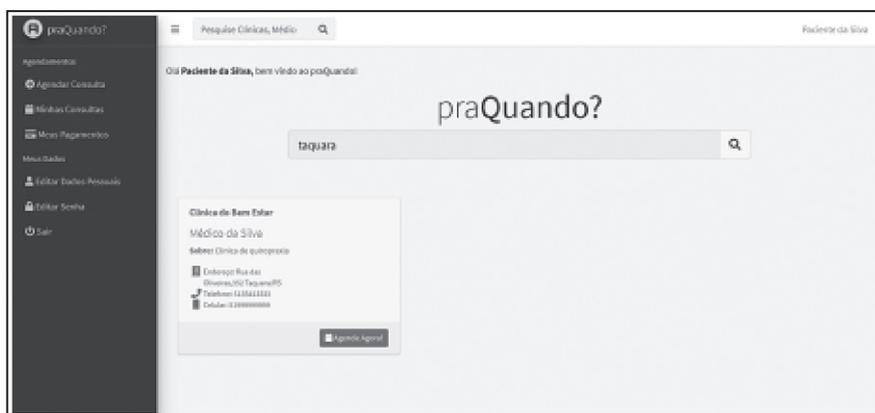
Ao clicar no botão “Agende Agora”, o sistema a página da clínica e/ou médico para conferência de dados e/ou selecionar o profissional de saúde desejado da clínica, caso a busca não tenha sido feita pelo profissional especificamente. Caso tenha se pesquisado o profissional diretamente na busca, a aplicação encaminhará automaticamente para o agendamento das consultas, que está ilustrado pela Figura 11, em que o usuário já informa o dia e a hora que deseja que sua consulta seja marcada. Caso o paciente selecione um horário que já possui um agendamento, o sistema irá sugerir o próximo horário e o horário anterior a este.

Figura 10 – Dashboard - praQuando



Fonte: Autor.

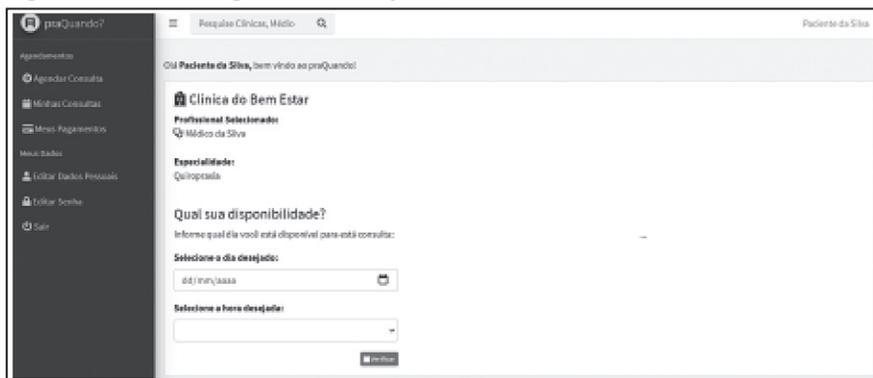
Figura 11 – Tela de busca - praQuando



Fonte: Autor.

Com o dia e horário selecionados, a aplicação encaminhará para o próximo passo, que é a escolha da forma de pagamento e o serviço, que poderá ser configurado pela clínica juntamente com o seu valor, função essa que é um dos diferenciais deste projeto. A aplicação está pré-configurada com a e-Rede, o sistema de *ecommerce* do banco Itaú, que aceita cartões de crédito das mais diversas bandeiras. Também está disponível a forma de pagamento com dinheiro no ato da consulta, conforme ilustra a Figura 12.

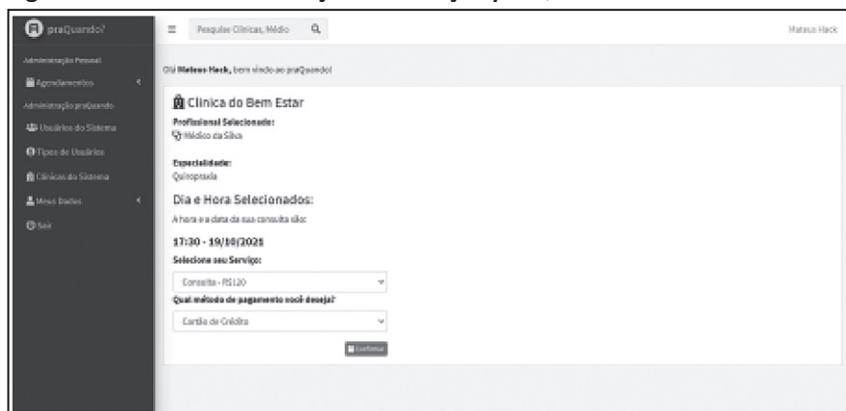
Figura 12 – Tela de agendamento - praQuando



Fonte: Autor.

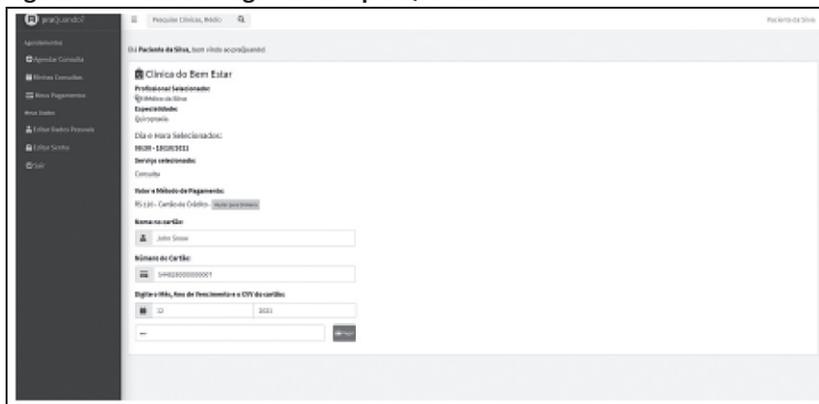
Ao selecionar o serviço e o método de pagamento dinheiro, o usuário concluirá sua consulta e irá para a *dashboard* de início. Caso tenha selecionado o método de pagamento “cartão de crédito”, o usuário irá para a tela de pagamento, que está ilustrada na Figura 14, e deverá inserir os dados de seu cartão para realizar o pagamento e concluir seu agendamento, que está ilustrado na Figura 13, e retornará para a *dashboard* de início da aplicação.

Figura 13 – Tela de confirmação de serviço - praQuando



Fonte: Autor.

Figura 14 – Tela de Pagamento - praQuando



Fonte: Autor.

Por fim, conclui-se a rotina do principal caso de uso do sistema proposto, com suas características e regras de negócio. O sistema ainda inclui outras funcionalidades, como histórico de consultas, agendamentos e pagamentos, edição de dados pessoais e mudança de senha, ambos nos três perfis de usuários.

5 Conclusão

Este trabalho de pesquisa e desenvolvimento abordou a criação de uma aplicação *web* com o nome de *praQuando*. Trata-se de um sistema de agendamentos de consultas para a área médica com foco na diminuição do absenteísmo dos pacientes. Durante a pesquisa para este projeto, poucos *softwares* no mercado apresentavam soluções eficazes para esta diminuição. O *praQuando* utiliza um sistema de pagamentos no ato do agendamento, propõe uma abordagem diferente aos demais e traz uma solução simples para o combate ao absenteísmo.

Esse sistema foi desenvolvido utilizando uma tecnologia atual e totalmente *open source*. Foi desenvolvido apenas na versão *web*, com foco na utilização *desktop* e *mobile*. Diferentemente de alguns concorrentes, que possuem a versão *web* e a versão em aplicativo nativo *mobile*, o *praQuando* centraliza esse acesso, facilitando a utilização do usuário, já que necessita apenas de um navegador atualizado e uma conexão com a internet para funcionar.

No momento, o *praQuando* encontra-se em fase de testes, com pretensão de estar em produção até o final do primeiro semestre de 2022. Todos os objetivos foram contemplados, e nenhum requisito mapeado ao longo do projeto ficou pendente. O *praQuando* está apto para agendar consultas, gerando transações financeiras a partir do *gateway* de pagamentos da e-Rede.

Este trabalho demonstrou ser um grande desafio para o autor, que não havia trabalhado com gateways de pagamentos. Atualmente, o *praQuando* funciona apenas com transações de cartões de crédito e débito, mas futuramente se pretende integrar ao sistema a cobrança com boletos bancários e o sistema PIX,

que também são formas de pagamento relevantes.

Referências

APACHE. **The Apache Software Foundation**. 2021. Disponível em: https://httpd.apache.org/ABOUT_APACHE.html. Acesso em: 27 set. 2021.

BOACONSULTA. **BoaConsulta**. 2020. Disponível em: <https://www.boaconsulta.com/>. Acesso em: 18 nov. 2020.

BELTRAME, S. M. et al. **Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde**. Saúde debate 43 (123) - 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201912303>. Acesso em: 10 nov. 2021.

CRUZ, W. L. M. **Crescimento do e-commerce no Brasil: desenvolvimento, serviços logísticos e o impulso da pandemia de Covid-19**. Geotextos - 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/geotextos/article/view/44572>. Acesso em: 08 nov. 2021.

DE COL. et al. **Jornada Kanban na prática: unindo teoria e prática para acelerar o aprendizado para quem está iniciando (Jornada Colaborativa)** Porto Alegre: Brasport, 2021.

DECOSTER, S. R. A. GUEDES, J. V. **Análise do negócio da fintech de pagamentos móveis sob a perspectiva do modelo canvas**. 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/pca/article/view/44202/27882>. Acesso em 31 out. 2021.

E-REDE, **Plataforma de pagamento on-line e.Redde: a solução ideal para o seu e-commerce**. Disponível em: <https://www.userede.com.br/novo/e-rede>. Acesso em 03 out. 2021.

FARIAS, C. M. L. SANTOS, E. T., ESPOSTI, C. D. D., MORAES, L. **Absenteísmo de usuários: barreiras e determinantes no acesso aos serviços de saúde**. Rev Bras Med Fam Comunidade, 2020. Disponível em: [https://doi.org/10.5712/rbmfc15\(42\)2239](https://doi.org/10.5712/rbmfc15(42)2239). Acesso em 30 out. 2021.

GIT. **Git --distributed-is-the-new-centralized**. 2021. Disponível em: <https://git-scm.com.translate.goog/about>. Acesso em 10 nov. 2021.

GUEDES, G. T. A. **UML 2 Uma Abordagem Prática**. 3. ed. São Paulo: Novatec Editora, 2018.

JANE APP. **JANE SOFTWARE INC**. 2020. Disponível em: <https://jane.app/features>. Acesso em 18 nov. 2020.

JORGE, L. C. **Projeto e arquitetura de API REST para sistema de monitoramento de redes ópticas**. Brasília 2020. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/27278>. Acesso em: 30 out. 2021.

JUNIOR, A. R. M. S. **Arquitetura REST API e desenvolvimento de uma aplicação web service**. Porto Alegre, 2019. Disponível em: <http://raam.alcidesmayer.com.br/index.php/projetos/article/view/97>. Acesso em: 06 nov. 2021.

LEÃO, C. F. O. **Sistema de recomendação no auxílio ao agendamento de atendimentos médicos**. Escola Politécnica UFRJ - 2021. Disponível em: <http://repositorio.poli.ufrj.br/monografias/monopoli10032925.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2021

MACIEL, F. R. **O que é um gateway de pagamentos, afinal?** E-Commerce Brasil - 2012. Disponível em: <https://www.e-commercebrasil.com.br/artigos/o-que-e-um-gateway-de-pagamentos-afinal>. Acesso em: 05 nov. 2021

MICROSOFT, V. S. C. **Microsoft Visual Studio Code**. Disponível em: <https://code.visualstudio.com/>. Acesso em: 04 out. 2021.

MOINHOS, **Hospital Moinhos de Vento**. Agendamento On-line - 2020, Disponível em: <https://www.hospitalmoinhos.org.br/institucional/agendamento-online>. Acesso em: 20 nov. 2020.

MV GLOBALHEALTH. **MV Informática Nordeste Ltda**. 2020. Disponível em: <https://mv.com.br/solucao/global-health>. Acesso em: 17 nov. 2020.

NEGRI, P. **Gestão de finanças: como funciona o Gateway de Pagamento?** IUGU - 2019. Disponível em: <https://www.iugu.com/blog/gateway-de-pagamento>. Acesso em: 18 nov. 2020.

OLESKOVICZ, M. **Sistemas de agendamento em serviços de saúde ambulatoriais: uso da heterogeneidade para ganho de desempenho**. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/T.12.2020.tde-29062020-140134>. Acesso em: 04 nov. 2021.

OTWELL, T. **Laravel - The PHP Framework for Web Artisans**. 2021. Disponível em: <https://laravel.com>. Acesso em: 04 out. 2021.

PRESSMAN, R. MAXIM, B. **Engenharia de Software: uma abordagem profissional**. 8. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

POSTAL, L. et al. **Sistema de agendamento on-line: uma ferramenta do PEC e-SUS APS para facilitar o acesso à Atenção Primária no Brasil**. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232021266.38072020>. Acesso em: 23 ago. 2021.

SALDANHA, F. **Agendamento on-line: a revolução na marcação de consulta**. 2018. Disponível em: <https://pebmed.com.br/agendamento-online-a-revolucao-na-marcacao-de-consulta>. Acesso em: 23 ago. 2021.

SILVEIRA, G. S. da, *et al.* **Prevalência de absenteísmo em consultas médicas em unidade básica de saúde do sul do Brasil**. 2018. Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/1836>. Acesso em: 23 ago. 2021.

SOMMERVILLE, I. **Engenharia de Software**. 8.ed. São Paulo: Pearson, 2007.

PHP, The PHP Group. Disponível em: <https://www.php.net>. Acesso em: 23 set. 2021.

POSTGRESQL. **The PostgreSQL Global Development Group.** Disponível em: <http://www.postgresql.org/>. Acesso em: 04 out. 2021.

REFLEXOS CONTÁBEIS DA APLICAÇÃO DA NBC TG 25 EM UMA EMPRESA DO SETOR CALÇADISTA DO VALE DO RIO DOS SINOS (RS)¹

William Luiz Henkel² | Oscar Luiz da Silveira Scherer³

Resumo

A Norma Brasileira de Contabilidade Técnica Geral 25 orienta sobre o tratamento contábil das obrigações e direitos de prazo ou valor incerto, classificando-os em provisões, passivos contingentes e ativos contingentes, visando deixar a informação contábil mais fidedigna e transparente para seus usuários. Esses itens podem originar alterações significativas no patrimônio de uma entidade, representando uma relevante fonte de informação para a tomada de decisão dos gestores e investidores. Porém, devido ao grau de incerteza desses elementos, nem sempre figuram nas demonstrações contábeis das empresas. Nesse sentido, o objetivo deste estudo é descrever o tratamento adotado na contabilidade de uma empresa do setor calçadista do Vale do Rio dos Sinos (RS) acerca de provisões, passivos e ativos contingentes, levando em conta o que estabelece a NBC TG 25. Na pesquisa, utilizou-se a abordagem qualitativa e quantitativa, com os dados coletados por meio de entrevista aberta com os setores jurídico, contábil e comercial da empresa, além do fornecimento de informações sobre processos judiciais e os dados contábeis do exercício de 2020. Os resultados revelam que, na empresa, não se faz o registro contábil desses fatos e, após a escrituração das prováveis, possíveis ou remotas provisões, passivos e ativos contingentes, os índices gerenciais apontam para uma piora do cenário financeiro da entidade, exigindo cautela na gestão de seu patrimônio. Conclui-se, então, que a adoção das práticas contábeis contidas na NBC TG 25 contribui para demonstrar a real posição patrimonial, financeira e de resultados das empresas, considerando todo e qualquer risco real ou contingente.

Palavras-chave: Provisão. Passivo contingente. Ativo contingente. Obrigações.

Abstract

THE ACCOUNTING REFLECTIONS OF THE APPLICATION OF NBC TG 25 IN A COMPANY IN THE FOOTWEAR SECTOR IN VALE DO RIO DOS SINOS (RS)

The Brazilian General Technical Accounting Standard 25 guides on the accounting treatment of obligations and rights of term or uncertain value, classifying them into provisions, contingent liabilities and contingent assets, aiming to make accounting information more reliable and transparent for its users. These items can lead to significant changes in an entity's equity, representing a relevant source of information for decision-making by managers and investors. However, due to the level of uncertainty of these elements, they are not always included in the companies' financial statements. Therefore, the objective of this study is to describe the treatment adopted in the accounting of a company in the footwear sector in Vale do Rio dos Sinos (RS) regarding provisions, liabilities and contingent assets, considering the provisions of NBC TG 25. In the research, a qualitative and quantitative approach was used, with data collected

¹ Trabalho de Conclusão de Curso. Data da submissão e aprovação: 12 nov. 2020.

² Acadêmico do curso de Ciências Contábeis das Faculdades Integradas de Taquara – Faccat/RS. E-mail: williamhenkel@sou.faccat.br.

³ Professor orientador. Mestre em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. E-mail: scherer.oscar@gmail.com.

through open interviews with the legal, accounting and commercial sectors of the company, in addition to the provision of information on lawsuits and accounting data for the year 2020. The results reveal that, in the company, there is no accounting record of these facts and, after the bookkeeping of probable, possible or remote provisions, liabilities and contingent assets, the management indices point to a worsening of the entity's financial scenario, requiring caution in the management of its assets. It is concluded that the adoption of the accounting practices contained in NBC TG 25 contributes to demonstrate the real equity, financial and results position of the companies, considering any and all real or contingent risks.

Keywords: Provision. Contingent Liabilities. Contingent asset. Obligations.

1 Introdução

A contabilidade é uma importante ferramenta para a gestão das entidades, embasando tomadas de decisões e auxiliando no controle do patrimônio e de suas finanças, além de gerar informações contábeis e gerenciais relevantes aos usuários. Para isso, ela deve apresentar elementos confiáveis e dados corretos (MARION; SANTOS, 2018). Conforme Ludícibus *et al.* (2010), a convergência da contabilidade brasileira ao padrão internacional contribuiu para a padronização dos relatórios e dos métodos utilizados, possibilitando obter a real posição da empresa, levando em conta todos os atos que afetam, ou que poderão afetar, seu patrimônio e resultado, tornando a informação contábil clara e transparente para qualquer usuário.

No transcorrer das operações empresariais, poderão surgir obrigações ou direitos com prazo ou valor incerto, como, por exemplo, ações judiciais ou política de garantia de produtos, que podem representar desembolsos futuros consideráveis para os cofres da instituição, comentam Marion e Rios (2018). Contudo, devido ao grau de incerteza desses elementos, nem sempre figuram na contabilidade das empresas.

Esses itens são normatizados pela Norma Brasileira de Contabilidade Técnica Geral 25 (NBC TG 25), que trata dos critérios técnicos para reconhecer contabilmente obrigações prováveis de ocorrerem em um futuro, referentes a eventos passados, ou contingenciar em notas explicativas as obrigações possíveis de ocorrer, obrigando a entidade a destinar recursos para cobrir possíveis desembolsos futuros, ou no mínimo, ter ciência de que esses fatos podem vir a acontecer, requerendo o desembolso de alguma quantia financeira, evitando assim insuficiência de caixa e auxiliando no planejamento financeiro e orçamentário da empresa.

Com o intuito de elucidar os preceitos técnicos quanto à NBC TG 25, neste estudo, buscou-se examinar as provisões, passivos contingentes e ativos contingentes registrados na contabilidade de uma empresa de porte médio, que atua no setor calçadista há mais de 45 anos, situada na região do Vale do Rio dos Sinos (RS). Em síntese, a pesquisa objetivou responder à seguinte questão: Qual é o tratamento adotado na contabilidade da empresa acerca de provisões, passivos e ativos contingentes, considerando o que estabelece a NBC TG 25?

À vista disso, tem-se como objetivo geral descrever o tratamento adotado na contabilidade da empresa acerca de provisões, passivos e ativos contingentes, levando em conta o que estabelece a NBC TG 25.

O estudo torna-se relevante para o meio acadêmico e empresarial, pois trata

da importância do adequado registro contábil de obrigações e direitos incertos, gerando relatórios com dados patrimoniais, financeiros e de resultado mais coerentes com a realidade, expondo todo e qualquer risco real ou contingente a que a companhia esteja sujeita, tornando-os mais fidedignos e transparentes, tanto para os agentes externos, quanto para uma tomada de decisão mais assertiva de seus administradores.

O artigo está estruturado em mais quatro capítulos, além desta introdução, sendo eles a fundamentação teórica, a metodologia, a apresentação e análise dos dados e, por fim, as considerações finais, seguidas das referências.

2 Fundamentação teórica

2.1 Normas Brasileiras de Contabilidade e a convergência às normas internacionais

Com o processo da globalização, a partir da metade do século passado, surgiu na contabilidade a necessidade da criação de mecanismos de controle e avaliação do desempenho mais adequados à realidade daquele momento. Com o foco em prever, controlar, medir e acompanhar o desempenho da empresa como um todo, a área contábil passou a gerar informações relevantes, para fins decisórios, de interesse dos gestores, administradores e acionistas (COELHO; LINS, 2010).

A contabilidade brasileira, ao longo de sua história, passou por várias mudanças nos padrões societários e de contabilização, para tentar acompanhar esse processo de renovação. No entanto, mesmo após o surgimento do marco contábil, que foi a Lei nº 6404/76 – que dispõe sobre as Sociedades por Ações –, Ludícibus *et al.* (2019) comentam que a contabilidade, no Brasil, ainda sofria grande influência dos interesses tributários, deixando-a, até o ano de 2007, praticamente atrelada às normas fiscais e distanciada dos padrões internacionais, o que contribuía por trazer grandes limitações no poder informativo das demonstrações contábeis.

Surgiu, então, a necessidade de se ter uma normatização contábil no Brasil que seguisse os preceitos internacionais e de boas práticas contábeis, gerando informação em um modelo mundialmente aceito, segundo Ludícibus *et al.* (2010).

Essa tão esperada transição teve início somente com a criação da Lei nº 11.638, de 2007, e da Lei nº 11.941, de 2009, introduzindo alterações profundas na Lei das Sociedades por Ações e desvinculando definitivamente a contabilidade das normas tributárias, abrindo caminho para uma maior ênfase em um modelo internacional de lei societária. A concretização definitiva deu-se por meio da Lei nº 12.973/2014, deixando de existir ajustes contábeis, com os efeitos das normas internacionais, recebendo tratamento fiscal específico, como assinalam Ludícibus *et al.* (2019).

Para deliberar sobre a harmonização da contabilidade brasileira com os padrões internacionais, foi criado um comitê independente, o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), que nasceu em 2005, pela resolução CFC nº 1055/05, e institucionalizado pelo artigo 5º, da Lei nº 11.638, de 2007, tendo como membros diversas entidades de classe que tratam de assuntos contábeis, entidades não governamentais, órgãos públicos fiscalizadores e demais interessados. O objetivo desse

comitê é emitir pronunciamentos, interpretações e orientações, a partir das normas internacionais de contabilidade, além de fazer a divulgação de informações dessa natureza (IUDÍCIBUS *et al.*, 2019).

Esse processo de convergência às normas internacionais de contabilidade tem como referências as International Financial Reporting Standards (IFRS) e as International Accounting Standards (IAS), que são padrões contábeis emitidos pelo International Accounting Standards Board (IASB), “organismo supranacional aceito mundialmente como legítimo emissor de padrões de contabilidade internacional” (CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE, 2011, p. 4). Esses padrões contábeis são traduzidos, analisados e convertidos em pronunciamentos técnicos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) (IUDÍCIBUS *et al.*, 2010).

Posteriormente ao pronunciamento técnico emitido pelo CPC, de acordo com o que explicam Iudícibus *et al.* (2010), tem-se a emissão da normatização pelos respectivos órgãos reguladores, tornando-as obrigatórias em seus respectivos âmbitos, propiciando, assim, a total convergência às normas internacionais de contabilidade, a partir do ano de 2010.

Um exemplo desse processo, tratado neste estudo, é a Norma Brasileira de Contabilidade Técnica Geral 25 (NBC TG 25) – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes, que foi normatizada pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), seguindo o pronunciamento técnico CPC 25, o qual baseia-se na norma internacional IAS 37 – Provisions, Contingent Liabilities and Contingent Assets, editada pelo IASB.

Essa norma, aprovada pela Resolução CFC nº 1.180/2009, e alterada pelas resoluções NBCTG25(R1)/2014 e NBCTG25(R2)/2017, estabelece, de acordo com Iudícibus e Marion (2019), critérios técnicos apropriados para o reconhecimento contábil, a mensuração e a posterior divulgação de obrigações e direitos com prazo ou valor incerto, que podem surgir no transcorrer das operações empresariais, na forma de obrigações legais ou informais perante outrem.

A empresa-alvo desta pesquisa não se enquadra na definição de entidade de grande porte⁴, portanto também foi utilizada, como base conceitual para esse estudo, a Norma Brasileira de Contabilidade Técnica Geral 1000 – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas, item 21.

2.2 Provisão

De acordo com a NBC TG 25 (2014), as provisões são definidas como passivos de prazo ou valor de liquidação incertos. Essa definição as distingue dos demais passivos a pagar com valores e prazos determinados, como títulos e empréstimos, por exemplo. Os passivos derivados de apropriações por competência, como férias e décimo terceiro salário, também não se enquadram como provisões, pois, apesar dos desembolsos também serem frequentemente estimados, as incertezas quanto

⁴ É considerada de grande porte a sociedade que tiver, no exercício social anterior, renda bruta anual superior a R\$ 300.000.000,00 (trezentos milhões de reais) ou um ativo total superior a R\$ 240.000.000,00 (duzentos e quarenta milhões de reais), conforme o parágrafo único, do artigo 3º, da Lei nº 11.638/07 (BRASIL, 2007).

aos prazos e valores são muito menores, além de serem continuamente utilizados, portanto, devem ser divulgados como parte integrante das “contas a pagar”.

No Brasil, comumente, o termo provisão também é associado às contas reductoras de ativos derivadas de ajustes de perdas esperadas, porém, como definição, a conta contábil de provisão é exclusiva do grupo de contas do Passivo. Portanto, a denominação mais adequada para tais ajustes passa a ser “perdas estimadas”, tal como as perdas estimadas com créditos de liquidação duvidosa (PECLD), segundo Salotti *et al.* (2019).

2.2.1 Reconhecimento

As provisões somente deverão ser reconhecidas na contabilidade se satisfizerem alguns critérios, conforme constam na NBC TG 25 (2014):

- a empresa ter uma obrigação presente originada de um evento passado;
- seja provável a saída de recursos financeiros para liquidação dessa obrigação;
- que o valor da liquidação possa ser estimado com certo grau de confiabilidade.

Satisfeitos tais critérios, um passivo será reconhecido na conta contábil de provisão no Balanço Patrimonial, com a contrapartida devendo ser escriturada debitando a despesa do exercício ou, quando impraticável, na conta de resultado no exercício em que a empresa tomar ciência da existência da obrigação (GELBCKE *et al.*, 2018). Dessa forma, parte do resultado está sendo destinado para cobrir uma futura e provável saída de recursos financeiros da companhia.

Para efeito dessa norma, segundo relatam Nannini e Salotti (2010), uma obrigação presente pode caracterizar-se por imposição legal (contrato, lei etc.), ou pode ser uma obrigação de cunho informal, criando expectativas válidas em terceiros do cumprimento de tais obrigações (políticas de garantias, reembolsos etc.). Também deve ser provável que haja uma obrigação na data do balanço, baseada nas evidências disponíveis, podendo-se recorrer à opiniões de peritos para julgamento do mérito, como é o caso de processos judiciais por exemplo (CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE, 2014).

As obrigações presentes são derivadas de eventos passados, mas, para serem considerados eventos que criam uma obrigação, é necessário que a empresa não tenha outra alternativa se não a de quitar o ônus gerado pelo evento, dizem Gelbcke *et al.* (2018). A NBC TG 25 (2014) cita que, nas situações em que as ações futuras da entidade possam evitar uma saída de recursos, pela alteração em sua maneira de operar, por exemplo, nenhuma provisão deve ser reconhecida, pois, nesse caso, não se configura nenhuma obrigação presente.

Outro ponto necessário para o reconhecimento da provisão é que exista uma provável saída de recursos financeiros da entidade. Nesse caso, considera-se provável quando a probabilidade de o evento ocorrer seja maior do que a probabilidade de ele não ocorrer, ou seja, conforme esclarecem Nannini e Salotti (2010), quando as chances de acontecer um desembolso financeiro forem maiores que 50%, então o

evento é considerado como provável.

2.2.2 Mensuração

O valor de uma provisão deve ser mensurado de acordo com a melhor estimativa possível do desembolso financeiro requerido para liquidar a obrigação na data das demonstrações contábeis, levando em consideração os riscos e as incertezas que norteiam a obrigação presente, consoante especifica a NBC TG 1000 (2016).

Todavia, faz-se necessária uma reavaliação periódica dessas estimativas, ajustando-as, se necessário, para que reflitam o melhor valor corrente possível a cada data das demonstrações e, caso não seja mais provável a saída de recursos financeiros da entidade, a provisão deve ser revertida, conforme aponta a NBC TG 25 (2014).

De acordo com Padoveze, Benedicto e Leite (2014), quando o efeito do valor do dinheiro no tempo for significativo, o valor da provisão deve ser ajustado ao valor presente dos desembolsos que se espera que sejam exigidos para sua liquidação, devendo utilizar uma taxa de desconto antes dos impostos que reflita as atuais avaliações de mercado referentes ao valor do dinheiro no tempo, além dos riscos inerentes ao passivo.

Após o reconhecimento e mensuração da provisão, a NBC TG 25 (2014) exige que sejam debitados, na conta de provisão, somente os desembolsos de recursos para os quais foi originalmente constituída. Portanto, é necessária a discriminação de cada provisão e o devido controle de seus valores, para que sempre reflitam a realidade dos fatos no tempo, pois, como orientam Mackenzie *et al.* (2013), reconhecer e mensurar as provisões de maneira correta é essencial para evidenciar a real posição financeira da entidade.

2.3 Passivos contingentes

Os passivos contingentes são caracterizados por não atenderem os critérios exigidos para o reconhecimento de uma provisão, portanto, não devem ser reconhecidos nas demonstrações contábeis. Coelho e Lins (2010) descrevem os pontos que definem um passivo como contingente:

- obrigação possível, a qual dependerá de acontecimentos futuros, incertos, que não estão sob total controle da entidade para confirmar, ou não, a sua existência, ou seja, não há uma obrigação presente confirmada;
- obrigação presente confirmada, mas que não seja provável a saída de recursos financeiros para sua liquidação (menos de 50% de chances) ou que não se tenha uma estimativa confiável do desembolso futuro.

Dessa forma, observa-se uma distinção entre provisão e passivo contingente, quanto às obrigações presentes, no que se refere à probabilidade da saída de recursos financeiros, sendo classificadas em provável, possível e remota, conforme ressaltam Gelbcke *et al.* (2018). As saídas prováveis de recursos serão tratadas como provisões, já as possíveis, serão passivos contingentes divulgados em notas explicativas e, por fim, as chances remotas de saídas de recursos também são passivos

contingentes, porém sem a divulgação exigida. No entanto, quando a obrigação do desembolso for provável, mas não existe uma estimativa confiável do valor, deve-se divulgar apenas um passivo contingente, apontam os autores (2018).

Quadro 1 – Provisões e passivos contingentes

Probabilidade de saída de recursos para obrigações presentes ou possíveis		
Obrigação presente que requer uma saída provável de recursos.	Obrigação presente ou possível que requer uma saída possível de recursos.	Obrigação presente ou possível que requer uma saída remota de recursos.
A provisão é reconhecida.	Nenhuma provisão é reconhecida.	Nenhuma provisão é reconhecida.
Divulgação é exigida para a provisão.	Divulgação é exigida para o passivo contingente.	Nenhuma divulgação é exigida.

Fonte: Adaptado de NBC TG 25 (2014).

O item 29 da NBC TG 25 (2014) indica que, nos casos de responsabilidade conjunta e solidária, como é o exemplo de processos trabalhistas em que a empresa faz parte do polo passivo, a parte da obrigação que se espera que os demais réus liquidem será tratada como passivo contingente, sendo reconhecida uma provisão somente para a parte que couber a entidade liquidar. No entanto, se houver indícios de que os terceiros não assumirão o desembolso, a empresa deve provisionar todo o valor da causa, por ser juridicamente solidária ao total da causa.

Por dependerem de eventos futuros, que não estão totalmente sob o domínio da entidade, é imprescindível a reavaliação periódica dos passivos contingentes, pois uma saída de recursos pode se tornar provável de maneira inesperada, sendo, então, necessário seu reconhecimento como provisão, considerando os demais critérios (GELBCKE *et al.*, 2018).

Padoveze, Benedicto e Leite (2014) citam como exemplos mais comuns de passivos contingentes os derivados de ações judiciais de ordens trabalhista, fiscal e tributária, que se encontram em julgamento.

Os passivos contingentes serão explicitados nas demonstrações contábeis, em notas explicativas, como especifica a NBC TG 25 (2014), de maneira que se tenha conhecimento de uma possível saída de recursos, a qual pode, ou não, tornar-se provável, dando ciência ao fato para a administração e os investidores, fornecendo-lhes subsídios para tomadas de decisões acerca de questões gerenciais e financeiras, pois, como afirmam Marion e Santos (2018), a contabilidade deve fornecer o máximo de informações para a tomada de decisão.

2.4 Ativos contingentes

Os ativos contingentes surgem da possibilidade provável da entrada futura de benefícios econômicos na empresa, normalmente, resultantes de eventos passados, não esperados ou não planejados. Por serem contingentes, esses ativos não devem ser reconhecidos contabilmente, uma vez que, mesmo sendo provável a entrada de

recursos, ela ainda não é certa, devendo, então, apenas serem registrados em notas explicativas, conforme relatam Ludicibus e Marion (2019).

A NBC TG 25 (2014) esclarece que um ativo deixa de ser contingente somente quando a entrada de benefícios econômicos seja praticamente certa, devendo, então, ser registrado na contabilidade (por exemplo, em um processo judicial, a causa deve estar transitada em julgado, não cabendo mais nenhum recurso da outra parte). Desse modo, a reavaliação periódica dos ativos contingentes é necessária, para garantir que as mudanças de estimativas sejam apropriadamente registradas na contabilidade, no exercício em que se verificar tal alteração.

Quadro 2 – Ativo contingente

Probabilidade de ocorrência da entrada de recursos	Tratamento contábil
Praticamente certa	O ativo não é contingente, um ativo é reconhecido
Provável, mas não praticamente certa	Nenhum ativo é reconhecido, mas existe divulgação em notas explicativas
Não é provável	Nenhum ativo é reconhecido, não divulga em notas explicativas

Fonte: Gelbcke *et al.* (2018, p. 370).

2.5 Divulgação

A divulgação em notas explicativas de informações pertinentes às provisões, passivos contingentes e ativos contingentes é exigida pelas normas internacionais e pelas normas brasileiras, de forma a torná-las claras e compreensivas aos usuários das demonstrações contábeis.

As provisões, passivos e ativos contingentes podem ser agregados em classes, para divulgação conjunta, caso haja similaridade entre suas naturezas, estimativas de valores e prazos, juntamente com as incertezas que norteiam tais estimativas, orienta o item 87 da NBC TG 25 (2014).

Padoveze, Benedicto e Leite (2014) definem as informações requeridas pela Norma Brasileira de Contabilidade a serem divulgadas, para cada classe de provisão:

- a descrição da natureza da obrigação e o cronograma de desembolsos;
- as incertezas que norteiam o cronograma ou valor dessas saídas;
- o valor contabilizado no início e no final do período;
- o aumento no valor das provisões existentes e novas provisões escrituradas;
- os valores debitados contra a provisão no período de referência;
- os valores não utilizados e revertidos no período;
- os ajustes em decorrência da mudança de mensuração da taxa de desconto e em virtude da passagem do tempo;
- o valor de qualquer reembolso esperado, divulgando o valor do ativo que tenha sido reconhecido por conta desse reembolso esperado.

Para os passivos contingentes, a divulgação somente é requerida caso não

seja remota a saída de recursos para sua liquidação, como determina o item 21.15 da NBC TG 1000 (2016). Contudo, as informações a serem divulgadas são mais sucintas, sendo exigida somente, para cada classe, uma breve descrição da natureza da contingência e, quando aplicável, a estimativa de seu efeito financeiro, as incertezas sobre o valor estimado e o período de desembolso, além da perspectiva de qualquer reembolso.

Já os ativos contingentes devem ser divulgados descrevendo sua natureza e, quando possível, uma estimativa de seus efeitos financeiros, conforme estabelece o item 89 da NBC TG 25 (2014). Essa norma ainda adverte que, quando for impraticável divulgar as informações exigidas para passivos e ativos contingentes, devem ser declarados os motivos pelos quais a entidade não pode obedecer a essa divulgação. Por fim, Crepaldi e Crepaldi (2016) destacam que é de responsabilidade da administração da empresa a adoção de políticas de controle e procedimentos internos, que visem à identificação, avaliação, contabilização e/ou divulgação adequada de passivos ocultos e contingências.

2.6 Estudos precedentes

A partir da normatização das provisões, as empresas vêm buscando a adequação de suas contabilidades para o cumprimento dos requisitos contidos na NBC TG 25, sobretudo nas organizações com exigibilidade legal de divulgar e auditar suas demonstrações contábeis. Com o intuito de enriquecer o debate sobre o tema e contribuir para a literatura existente, foram analisados estudos precedentes, verificando seus achados e conclusões, utilizando-os como base de comparação.

Borba e Velho (2018) realizaram um estudo nas três maiores empresas do segmento de carnes e derivados listadas na B3: BRF S.A., JBS S.A. e Marfrig Global Foods S.A., tendo como objetivo analisar a evidenciação das provisões e passivos contingentes dessas empresas, entre os anos de 2012 e 2016, de acordo com o que estabelece o CPC 25. Os autores concluíram que as provisões estão sendo divulgadas pelas empresas de maneira correta, evidenciando que os itens mais divulgados são de natureza trabalhista. Porém, nem todas as empresas divulgaram seus passivos contingentes, recomendando a adequação das demonstrações ao correto atendimento ao pronunciamento.

Torres Junior e Romualdo (2020) realizaram uma pesquisa documental nas demonstrações contábeis dos últimos dez anos da empresa Vale S.A., com o foco em verificar se os passivos ambientais provisionados e contingenciados em notas explicativas fornecem informações transparentes e relevantes às partes interessadas. Tiveram como objetivo sugerir um tratamento contábil mais fidedigno quanto às contingências ambientais relativas às barragens, levando em consideração o desastre ocorrido na barragem de Brumadinho em 2019. Os resultados demonstram que a empresa vem divulgando suas provisões e contingências de forma adequada à NBC TG 25. Contudo, para auxiliar nas tomadas de decisões e refletir com maior fidedignidade a situação financeira e patrimonial da empresa, os autores sugerem que, mesmo sendo remota a probabilidade de uma barragem romper, deve-se exigir a

divulgação do passivo contingente quando o dano ambiental associado for alto, reafirmando, assim, o potencial decisório e fiscalizador das demonstrações contábeis.

Pode-se observar que grande parte dos estudos encontrados sobre o tema abordam pesquisas e análises em empresas de capital aberto. Todavia, mesmo elas tendo obrigação de seguir na íntegra os requisitos das Normas Brasileiras de Contabilidade, emitidas pelo CFC, nem todas cumprem de forma plena o que exige a NBC TG 25, sobretudo no que tange a divulgação das contingências.

3 Metodologia

3.1 Unidade de análise

A companhia objeto deste estudo tem sua unidade matriz situada na região do Vale do Rio dos Sinos (RS), contando, também, com uma filial na região do Vale do Paranhana (RS), a qual atua no setor coureiro-calçadista há mais de 45 anos, produzindo calçados destinados ao gênero feminino. Produz, em média, oito mil pares de calçados diariamente, gerando aproximadamente oitocentos empregos diretos, além de muitos outros indiretos. Os diretores da empresa não permitiram o uso da razão social para preservação de sua identidade, portanto será denominada como Empresa Alfa.

3.2 Classificação da pesquisa

A pesquisa é de caráter exploratório, que compreende pesquisas com a finalidade de contribuir para esclarecer uma situação acerca de determinado fato, no qual as informações são escassas, proporcionando uma visão aproximada do todo (GIL, 2008), e, conjuntamente, a pesquisa é de cunho descritivo, que tem como objetivo o detalhamento e descrição das características do fenômeno estudado, proporcionando, em alguns casos, uma nova visão do problema, conforme Gil (2008).

Quanto à abordagem do problema, este realizou-se por meio de abordagem qualitativa e quantitativa, pois foram realizadas entrevistas com encarregados dos departamentos contábil/controladoria, comercial e jurídico da empresa e utilizados dados expostos na sua contabilidade, efetuando-se, quando necessário, cálculos para atender o objetivo do estudo, caracterizando-se, assim, o procedimento técnico como pesquisa documental.

3.3 Coleta e tratamento dos dados

A coleta de dados ocorreu em duas etapas, sendo, primeiramente, efetuada uma entrevista, com perguntas abertas, aos encarregados dos departamentos acima referidos, indagando sobre a existência de riscos que venham a se constituir em passivos, ou a possibilidade de ingresso de benefícios econômicos, que possam dar origem a ativos contingentes. De acordo com Crepaldi e Crepaldi (2016), esses eventos são de conhecimento direto e frequente controle por parte da administração da

empresa, tornando-os, assim, fonte primária de informações.

Posteriormente à aplicação das entrevistas, foram coletadas as principais informações relacionadas aos processos judiciais e os dados contábeis patrimoniais e de resultado do ano de 2020, verificando o atendimento à norma, analisando e confrontando as alterações em seus elementos. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi entregue aos participantes das entrevistas, durante a aplicação da mesma, a fim de respeitar os preceitos éticos.

Após a coleta, as informações foram tabuladas, conforme os procedimentos técnicos exigidos pela NBC TG 25, decorrendo o reconhecimento e a mensuração desses itens na contabilidade da empresa, ressaltando as possíveis mudanças patrimoniais e de resultado, além do uso de índices financeiros, com subsequente análise dos desdobramentos contábeis que possam afetar no desempenho da companhia e divulgação em relatórios contábeis.

4 Apresentação e análise dos dados

Nas entrevistas, foram apontados diversos itens que podem representar provisões, passivos e ativos contingentes para a organização. De acordo com o relato dos encarregados dos setores, a empresa possui processos judiciais passivos e ativos, nas esferas cível, tributária e trabalhista, exigências legais ambientais e obrigações informais com os clientes, por meio de política de reembolso. Tais elementos foram avaliados individualmente, por tópicos, para uma melhor visualização e compreensão do trabalho.

A Empresa Alfa é optante pelo regime tributário do Lucro Real, com suas demonstrações contábeis encerradas no dia 31 de dezembro de 2020. Os valores mensurados foram expressos em reais (R\$), com supressão dos centavos.

4.1 Obrigação ambiental

Na questão ambiental, foi relatado que a empresa não exerce atividade de alto potencial poluidor, porém, com relação à geração de efluentes provenientes de esgotos sanitários, em uma de suas unidades, a empresa comprometeu-se, por meio de cronograma de implantação assinado junto ao órgão licenciador no ano de 2020, a efetuar a instalação de uma estação de tratamento de esgoto, conforme requerido no Código Estadual do Meio Ambiente do Rio Grande do Sul. O não atendimento dessa exigência acarretará a cassação da Licença de Operação.

A existência da lei exigindo a implantação, por si só, não gera uma obrigação, pois não há evento passado, uma vez que a empresa pode evitar o gasto por suas próprias ações, alterando seu modo de operar. Porém, a assinatura do cronograma, comprometendo-se com a instalação da estação de tratamento de esgoto, é considerada como evento que cria uma obrigação presente, gerando expectativas em terceiros de seu cumprimento.

É provável o desembolso financeiro para a execução da obra, portanto, uma provisão deve ser reconhecida pela melhor estimativa do custo total da implantação

de uma estação de tratamento de esgotos sanitários na unidade em questão.

De acordo com a proposta comercial apresentada por uma empresa especializada na instalação desses equipamentos, o valor total do investimento, contemplando materiais e mão de obra, será de R\$ 113.370.

4.2 Política de reembolso

Segundo apontado pelo respondente do setor comercial, a Empresa Alfa possui uma política de reembolso dos produtos por ela vendidos, amplamente divulgada aos seus clientes, oferecendo uma cobertura de reembolso total do valor de compra contra calçados que apresentarem defeitos de fabricação em até dois anos após a compra.

Sendo assim, a empresa tem uma obrigação presente, não formalizada, como resultado de um evento passado, gerado pela venda do produto, criando uma expectativa válida no cliente, o qual enseja que a empresa cumpra com o divulgado, reembolsando o seu valor, caso necessite.

Isoladamente, é pequena a chance de que um item apresente defeito, porém, de acordo com o item 24 da NBC TG 25 (2014), quando se tratar de várias obrigações semelhantes, a entidade deve avaliar a probabilidade de uma saída de recursos, considerando a obrigação como um todo. Portanto, sendo consideradas todas as vendas no período, torna-se provável que, em certa proporção, defeitos surjam nos produtos e reembolsos sejam requeridos.

Dessa forma, uma provisão deve ser reconhecida pela melhor estimativa do valor exigido para liquidar o reembolso de produtos com garantia vendidos até a data das demonstrações contábeis, apropriando, assim, a despesa com futuros reembolsos na competência do respectivo faturamento.

Conforme os dados obtidos na empresa, no exercício de 2020 o valor total das vendas de calçados foi de R\$ 92.583.017. De acordo com a média histórica e as expectativas futuras da Empresa Alfa, é esperado que aproximadamente 0,79% dos produtos vendidos apresentem defeitos, requerendo restituição por parte do cliente do valor pago na compra. Sendo assim, o valor estimado para reembolso é de R\$ 731.405 (R\$ 92.583.017 x 0,79%).

A experiência passada indica que o gasto com o pagamento de reembolsos dentro da garantia para os calçados vendidos, em 2020, deve ser realizado 49% dentro do mesmo período de competência, 41% em 2021 e 10% em 2022. Como os fluxos de caixa estimados já refletem as probabilidades de saída de caixa futura, considerando que o efeito do valor do dinheiro no tempo seja material, foi utilizada uma taxa de desconto, com base em Letra do Tesouro Nacional Prefixada do mesmo período, para representar o valor presente dos desembolsos exigidos, em concordância com o que determina a NBC TG 25 (2014).

Tabela 1 – Provisão para reembolso

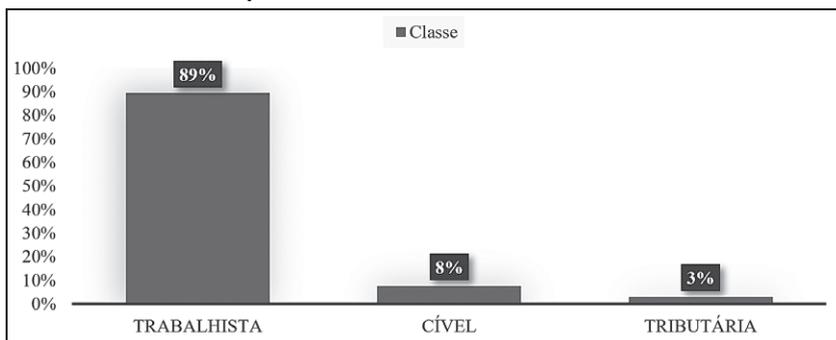
Ano		Pagamentos de caixa esperados	Taxa de desconto	Fator de desconto	Valor presente
2021	41% x R\$ 731.405	R\$ 299.876	2,93%	0,9715 (2,93% para 1 ano)	R\$ 291.340
2022	10% x R\$ 731.405	R\$ 73.141	4,48%	0,9161 (4,48% para 2 anos)	R\$ 67.003
Total a provisionar					R\$ 358.343

Fonte: Adaptado de Empresa Alfa (2021), Tesouro Direto (2021), NBC TG 1000 (2016).

Assim, pode-se observar, na Tabela 1, o valor total a provisionar de gastos esperados com reembolso para os próximos períodos, referente à garantia concedida aos calçados faturados em 2020. Vale ressaltar que parte dos 0,79% de reembolsos esperados já foi realizado dentro do exercício encerrado, na conta contábil Devoluções de Vendas, pertencente ao grupo de Deduções da Receita Bruta, na Demonstração de Resultados. Contudo, não foi encontrado nenhum lançamento contábil feito pela empresa, a título de provisionamento da quantia referente aos demais períodos abrangidos pela garantia, nem mesmo sua menção em notas explicativas.

4.3 Processos judiciais

Foi constatado, em entrevista e na coleta de dados com os setores jurídico e contábil, que a Empresa Alfa possui um grande número de processos judiciais, de variadas classes, com as ações trabalhistas representando o maior percentual de litígios contra a companhia, seguido por demandas cíveis e, por último, causas tributárias, conforme observa-se no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Processos por classes

Fonte: Empresa Alfa (2021).

Os processos judiciais configuram-se, em sua maioria, como obrigações presentes, com probabilidades prováveis, possíveis e remotas de saída de recursos econômicos. Por conta de suas características distintas, cada classe de processo requer uma análise individual do assunto, para melhor classificação, sendo, também, a forma mais apropriada para a compreensão dessa pesquisa.

4.3.1 Processos trabalhistas

Na entrevista com o responsável pelo setor jurídico, este apontou a existência de 59 ações trabalhistas contra a Empresa Alfa, justificando que, no setor calçadista, por ser um ramo econômico que emprega um grande número de trabalhadores, de forma direta e terceirizados, é natural que surjam litígios entre a parte contratada e a contratante.

Os processos foram separados por reclamantes e seus reconhecimentos foram analisados pelo advogado da empresa, que atua na área trabalhista e detém o conhecimento e experiência necessária para avaliar as causas, separando em prováveis, possíveis ou remotas, baseando-se nas demandas e partes envolvidas, comparando com experiências passadas em outros processos similares. Na Tabela 2, estão apresentados os dados obtidos.

Tabela 2 – Reconhecimento processos trabalhistas

Reclamante	Provável	Possível	Remota	Total
Funcionários próprios	5	1	0	6
Terceirizados	15	0	5	20
Fornecedores	1	25	5	31
União Federal	0	1	0	1
Ministério Público do Trabalho	1	0	0	1
Total	22 processos	27 processos	10 processos	59 processos

Fonte: Empresa Alfa (2021).

Nota-se que a maior parte das reclamações trabalhistas são referentes a subcontratadas (terceirizados) e fornecedores de matérias-primas, cujos funcionários cobram em litígio valores que possivelmente lhes são de direito, comprometendo também a empresa que subcontratou o serviço.

No caso dos terceirizados, a empresa responde subsidiariamente⁵ pelas demandas requeridas dos empregados da subcontratada. Já para as ações trabalhistas de funcionários pertencentes às empresas fornecedoras de matérias-primas, mesmo não havendo prestação de mão de obra, alguns tribunais julgam a parte compradora como integrante do polo passivo, principalmente nos casos em que as empresas já encerraram suas atividades, conforme as experiências da companhia em ações passadas.

As ações trabalhistas costumam requerer variadas verbas e indenizações, com as mesmas demandas figurando em diversos processos, simultaneamente. No total, foram apontados 274 pedidos em discussão, nos 59 processos, divididos em 32 tipos diferentes de demandas, com as três principais sendo discussões pelo pagamento de insalubridade, horas-extras e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). Des-

⁵ No caso em que há um ordenamento, o devedor subsidiário só pode ser cobrado após o devedor principal não conseguir pagar a dívida (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS, 2021).

tacam-se, também, as demandas das ações em discussão com a União e o Ministério Público do Trabalho, em que a empresa questiona a cobrança de auto de infração e multa, respectivamente. Os dados foram obtidos em consultas dos processos no site do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT4) (2021).

Os processos trabalhistas foram também mensurados pelo advogado, com base nas demandas solicitadas, tendo cautela para não estimar um valor excessivo, tampouco modesto, tentando refletir uma estimativa racional de liquidação da obrigação na data das demonstrações, conforme apresentado na Tabela 3. Ressalva-se o processo contra o Ministério Público do Trabalho, que se refere a uma multa lavrada em anos anteriores, não cabendo estimativa, tendo seu valor expressado de forma atualizada pela taxa Selic, até a data destas demonstrações.

Como algumas ações trabalhistas têm sua origem em anos anteriores ao exercício estudado, foi necessária sua distinção para correta apreciação contábil no resultado.

Tabela 3 – Mensuração processos trabalhistas

Probabilidade de ocorrência	Exercício 2020	Exercícios anteriores	Total
Provável	R\$ 101.649	R\$ 1.284.757	R\$ 1.386.406
Possível	R\$ 145.000	R\$ 75.000	R\$ 220.000
Remota	R\$ 15.000	R\$ 15.000	R\$ 30.000

Fonte: Empresa Alfa (2021).

4.3.2 Processos tributários

Conforme dados obtidos nas entrevistas realizadas com o contador/*controller* e com o advogado, foi relatada a existência de processos tributários, a favor e contra a Empresa Alfa, representando valores extremamente significativos para as demonstrações contábeis.

São duas as ações que se enquadram nessa classe, uma ativa e uma passiva. Na causa passiva, iniciada em 2014, a entidade contesta um Auto de Infração lavrado pela Receita Federal do Brasil, relativo ao pagamento de contribuições previdenciárias devidas. No processo ativo, a Empresa Alfa objetiva ganho financeiro contra a Receita Federal do Brasil, em ação movida no ano de 2009, relativo à discussão sobre valores indevidamente recolhidos na forma das contribuições sociais PIS e COFINS.

Conforme os entrevistados, com respaldo em opiniões dos advogados tributários, as duas causas têm probabilidades prováveis de ocorrência. Porém, no caso da ação em que reivindica a restituição do PIS e COFINS pago sobre o ICMS, apesar de a empresa já ter o ganho de causa na esfera judicial, até a data das demonstrações não era líquido e certo o prazo para retrocesso do pleito, tampouco a estimativa de valor do ganho, podendo sofrer variações expressivas, dependendo das decisões judiciais subsequentes. Sendo assim, tal processo, e o fato da impossibilidade de estimativa confiável de valor, devem ser mencionados em Notas Explicativas.

Na Tabela 4, observa-se o reconhecimento e a mensuração de tais proces-

Os valores expostos já expressam os saldos atualizados até o período atual, caracterizando o efeito do valor do dinheiro no tempo, nas ações com início em exercícios anteriores.

Tabela 4 – Reconhecimento e mensuração processos tributários

Demanda	Ativa/ Passiva	Probabilidade de ocorrência	Mensuração
Auto de infração: Contribuição Previdenciária Patronal e de Terceiros	Passiva	Provável	R\$ 4.203.996
Exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS e da COFINS	Ativa	Provável	-

Fonte: Empresa Alfa, Calculadora do cidadão do Banco Central do Brasil (2021).

4.3.3 Processos cíveis

Os processos cíveis correspondem à segunda maior classe de ações em tramitação da Empresa Alfa, com um total de cinco processos. Basicamente, os processos dessa esfera constituem-se em ações de cobrança a favor e contra a entidade. Nas causas passivas, um fornecedor e um representante comercial reivindicam valores que lhes julgam devidos; já nas demandas ativas, a Empresa Alfa objetiva ressarcimento financeiro contra clientes inadimplentes.

O julgamento do reconhecimento e a mensuração da melhor estimativa de valores foram analisados pela administração da empresa, por meio da avaliação do andamento dos processos, como pode ser observado na Tabela 5. Os valores apresentados já tiveram seus saldos corrigidos até o período atual, conforme taxas referenciais citadas pela empresa, para representar a valorização do dinheiro no tempo, pois todas as ações tiveram início em exercícios anteriores à 2020.

Tabela 5 – Reconhecimento e mensuração processos cíveis

Demanda	Ativa/Passiva	Probabilidade de ocorrência	Mensuração
Cobrança de título	Passiva	Provável	R\$ 50.744
Multa rescisão de contrato de representação comercial	Passiva	Provável	R\$ 55.000
Execução de título extrajudicial	Ativa	Remota	R\$ 46.563
Execução de título extrajudicial	Ativa	Remota	R\$ 68.537
Execução de título extrajudicial	Ativa	Remota	R\$ 31.023

Fonte: Empresa Alfa (2021).

Nos dois processos passivos, a empresa presume que terá que arcar com o pagamento dos valores pleiteados pelos autores. Já para as discussões ativas, são remotas as chances de ingresso de benefícios econômicos para a companhia.

4.4 Análise das demonstrações contábeis

Após feitas as análises e a apuração dos riscos e benefícios para a entidade, constatou-se a existência de prováveis, possíveis e remotas obrigações e direitos. Diante disso, os deveres prováveis devem ter suas estimativas de valores provisionados na contabilidade; os possíveis serão passivos contingentes, sendo somente mencionadas em Notas Explicativas; e, por fim, as obrigações com chances remotas de saída de recursos, não tem sua divulgação exigida, portanto, não serão escrituradas nas demonstrações. Os ativos prováveis somente devem figurar no Balanço Patrimonial quando a sua ocorrência for plenamente certa, do contrário, passarão a ser somente divulgados em Notas Explicativas, como ativos contingentes.

Em resumo, foram apuradas 27 provisões referentes a passivos prováveis, 27 passivos contingentes originados de passivos possíveis e somente 1 ativo contingente, que se refere a um ativo provável sem estimativa confiável de valor. O resumo de suas respectivas estimativas de valores está apresentado na Tabela 6.

Tabela 6 – Resumo estimativa de desembolso por classe

	Processos	Ambiental	Reembolso	Total
Provisão	R\$ 5.696.146	R\$ 113.370	R\$ 358.343	R\$ 6.167.859
Passivo Contingente *	R\$ 220.000	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 220.000
Ativo Contingente	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00

* Exceto com probabilidades remotas.

Fonte: Empresa Alfa (2021).

Não foram encontrados lançamentos para as respectivas provisões levantadas na pesquisa. Os motivos variam desde a falta de conhecimento adequado sobre o assunto, até o receio de reconhecer e mensurar as provisões de maneira equivocada. Desse modo, buscou-se verificar o impacto da adoção da NBC TG 25, efetuando o lançamento das provisões apuradas na contabilidade da empresa.

4.4.1 Resultado do exercício

Primeiramente, apresenta-se o efeito das provisões no resultado do exercício da Empresa Alfa, realizando a escrituração nas contas de despesas, consoante com cada classe de provisão. O valor esperado relativo à política de reembolso deverá constar nas Despesas com Vendas⁶, com as provisões relacionadas aos processos jurídicos e despesas ambientais sendo lançadas em Outras Despesas e Receitas Operacionais, pois referem-se a valores que não integram as atividades-fim da companhia.

⁶ Como ainda não é líquida e certa a sua realização, a estimativa de reembolso que se refere aos exercícios seguintes não deve ser lançada nas Deduções da Receita Bruta, como ocorre nos reembolsos exigidos dentro do exercício, para não afetar o cálculo de outros impostos que utilizam essa conta como base.

Como parte das obrigações prováveis verificadas na pesquisa tiveram origem em exercícios anteriores ao período de apuração estudado, os seus impactos financeiros não devem transitar pelo resultado do exercício atual, pois deveriam ter sido lançadas no período de competência em que se tomou ciência de tal passivo. À vista disso, tais provisões integrarão a Demonstração do Resultado Abrangente (DRA), na forma de Mudança de Política Contábil⁷, visto que a Empresa Alfa não vinha procedendo com a contabilização dessas contingências, conforme orientação das Normas Brasileiras de Contabilidade, por motivos de política contábil interna.

Então, somente serão lançadas no resultado do exercício de 2020 as obrigações prováveis que tiveram início nesse mesmo ano, além do montante da correção monetária referente ao período atual de obrigações iniciadas em anos anteriores. Na Tabela 7, observa-se a distinção dos valores a provisionar, por classe de provisão e por período de competência.

Tabela 7 – Provisões por período de competência

Provisões por classe	Exercícios anteriores	Exercício 2020	Total
Processos	R\$ 5.467.178	RS 228.968	R\$ 5.696.146
Ambiental	R\$ 0,00	RS 113.370	RS 113.370
Política de reembolso	R\$ 0,00	RS 358.343	RS 358.343
Total	R\$ 5.467.178	RS 700.681	R\$ 6.167.859

Fonte: Empresa Alfa (2021), Calculadora do cidadão do Banco Central do Brasil (2021).

Até então, na Demonstração de Resultados do ano de 2020, a Empresa Alfa apresentava um Lucro Líquido no período de R\$ 4.507.225, o equivalente a 5,89% de margem de lucro sobre a receita líquida. Nas Tabelas 8 e 9, pode-se verificar a mutação no resultado, após o lançamento das provisões.

⁷ A entidade deve alterar sua prática contábil quando for exigida por mudança na lei, ou quando a alteração propiciar maior confiança e transparência nas demonstrações contábeis, com relação à posição financeira e patrimonial da empresa, conforme item 10.8 da NBC TG 1000 (2016).

Tabela 8 – Demonstração de Resultado de 31 dez. 2020 (em reais)

Demonstração do Resultado	Antes do reconhec. das provisões	Após reconhec. das provisões
Receita Operacional Líquida.....	76.528.122	76.528.122
Custo dos Produtos Vendidos.....	(59.817.039)	(59.817.039)
LUCRO BRUTO.....	16.711.083	16.711.083
(Despesas) Receitas Operacionais		
Despesas com Vendas.....	(11.215.133)	(11.573.476)
Despesas Administrativas.....	(3.951.536)	(3.951.536)
Outras (Despesas) e Receitas Operacionais.....	3.563.050	3.220.712
RESULTADO ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO.....	5.107.465	4.406.784
Despesas Financeiras.....	(2.272.710)	(2.272.710)
Receitas Financeiras.....	3.856.331	3.856.331
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS.....	6.691.085	5.990.404
Tributos Sobre o Lucro*.....	(2.183.860)	(2.183.860)
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO.....	4.507.225	3.806.544

* Conforme legislação fiscal vigente, as provisões são itens indedutíveis para fins de cálculo do IR e CSLL, portanto o valor dos tributos sobre o lucro não é afetado, segundo Decreto nº 9.580/18 (BRASIL, 2018).

Fonte: Empresa Alfa (2021).

Tabela 9 – DRA de 31 dez. 2020 após evidenciação das provisões (em reais)

Demonstração do Resultado Abrangente	
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO.....	3.806.544
Mudança de Políticas Contábeis.....	(5.467.178)
RESULTADO ABRANGENTE TOTAL.....	(1.660.634)

Fonte: Empresa Alfa (2021).

Com a escrituração das provisões prováveis no resultado da companhia, os demonstrativos apontam uma redução de 15,55% do lucro do exercício de 2020, passando a representar 4,97% de margem líquida. O valor das provisões de exercícios anteriores, quando incorporadas à Demonstração do Resultado Abrangente, na forma de Mudança de Políticas Contábeis, abate todo o lucro apurado em 2020, gerando um saldo negativo, que deverá produzir efeitos significativos, reduzindo o Patrimônio Líquido da Empresa Alfa.

4.4.2 Balanço patrimonial

O Balanço Patrimonial da Empresa Alfa é representado somente pelas principais contas, de forma sintética, para melhor visualização e compreensão dos resultados obtidos (Tabela 10).

Os valores com probabilidades prováveis de ocorrência foram reconhecidos no encerramento contábil e apresentados na conta contábil sintética Provisão para Contingência, no Passivo da empresa, divididos no curto e no longo prazo. As obrigações com previsão de desembolso para os próximos doze meses, de curto prazo,

somam um total de R\$ 480.710, com R\$ 5.687.149 sendo escrituradas no longo prazo, pois estima-se que somente serão requeridas após o próximo exercício findo. Em contrapartida, houve um decréscimo do Patrimônio Líquido, com a diminuição dos Lucros Acumulados, conforme redução observada no resultado do exercício ajustado, além de abertura da conta Ajustes Patrimoniais, que incorporou os ajustes do DRA.

Tabela 10 – Balanço Patrimonial em 31 dez. 2020 após evidenciação das provisões (em reais)

ATIVO	Antes das provisões	Depois das prov.	PASSIVO	Antes das provisões	Depois das prov.
ATIVO CIRCULANTE	45.347.116	45.347.116	PASSIVO CIRCULANTE	22.710.570	23.191.280
Caixa e equiv.de caixa	1.140.628	1.140.628	Fornecedores	6.643.710	6.643.710
Clientes	33.413.609	33.413.609	Obrigações trab.e sociais	1.171.999	1.171.999
Estoques	4.241.796	4.241.796	Obrigações tributárias	2.432.604	2.432.604
Outros direitos	6.351.961	6.351.961	Empréstimos e financ.	11.579.889	11.579.889
Despesas antecipadas	199.123	199.123	Provisão para contingência	-	480.710
ATIVO NÃO CIRCULANTE	4.463.482	4.463.482	Outras obrigações	882.367	882.367
Realizável a longo prazo	140.620	140.620	PASSIVO NÃO CIRCULANTE	7.535.122	13.222.271
Investimentos	27.616	27.616	Empréstimos e financ.	6.372.387	6.372.387
Imobilizado	4.175.131	4.175.131	Provisão para contingência	-	5.687.149
Intangível	120.116	120.116	Outras obrigações	1.162.735	1.162.735
			PATRIMÔNIO LÍQUIDO	19.564.905	13.397.046
			Capital social	8.000.000	8.000.000
			Lucros (prej.) acumulados	11.564.905	10.864.224
			Ajustes patrimoniais (DRA)	-	(5.467.178)
TOTAL DO ATIVO	49.810.598	49.810.598	TOTAL DO PASSIVO	49.810.598	49.810.598

Fonte: Empresa Alfa (2021).

Nota-se que houve uma significativa mudança nos totais do Passivo Circulante e Não Circulante da companhia, representando um aumento de 2,12% nas obrigações de curto prazo e 75,48% nas obrigações de longo prazo, com respectiva diminuição do Patrimônio Líquido, em 31,53%. Isso demonstra que o Capital de Terceiros passou a representar uma quantia maior sobre o Passivo Total da entidade, que, antes da adoção dos procedimentos internacionais, equivalia a 60,72%, e, após, passou a representar 73,10%.

Para além, examinando essas alterações com um enfoque gerencial, aplicando algumas fórmulas de análises de balanço, pode-se verificar que a liquidez geral diminuiu de 1,50 para 1,25 de ativo realizável total para cada real de passivo exigível total. O grau de endividamento aumentou muito, quando consideradas as provisões de 1,55 pontos para 2,72, evidenciando grande dependência de capital de terceiros para honrar com as dívidas futuras. Esse fato ocorreu devido ao expressivo aumento verificado no passivo da empresa, em decorrência da adesão aos conceitos da NBC TG 25.

A composição do endividamento da companhia demonstra que as dívidas

de curto prazo ainda representam mais da metade de seu exigível total, cerca de 63,69%, porém nota-se que houve uma diminuição de 15,18% nesse índice, por conta de a maior parte dos ajustes da NBC TG 25 terem sido efetuados no longo prazo.

4.4.3 Divulgação em notas explicativas

A divulgação em notas explicativas de informações pertinentes às provisões, passivos contingentes e ativos contingentes torna a informação contábil mais clara e compreensível aos usuários das demonstrações, facilitando o julgamento e as análises gerenciais. Nos Quadros 3 e 4, apresentam-se as provisões, os passivos e os ativos contingentes levantados na pesquisa.

Quadro 3 – Notas explicativas das provisões

Provisão para Contingência: A empresa possui ações judiciais e administrativas de natureza trabalhista, cível e tributária, bem como exigências ambientais e obrigações informais com clientes por meio da política de reembolso. Os valores foram mensurados com base na melhor estimativa de desembolso, segundo opinião dos setores jurídico e contábil. A companhia mantém provisões em montantes considerados suficientes para cobrir as perdas prováveis no desfecho das ações em curso, conforme demonstrado a seguir:		
Natureza da provisão	2020	2019
Processos Trabalhistas.....	1.386.406	-
Processos Cíveis.....	105.744	-
Processos Tributários.....	4.203.996	-
Ambiental.....	113.370	-
Política de reembolso.....	358.343	-
	6.167.859	-
Circulante.....	480.710	-
Não circulante.....	5.687.149	-

Fonte: Elaborado pelo acadêmico (2021)

Quadro 4 – Notas explicativas dos passivos e ativos contingentes

Passivo Contingente: A companhia possui obrigações com probabilidades apenas possíveis de saída de recursos econômicos para suas liquidações, sendo demonstradas em notas explicativas, dando conhecimento do fato aos usuários das demonstrações, conforme relacionadas abaixo:		
Natureza da contingência:	2020	2019
Processos Trabalhistas.....	220.000	-
Ativo Contingente: A empresa possui um ganho judicial na esfera tributária, o qual dá direito a restituição do PIS e COFINS recolhido sobre o ICMS. Porém, não é possível se ter uma estimativa confiável do crédito fiscal, pois, até a data das demonstrações, não era líquido e certo o prazo para retrocesso do pleito, podendo gerar variações expressivas no valor do ganho, dependendo das decisões judiciais subsequentes.		

Fonte: Elaborado pelo acadêmico (2021)

5 Conclusão

Sendo considerada uma empresa de porte médio, é latente o surgimento de algumas obrigações ou direitos de prazo ou valor incerto inerentes às suas operações. Em vista disso, após a análise dos dados pesquisados, realmente foi constatado que a Empresa Alfa detém inúmeras obrigações e direitos que podem ser traduzidos em provisões, passivos e ativos contingentes, porém tais valores não constam em sua contabilidade, tampouco integram as demonstrações contábeis, ficando de fora das análises gerenciais.

Destaca-se que, ao todo, foram identificadas 54 obrigações que demandam alguma probabilidade, provável ou possível, de saída de recursos financeiros para a sua liquidação futura, com quase a totalidade, ou seja, 52 passivos sendo originados de processos judiciais ou administrativos.

Dessa classe de passivos incertos, percebe-se que 89% das ações totais da empresa são de cunho trabalhista, o que se justifica pelo alto número de funcionários diretos e indiretos que o setor calçadista emprega. Esse fato se pode observar, também, em estudos anteriores sobre o tema, evidenciando que essa é uma questão crítica para as empresas.

Entretanto, são as ações tributárias que demandam o maior valor para a sua liquidação futura, visto que, com uma única ação, representa 65,81% das estimativas de desembolso das provisões e passivos contingentes totais.

No total, a Empresa Alfa deixou de escriturar R\$ 6.167.859 de obrigações futuras com desembolsos prováveis, além de não informar, em notas explicativas, R\$ 220.000 de passivos contingentes, que podem, ou não, demandar recursos financeiros para sua liquidação. Percebe-se, então, que, por não provisionar nem contingenciar essas obrigações futuras, a companhia detém passivos ocultos⁸, demonstrando um Patrimônio Líquido com saldo fictício, distorcendo a informação contábil aos usuários internos e externos. A omissão desses débitos futuros pode ocasionar um gasto desmedido em outras áreas, sem a constituição de reservas apropriadas para cobrir tais passivos, podendo, então, gerar insuficiência de caixa futura, afetando diretamente a atividade da companhia.

Fica evidente, por meio do reconhecimento e da contabilização desses passivos, com base na NBC TG 25, que, apesar de não produzirem impactos imediatos no caixa da empresa, afetaram o resultado e o lucro do período. Além disso, os índices gerenciais apontam para uma piora do cenário financeiro, exigindo cautela por parte da administração na gestão do patrimônio, para que esses débitos futuros não inviabilizem projetos e investimentos no negócio.

Quando apresentados os resultados da pesquisa à administração da empresa, afirmou ter ciência desses débitos futuros, mas que somente os observava individualmente, ficando, de certa forma, surpreendida com o impacto financeiro, patrimonial e de resultado que tais elementos podem causar, quando analisados em

⁸ Uma obrigação que não foi reconhecida contabilmente, com sua existência ficando encoberta ao usuário externo (PEREIRA et al., 2000 apud PILATTI, 2013, p. 6).

concordância com a NBC TG 25. Entretanto, possuem grandes expectativas de que os ganhos futuros referentes ao ativo contingente cubram as perdas estimadas com as provisões e passivos contingentes. Todavia, esse ativo futuro deve ser tratado com prudência pela entidade e, por esse motivo, não se considerou adequada sua mensuração, pois ainda não se tem uma estimativa confiável de valor.

Relativo ao alto número de reclamações trabalhistas levantadas na pesquisa, os membros da administração relataram que observam com cautela tal assunto, passando a solicitar regularmente aos seus terceirizados comprovantes de quitação de impostos, bem como a verificação da situação financeira e visitas regulares às suas sedes, verificando a conformidade com a legislação trabalhista, a fim de tentar reduzir o ingresso de novas ações. Adicionalmente, uma estimativa das despesas projetadas com reclamações trabalhistas foi incorporada ao cálculo do custo pago ao terceirizado pela prestação de mão de obra, com o intuito de minimizar o impacto financeiro com possíveis ações dessa ordem.

Com o resultado do estudo, a administração da empresa reconheceu a importância do adequado tratamento e divulgação desses dados, percebendo a necessidade de ajustes em suas demonstrações e a adoção contínua dos procedimentos de reconhecimento, mensuração e divulgação de obrigações e direitos incertos.

Portanto, conclui-se que a adoção das práticas contábeis contidas na NBC TG 25 é um excelente instrumento para demonstrar a real situação patrimonial das entidades, expondo os riscos reais ou contingentes, divulgando relatórios contábeis com informações relevantes para as tomadas de decisões da administração. Ressalta-se, ainda, que a adoção dessa norma contábil não traz nenhum impacto fiscal negativo para a empresa, somente aumenta o potencial da informação contábil.

Os estudos precedentes referenciados neste artigo corroboram a importância do adequado registro contábil e divulgação das provisões e contingências para que as demonstrações contábeis evidenciem a fidelidade dos fatos aos investidores. Frisa-se, especialmente, seu potencial na geração de informações relevantes para tomadas de decisão.

Considera-se a pesquisa satisfatória, atendendo aos objetivos propostos, com resultados que puderam demonstrar, de forma exemplar, os efeitos da adoção da NBC TG 25 nas demonstrações contábeis, obtendo a real posição patrimonial da Empresa Alfa no exercício findo de 2020. Não foram encontrados impedimentos que pudessem afetar ou comprometer os resultados obtidos. Sugerem-se pesquisas futuras em empresas de mesmo porte e de outros ramos da economia, a fim de demonstrar, ao meio empresarial/contábil e à comunidade acadêmica, os benefícios gerenciais obtidos com a utilização das Normas Brasileiras de Contabilidade.

Referências

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Calculadora do cidadão**. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/CALCIDADAOPUBLICO/exibirFormCorrecaoValores.do?method=exibirFormCorrecaoValores&aba=4>. Acesso em: 01 jun. 2021.

BORBA, Caio César de Castro Boneberg; VELHO, Cassiane Oliveira. **Análise da evidenciação das provisões e dos passivos contingentes das principais empresas do segmento de carne e derivados listadas na b3**. ConTexto, Porto Alegre, v. 18, n. 40, p. 16-29, set./dez. 2018. ISSN (Online) 2175-8751 Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/ConTexto/article/view/93870>. Acesso em: 19 out. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 9.580, de 22 de novembro de 2018**. Regulamenta a tributação, a fiscalização, a arrecadação e a administração do Imposto sobre a Renda e Proventos de Qualquer Natureza. Brasília, DF, 22 nov. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9580.htm. Acesso em: 23 jun. 2021.

BRASIL. **Lei nº 11.638/07, de 28 de dezembro de 2007**. Altera e revoga dispositivos da Lei no 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e da Lei no 6.385, de 7 de dezembro de 1976, e estende às sociedades de grande porte disposições relativas à elaboração e divulgação de demonstrações financeiras. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 28 dez. 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11638.htm. Acesso em: 08 fev. 2021.

COELHO, Cláudio Ulysses Ferreira; LINS, Luiz dos Santos. **Teoria da contabilidade: abordagem contextual, histórica e gerencial**. São Paulo: Atlas, 2010.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. CFC. NBC TG 1000. **Resolução 2016/NBCTG1000(R1) de 2016**. Disponível em: [https://www1.cfc.org.br/sisweb/SRE/docs/NBCTG1000\(R1\).pdf](https://www1.cfc.org.br/sisweb/SRE/docs/NBCTG1000(R1).pdf). Acesso em: 11 mar. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. CFC. NBC TG 25. **Resolução 2014/NBCTG25(R1) de 2014**. Disponível em: [https://www1.cfc.org.br/sisweb/SRE/docs/NBCTG25\(R1\).pdf](https://www1.cfc.org.br/sisweb/SRE/docs/NBCTG25(R1).pdf). Acesso em: 03 mar. 2021.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO RIO GRANDE DO SUL, CRCRS. **Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas**. Porto Alegre: Evangraf Gráfica e Editora, 2011.

CREPALDI, Silvio Aparecido; CREPALDI, Guilherme Simões. **Auditoria Contábil: teoria e prática**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

GELBCKE, Ernesto Rubens. *et al.* **Manual de contabilidade societária**: aplicável a todas as sociedades de acordo com as normas internacionais e do CPC. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. *et al.* **Manual de Contabilidade Societária**. São Paulo: Atlas, 2010.

IUDÍCIBUS, Sérgio de (coord.). *et al.* **Contabilidade introdutória**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. **Contabilidade comercial**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

MACKENZIE, Bruce. *et al.* **IFRS 2012: interpretação e aplicação**. Porto Alegre: Bookman, 2013.

MARION, José Carlos; RIOS, Ricardo Pereira (atualizador). **Contabilidade empresarial**: instrumentos de análise, gerência e decisão. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

MARION, José Carlos; SANTOS, Ana Carolina Marion. **Contabilidade básica**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

NANNINI, Luiz Carlos; SALOTTI, Bruno Meirelles. IAS 37 – Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes. In: ERNST & YOUNG; FIPECAFI (Orgs.). **Manual de normas internacionais de contabilidade**: IFRS versus normas brasileiras. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 357-368.

PADOVEZE, Clóvis Luís; BENEDICTO, Gideon Carvalho de; LEITE, Joubert da Silva Jerônimo. **Manual de contabilidade internacional**: IFRS: US Gaap – Br Gaap: teoria e prática. São Paulo: Cengage Learning, 2014. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522126545/>. Acesso em: 17 fev. 2021.

PILATTI, Tiago Luiz. **Passivos ocultos**. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/206196/001112696.pdf?sequence=1>. Acesso em: 08 jul. 2021.

SALOTTI, Bruno Meirelles. *et al.* **Contabilidade financeira**. São Paulo: Atlas, 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597022476/cfi/6/10!/4/20@0:0>. Acesso em: 01 jul. 2021.

TESOURO DIRETO. **Letra do Tesouro Nacional Prefixado 2020**. Disponível em: <https://www.tesourodireto.com.br/titulos/historico-de-precos-e-taxas.htm>. Acesso em 16 jun. 2021.

TORRES JUNIOR, Fabiano; ROMUALDO, Eduardo da Silva. **NBC TG 25 – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes: estudo sobre a evidenciação dos passivos ambientais da Vale S.A.** Revista Brasileira de Contabilidade, [S.l.], n. 241, p. 12-25, jul. 2020. ISSN 2526-8414. Disponível em: <http://rbc.cfc.org.br/index.php/rbc/article/view/1844>. Acesso em: 20 out. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Responsabilidade solidária x responsabilidade subsidiária**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/responsabilidade-solidaria-x-responsabilidade-subsidiaria>. Acesso em: 22 mai. 2021.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 4ª REGIÃO. TRT4. Disponível em: <https://www.trt4.jus.br/portais/trt4>. Acesso em: 24 mai. 2021.

RELAÇÕES FAMILIARES E DROGADIÇÃO: PERCEPÇÕES DO DEPENDENTE QUÍMICO ACERCA DA FAMÍLIA EM UMA COMUNIDADE TERAPÊUTICA DO RS¹

Kelly Aparecida Drechsler Róggia² | Patrícia Manozzo Colossi³

Resumo

A dependência química tem sido, a cada dia mais, um assunto que suscita preocupações por parte do sistema de saúde e das famílias que acompanham o sofrimento e dificuldade daquele que é acometido por essa doença. Nesse sentido, o presente estudo buscou investigar as relações familiares de homens dependentes químicos, que estão em tratamento em uma comunidade terapêutica do RS. Para a coleta dos dados, foram entrevistados cinco participantes que estavam em tratamento, por meio de entrevista semiestruturada, que buscou entender a dinâmica das relações familiares de cada participante e explorar a visão individual sobre o tratamento e as diretrizes aprendidas nesse contexto, além das expectativas futuras. Os resultados destacaram o fator protetivo da espiritualidade e a importância das relações familiares desenvolvidas desde a infância, o possível impacto que assumem na vida adulta e sua importância no curso do tratamento no período de internação e após a alta; no retorno à vida familiar, social e profissional.

Palavras-chave: Dependência química; Relação familiar; Tratamento.

Abstract

FAMILY RELATIONSHIPS AND DRUG ADDICTION: PERCEPTIONS OF CHEMICAL DEPENDENTS ABOUT THE FAMILY IN A THERAPEUTIC COMMUNITY IN RS

Chemical dependence has been, more and more, a subject that raises concerns of the health system and of the families that accompany the suffering and difficulties of those who are affected by the disease. For this reason, the present study sought to investigate the family relationships of chemically dependent men, who are undergoing treatment in a therapeutic community in RS. For data collection, five participants who were undergoing treatment were interviewed, through a semi-structured interview, which sought to understand the dynamics of each participant's family relationships and explore the individual view on the treatment and the guidelines learned in this context, in addition to the future expectations. The results emphasized the protective factor of spirituality and the importance of family relationships developed since childhood, the possible impact they assume in adulthood and their importance in the course of treatment during hospitalization and after discharge; returning to family, social and professional life.

Keywords: Chemical dependency; Family relationship; Treatment.

¹ Artigo de pesquisa apresentado ao Curso de Psicologia das Faculdades Integradas de Taquara-FACCAT como requisito parcial para aprovação na Disciplina Trabalho de Conclusão II.

² Acadêmica do curso de Psicologia das Faculdades Integradas de Taquara-FACCAT. E-mail: kellyroggia@sou.faccat.br

³ Psicóloga, Doutora e Mestre em Psicologia Clínica, Especialista em Terapia de Casal e Família. Docente do Curso de Psicologia da FACCAT. E-mail:patriciacolossi@faccat.br

1 Introdução

No Brasil, segundo a pesquisa realizada pela Fiocruz em 2017, em torno de 17,8 milhões de pessoas consumiram álcool e/ou tabaco no ano anterior à pesquisa; e 2,6% dos entrevistados, além do álcool, consumiram pelo menos uma substância ilícita, constituindo milhões de pessoas com acesso ao álcool e a outras drogas. O mesmo relatório informou ainda que, no mesmo período, 1,5% dos sujeitos pesquisados consumiram álcool e medicamentos sem prescrição ou orientação médica (BASTOS et al, 2017).

Esses números vêm aumentando a cada ano, conforme revisão de dados do Relatório Mundial sobre Drogas (2020), tanto no total, quanto em proporções dos grupos pesquisados. No ano de 2009, cerca de 210 milhões de pessoas, com idade entre 15 e 64 anos, constituíam 4,8% da população mundial, comparado ao ano de 2018, quando esse número subiu para 5,3%, somando cerca de 269 milhões de pessoas que faziam uso de drogas ou tinham algum tipo de dependência de substâncias. Esses dados podem estar, ainda, subnotificados, considerando que muitos casos não chegam a ser contabilizados pelos órgãos oficiais.

Conforme estudos realizados por Reis e colaboradores (2017), com informações sobre o uso de bebida alcoólica e seus malefícios, os resultados apontaram que o álcool pode levar à dependência química, que, agregada à doença, pode resultar na ampliação de problemas sociais e financeiros. O mesmo estudo apontou que os homens eram os usuários e/ou abusadores predominantes das referidas substâncias, constituindo 9,5% da população estudada. Para Trevisan e Castro (2019), após pesquisa elaborada para investigar o uso de drogas em uma população determinada, o álcool foi a matéria de mais uso no decorrer da vida, correspondendo a cerca de 89,7% dos sujeitos pesquisados. A predominância de uso se deu em percentuais maiores entre homens, que constituíram 80,5% da amostra, observando-se que 45,8% tinham idades entre 41 e 60 anos.

A procura pelas drogas tem motivações distintas. Por vezes, o usuário de drogas busca no uso de substâncias psicoativas um refúgio para esconder-se ou aliviar-se dos problemas cotidianos e comumente relata aspectos familiares disfuncionais. Desse modo, a forma como a família lida com o membro dependente químico (DQ), tanto no curso do tratamento quanto no retorno ao sistema familiar, após o período de internação, constitui um aspecto importante nos resultados do tratamento e sua manutenção. Assim, a família se mostra, dependendo do caso, um fator de proteção ou de risco ao uso de drogas e à permanência, ou não, da sobriedade. Isso requer dos profissionais que recebem os DQs para tratamento em diferentes espaços de cuidado com a saúde, uma escuta atenta para intervir de forma terapêutica não somente com o paciente dependente químico, mas também com o sistema familiar do sujeito (TAKAHARA, et al, 2017).

O estudo de Paz e Colossi (2013) demonstrou o impacto da dependência química no âmbito familiar e a necessidade de estudar as raízes do problema, favorecendo um manejo adequado e contextualizado não só com o DQ, mas com todos os envolvidos. Para a psicologia que estuda os sistemas familiares, é possível entender

a drogadição como um sintoma que aparece em uma pessoa ou mais que compõe o grupo familiar, mas que não se restringe a ele, já que o sistema familiar adoece e é adoecido de forma semelhante em uma relação de recursividade. No entanto, comumente, o tratamento é pontual, voltado intencional e estritamente para o adicto, enquanto os demais componentes da família continuam no ciclo de relações disfuncionais (PAZ; COLOSSI, 2013). Para além disso, o uso de drogas tende a provocar consequências nocivas não só nas relações familiares, mas também sociais e profissionais, atingindo diferentes áreas da vida do sujeito. No que tange à família, é possível que ocorra o rompimento dos vínculos, gerando uma interferência na aliança com os familiares, no acolhimento e segurança obtidos nesse convívio (FREIRE, et al, 2016).

Paz e Colossi (2013) pontuam que, quando ocorre a recuperação do adicto, os conflitos familiares existentes podem ser descobertos, causando desequilíbrio na estrutura familiar. Para isso, a busca de terapia com foco na família tem como intuito a reorganização dos sistemas e das relações, podendo ajudar a redefinir limites, aprimorar a comunicação familiar e modular uma nova estrutura, resultando na melhora das relações existentes na família.

Nesse sentido, cabe destacar a importância de desenvolver estudos com foco nas relações familiares do dependente químico, ampliando a atenção para o contexto no qual o sujeito encontra-se inserido, podendo identificar as particularidades que reproduzem o sintoma da drogadição. A partir disso, torna-se possível o desenvolvimento de estratégias para enfrentar a dependência química com base nas relações afetivas e recursivas que se desenvolvem na família. Estudos com foco no contexto familiar do dependente de álcool e outras drogas podem contribuir para aperfeiçoar as intervenções nas famílias afetadas pelo uso/abuso de substâncias, para que juntos possam alcançar a transformação relacional e o fortalecimento dos vínculos (GABATZ, et al, 2013; PAZ; COLOSSI, 2013; SELEGHIM; OLIVEIRA, 2013).

O presente estudo se faz necessário tendo em vista o número de usuários de drogas e/ou dependentes químicos que buscam atendimento profissional de distintas áreas do conhecimento, todos os dias, tanto na rede pública de saúde quanto em diferentes contextos privados. Dessa forma, essa investigação objetivou estudar, a partir de uma pesquisa qualitativa, a percepção de homens adultos, dependentes químicos em tratamento para dependência química em uma comunidade terapêutica do RS acerca das relações familiares. Buscou-se investigar os relacionamentos familiares no contexto da drogadição, a identificação de como os vínculos familiares se expressam no contexto de adição de substâncias e no processo de recuperação, podendo compreender como a qualidade dos vínculos familiares contribuem positiva ou negativamente no processo de recuperação do dependente químico, e ainda, identificar como as experiências de espiritualidade familiar se expressam no processo de recuperação do dependente químico internado em uma comunidade terapêutica, identificando os pensamentos e expectativas do dependente químico relacionados ao futuro, especialmente no que se refere aos vínculos familiares.

2 Família: risco ou proteção?

Na sociedade atual, o tema da drogadição comumente está relacionado à doença mental e/ou situações de vulnerabilidade. Os dependentes químicos, muitas vezes, são percebidos pela população ao redor como quem deve ser evitado ou excluído do convívio social (SILVA; ABRAHÃO, 2019). Os mesmos autores referem que os olhares para as pessoas que apresentam alguma dependência química ainda são pautados pelo preconceito e envolvem pensamentos e atitudes de rejeição e indiferença.

As drogas e o álcool, não raro, apresentam um potencial devastador na vida de muitas pessoas e trazem consigo questionamentos acerca das estratégias que têm sido utilizadas no combate à doença. Todas as questões que abrangem o contexto da drogadição têm servido para fomentar os estudos nessa área, considerando os resultados nocivos que as drogas causam aos adictos e suas famílias - desde prejuízos à saúde até o envolvimento com delitos como roubo e outras formas de violência ou mesmo a falta de leitos próprios para tratamento (TELES; COLOSSI, 2018).

Na tentativa de encontrar alternativas eficazes de combate à dependência química, estudos são realizados para levantar dados que possam ser úteis no planejamento de políticas de prevenção e tratamento da dependência química (SILVA; ABRAHÃO, 2019). Os mesmos autores destacam que, embora a situação de drogadição seja identificada em diferentes contextos sociais, desde muito tempo, no Brasil, somente há cerca de vinte anos tem-se reconhecido, progressivamente, a dependência como doença. A partir disso, passou-se a identificar ações de cunho político, econômico e social com foco na conscientização da drogadição como um problema de saúde pública e suas consequências, na tentativa de prevenir o número de novos dependentes químicos e tratar os existentes (SILVA; ABRAHÃO, 2019).

Em se tratando de enfermidades em geral, cabe referir que qualquer condição pode trazer consigo um impacto na rede de apoio familiar. Essa condição se acentua quando o contexto da enfermidade diz respeito à dependência química, já que envolve consequências em diferentes áreas da vida do sujeito e de seus familiares. Embora ainda não seja de reconhecimento de muitas pessoas, o transtorno associado a substâncias, que compreende o uso, o abuso de drogas e/ou a dependência química, tanto lícitas quanto ilícitas, é entendido como uma doença pelos órgãos internacionais de regulamentação em saúde (ROCHA, 2017).

Os diferentes aspectos da patologia não atingem somente o dependente químico, mas contribuem para a desorganização familiar, já que a situação impacta em menor ou maior grau os que convivem com o DQ, todos adoecendo, de alguma forma, diante da dependência. A família que participa desse ciclo pode tornar-se tão dependente quanto o próprio adicto, retroalimentando uma relação de codependência pela relação com ele e porque também vivencia momentos de tristeza e sofrimento causados pelas drogas (ROCHA, 2017).

Pode ser considerado que, no âmbito familiar, juntamente com a questão da codependência, que abrange a relação dos membros da família, existem vínculos mais estreitos que outros, sendo preciso levar em conta a proximidade do cuidador

desse dependente - se é mãe, pai, cônjuge. Isso porque cada um revela problemas pontuais de sofrimento diante dessa demanda tão desgastante que é a doença (MACIEL et al., 2018). Quanto maior seu laço afetivo e de proximidade com o usuário, maior será o impacto, seguido comumente dos sentimentos de fracasso e impotência.

Nesse sentido, é importante considerar que cada membro exerce um papel fundamental na estrutura familiar, que se estabelece por ocasião da qualidade dos vínculos e pode se manter ao longo do ciclo vital da família. Assim, conforme a estrutura familiar, quando os filhos encontram maior apoio parental e vínculos afetivos de limite, de acolhimento e de segurança, tendem a se sentir suportados emocionalmente, demonstrando menor propensão ao uso de drogas e também mais condições de superar a doença quando ela se apresenta (SELEGHIM; OLIVEIRA, 2013). Nesse viés, a família assume um importante papel de proteção ao uso de drogas e dependência química. Ambientes que oferecem exemplos de boas relações são fundamentais para o desenvolvimento saudável e auxiliam na tomada de decisões e em escolhas mais assertivas, mostrando-se um importante aspecto protetivo no contexto de drogadição (SILVA, 2017).

Ao contrário, especialmente no que se refere ao público adolescente, existem fatores familiares que se apresentam como um risco ao consumo e abuso de álcool e outras drogas. A separação dos pais, por exemplo, quando conduzida de forma conflitiva e disfuncional, pode provocar sofrimento aumentado, e dado o envolvimento no conflito, pode acarretar problemas psicológicos nos filhos, mostrando-se um fator de risco a comportamentos nocivos à saúde como um todo (SILVA, 2017). Somado a isso, pais que são punitivos e que demonstram agressividade na resolução de problemas e na educação de seus filhos podem gerar insegurança e prejudicá-los no desenvolvimento pessoal e social na adolescência e mesmo na vida adulta (SELEGHIM; OLIVEIRA, 2013; TAKAHARA et al, 2017).

Ainda para Takahara e colegas (2017), esses fatores se expressam como risco ou proteção, podendo tanto favorecer quanto prejudicar o desenvolvimento psicoemocional e a saúde de modo amplo, influenciados pela personalidade e/ou pelo contexto e aspectos diversos. Nos sistemas familiares de risco, a convivência pode tornar-se insustentável, devido a situações de extremo estresse vividos pela família, afetando os aspectos físico, emocional e social de todos os envolvidos (MACIEL, et al 2018). Nesses casos, os vínculos e a confiança ficam enfraquecidos, haja vista que, pela necessidade do uso de substâncias, podem acontecer furtos ou roubos, venda de objetos da família e até mesmo a violência física.

O estudo de Maciel e colegas (2018) revelou que os sentimentos advindos de uma família que vive tal situação são variados. Quando o dependente químico é um filho, é comum que os pais se reconheçam culpados, acreditando que fracassaram em suas funções parentais, considerando-se incapazes, angustiados e com profunda tristeza. Sentimentos semelhantes são identificados quando o dependente químico tem um papel parental, suscitando a culpa por considerar-se um mal exemplo para a geração seguinte e por, não raro, experimentar a dissolução do relacionamento afetivo com o(a) parceiro(a). Nessa lógica, transformações na estrutura familiar são

esperadas, já que, ao modificar a organização familiar, modifica em alguma medida, a qualidade dos relacionamentos (MACIEL, et al, 2018). Nesse sentido, estudos reforçam a importância da família no contexto da drogadição (CARVALHO, 2001; DE MICHELI; FISBERG; FORMIGONI, 2004), uma vez que os fatores familiares são associados ao uso, abuso e/ou dependência de drogas, comprometendo tanto a coesão quanto o funcionamento familiar.

Cuidar do familiar DQ, por vezes, coloca o outro familiar na obrigação de fazê-lo, já que pode não haver possibilidade de escolha. Assim, o cuidado com o familiar doente tem a possibilidade envolver diferentes sentimentos tão ambivalentes quanto inevitáveis, o que pode comprometer tanto a qualidade das relações quanto o equilíbrio psíquico dos envolvidos, em um grau maior ou menor (MACIEL et al, 2018). Entre algumas das consequências do uso abusivo de drogas, está o possível abandono familiar, motivado pelo distanciamento afetivo do dependente relacionado à sua rede de apoio. Em uma relação recursiva de afastamento, muitos desses usuários, sem o apoio da rede familiar, procuram acolhimento nos amigos, que, em sua maioria, podem ser também usuários de drogas, o que reforça o ciclo disfuncional e contribui para o agravamento do quadro. Esses amigos, muitas vezes, mostram-se acolhedores, incentivando o uso de álcool e de outras substâncias. Quando sóbrios e conscientes, sentem a tristeza da solidão e do abandono, incrementando o ciclo de sofrimento e da drogadição (TAKAHARA, et al, 2017).

Nessa perspectiva, espera-se que a família, ao favorecer práticas de melhoria da comunicação, sensibilidade e criação de um espaço emocional para que o sujeito possa se sentir seguro e acolhido. Também se espera que o núcleo familiar mostre-se como um importante fator protetivo ao uso de drogas, bem como favoreça a manutenção da abstinência das drogas e/ou do álcool. Esse apoio ao dependente químico, embora não seja fácil, é importante na recuperação e prevenção de recaídas. Ao colocar foco no reconhecimento das dificuldades relacionais, é possível favorecer a reconstrução dos relacionamentos afetados pela dependência e promover a manutenção da abstinência (GABATZ; et al, 2013).

3 Espiritualidade como fator protetivo

Diante dos índices crescentes de dependentes químicos mencionadas pelos Órgãos de Saúde Pública, alguns manejos são usuais nos centros de recuperação e comunidades terapêuticas e podem auxiliar no combate a recaídas e na prevenção do uso de drogas. A espiritualidade vem sendo reconhecida como um aspecto a ser considerado nos processos de saúde-doença como uma dimensão que favorece o enfrentamento dos quadros de adoecimento (MARQUES, 2003; MONTEIRO; ROCHA JÚNIOR, 2017). Segundo Fuchs e Henning (2011), quando as pessoas são acometidas por doenças, medo, perdas, situações estressantes e traumáticas, é comum desenvolverem uma forma de vínculo com sua fé ou crença - independente da religião -, que se mostra protetivo ao enfrentamento da doença. As convicções sobre a espiritualidade, a crença em Deus ou em um ser superior podem favorecer o reconhecimento dos valores pessoais, ajudando a modificar os comportamentos e,

consequentemente, a própria identidade.

Cabe ressaltar a diferença entre religiosidade e espiritualidade. Conforme Barbosa e colaboradores (2020), ainda que, no passado, esses termos fossem entendidos como sinônimos, atualmente são compreendidos como diferentes, já que a religiosidade é a prática, pautada de doutrina, e a espiritualidade diz respeito a uma força capaz de ajudar em momentos que requerem superação. Essas práticas espirituais são comumente usadas nas comunidades terapêuticas e trazem consigo uma fonte de esperança e consolo para o enfrentamento de doenças crônicas, seja na esfera mental, física ou combinadas, considerando a integralidade do sujeito (BACKES et al, 2012). Nesse ponto de vista, o desenvolvimento da espiritualidade e/ou de práticas religiosas têm sido agregadas como fator de proteção dos sujeitos internados em comunidades terapêuticas, tanto no processo inicial de desintoxicação, quanto no curso do tratamento e por ocasião de seu término, mostrando-se algo fortalecedor. Os mesmos autores destacam a importância da manutenção das práticas de espiritualidade no contexto da família, no período pós-internação, com foco na manutenção da sobriedade, da saúde mental e da qualidade de vida.

Nessa perspectiva, destaca-se a importância dos grupos terapêuticos que ocorrem nos centros de reabilitação, pois, nesses momentos de discussão e troca de experiências com os pares, são trabalhados aspectos da espiritualidade, reforçando o sentido do tratamento. Da mesma forma, podem servir como mola propulsora na motivação de sentimentos de esperança, força e sucesso do processo de recuperação. Compartilhar ideias e experiências, bem como participar de um momento de acolhimento e troca de energias positivas, tendem a fortalecer vínculos de ressocialização dos indivíduos (MEIRA; ALVES, 2020)

O estudo de Oliveira e Junges (2002) mostrou que os sujeitos envolvidos com práticas espirituais ou religiosas estão menos propensos a se expor a comportamentos de risco, como violência, envolvimento com a criminalidade, abuso de álcool e drogas. A possibilidade de levar uma vida mais organizada e equilibrada pode estar atrelada ao pensamento de bons comportamentos mencionados pelas experiências espirituais. Destaca-se, ainda, a importância de priorizar a ética na aplicação das práticas espirituais, com a finalidade de assegurar os princípios da realidade de cada indivíduo, como a autonomia do DQ e seus familiares, para que o resultado seja positivo e não uma imposição de deveres. A forma como as comunidades apresentam os passos para a busca da sobriedade não deve estar atrelada a uma religião específica, mas, sim, a ajustes feitos pelos adictos em busca de um tratamento exitoso, acolhendo sujeitos de diferentes contextos religiosos (BARBOSA et al, 2020). Diante disso, diferentes estudos destacam a relevância da manutenção de práticas espirituais e/ou religiosas na família, no período pós-permanência na comunidade terapêutica, como uma estratégia que pode contribuir para a manutenção da sobriedade. Aliada a outras práticas saudáveis, a melhoria da qualidade relacional da família mostra-se favorecedora da saúde de modo amplo (BARBOSA et al., 2020; CARVALHO, 2003; MÂNICA; OLIVEIRA, 2007).

Nesse sentido, destaca-se o cuidado exercido pelas equipes multidisciplinares nas comunidades terapêuticas, como forma de ampliar o atendimento aos su-

jeitos dependentes químicos. Diferentes áreas do conhecimento articulam-se frente ao cuidado do sujeito, e os psicólogos se destacam pela escuta qualificada e acompanhamento dos pacientes e seus familiares, buscando desenvolver estratégias de enfrentamento e orientação do tratamento (DÍAZ HEREDIA; MARZIALE, 2010; HERZOG; WENDLING, 2013). A partir disso, o presente estudo se propõe a investigar as relações familiares no contexto da drogadição a partir da percepção do dependente químico.

4 Método

4.1 Delineamento

O presente estudo teve caráter qualitativo, transversal e de delineamento descritivo-exploratório. A pesquisa qualitativa, no que tange à validação diante da sociedade, refere-se a sua prestabilidade e a da repercussão que implicará no dia a dia da população. Essa forma de pesquisa baseia-se geralmente nas questões subjetivas do sujeito (PATIAS; HOHENDORFF, 2019).

O delineamento descritivo refere-se à descrição em si, e aprofundamento de um determinado fenômeno e busca identificar e compreender o seu funcionamento (GIL, 2002; NUNES; NASCIMENTO; LUZ, 2016), ao passo que a característica exploratória busca descobrir ideias, fatos e fenômenos na tentativa de alcançar maior familiaridade com o objeto de estudo ampliando o conhecimento do pesquisador sobre os fatos ao mesmo tempo que permite a formulação precisa de problemas, a criação de hipóteses, além de favorecer a realização de novas pesquisas (OLIVEIRA, 2011).

4.2 Participantes

Os participantes foram cinco dependentes químicos do sexo masculino, adultos, com idades entre 23 e 72 anos, selecionados por conveniência em uma comunidade terapêutica localizada no RS. Os critérios de inclusão contemplaram ter 18 anos ou mais, a permanência na instituição por, pelo menos, um mês, considerando terem passado pelo período de desintoxicação, pelo processo de adesão ao tratamento e pela separação física da família. Os participantes foram indicados pela direção da instituição, a partir do atendimento aos critérios de inclusão e, por isso, foram convidados a participar da presente investigação. Era critério de exclusão o participante ter alguma comorbidade e/ou uso de medicação que pudesse alterar seu estado de consciência, assim como alguma condição neurocognitiva que interferisse na compreensão dos questionamentos abordados na entrevista.

4.3 Instrumentos

A coleta de dados foi feita por meio de entrevista semiestruturada, que foi gravada em áudio e depois transcrita, para que nenhuma informação fosse desperdiçada. O referido instrumento continha 24 (vinte e quatro) perguntas, contemplando

dados sociodemográficos e questionamentos sobre as relações familiares, o uso de drogas e as experiências familiares no período anterior à internação, curso do tratamento e perspectivas de futuro. A entrevista foi realizada presencialmente, na comunidade terapêutica onde o participante encontrava-se em tratamento. Os cuidados de distanciamento social, respeitando orientação das autoridades, foram obedecidos e que garantiu a coleta de dados presencial.

4.4 Procedimento de coleta de dados

O contato com a comunidade terapêutica localizada no RS foi estabelecido previamente a fim de obter a concordância na participação na pesquisa. Foram obedecidas todas as recomendações éticas e o aceite da responsável técnica da CT foi assinado em um Termo de Cooperação.

Após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/FACCAT), a direção da CT foi novamente contatada a fim de identificar os possíveis participantes, que foram convidados à participação. Os potenciais participantes foram esclarecidos em relação aos objetivos do estudo, seus procedimentos, possibilidade de aceite ou não, bem como a opção de desistência ao longo da coleta de dados sem qualquer ônus. Foram também informados acerca do uso dos resultados em publicações acadêmicas e/ou científicas.

Todas as informações foram obtidas presencialmente, na comunidade onde estavam inseridos, de forma individual, em espaço reservado, de modo que não ocorresse nenhum tipo de constrangimento pelo participante. Cada entrevista foi realizada em aproximadamente uma hora e trinta minutos. Todo o material obtido, sejam áudios ou materiais escritos, serão armazenados por cinco anos e depois descartados adequadamente, conforme orientação do Conselho Federal de Psicologia.

4.5 Procedimento para análise de dados

A análise dos dados foi feita com base na análise de conteúdo (BARDIN, 2010), a partir da perspectiva sistêmica da família, com o foco nas experiências dos respondentes acerca das relações familiares e seus vínculos. A compreensão do discurso busca entender a forma subjetiva que cada um, suas vivências e experiências, qualitativamente. A autora propõe a análise a partir de três etapas: *pré-análise*, com a leitura flutuante do material a ser analisado; *exploração do material*, na qual são definidas e codificadas as unidades de registros e estabelecidas as categorias de análise; na terceira etapa, ocorre o *tratamento dos dados*, quando são realizadas as interpretações dos conteúdos. Para fins do presente estudo, as categorias de análise foram criadas *a posteriori*, a partir do conteúdo coletado.

4.6 Procedimentos éticos

O presente estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa das Faculdades Integradas de Taquara (FACCAT) e atendeu a todos os cuidados de proteção aos

participantes, conforme orientações contidas nas resoluções 510/2016, do Conselho Nacional da Saúde e 10/2012 do Conselho Federal de Psicologia. Foram observados todos os cuidados éticos a fim de garantir o respeito pela dignidade humana e a proteção devida aos participantes de pesquisas científicas envolvendo seres humanos.

Os participantes foram esclarecidos acerca dos objetivos e procedimentos do estudo, foram observadas as normas de proteção em pesquisa, e receberam um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, indicando de forma clara aos participantes o objetivo do estudo, seus procedimentos, utilização dos dados obtidos e assegurando-os quanto à confidencialidade dos dados, o anonimato e a sua privacidade. Foi esclarecida a ampla e irrestrita liberdade do sujeito em aceitar ou não fazer parte da pesquisa. Além disso, forneceram-se informações sobre a responsável pela investigação e seus contatos. Os participantes puderam acessar a pesquisadora em qualquer etapa da pesquisa, a partir dos contatos fornecidos no TCLE.

Os participantes, ao assinarem o TCLE, concordaram com a utilização dos dados e informações prestadas e divulgação dos resultados com finalidade acadêmica e/ou científica. Esse termo trouxe informações sobre o estudo, procedimentos éticos e sigilo sobre o que foi exposto, garantindo o anonimato dos participantes.

Ainda que existisse um risco mínimo no que se referia ao eventual desconforto ou constrangimento em responder algum questionamento, os participantes do presente estudo já se encontravam atendidos em seu possível sofrimento ou fragilidade emocional, garantindo, assim, o cuidado ético e com a saúde de modo amplo. Não restando dúvidas acerca do estudo e seus procedimentos, os participantes assinaram o TCLE e, a partir de então, as entrevistas foram realizadas. Elas foram gravadas para sua posterior transcrição, mediante autorização dos participantes, que tiveram garantidos o direito de omissão de dados e possibilidade de desistência da pesquisa em qualquer momento.

Os registros ficarão guardados, de forma segura, com a pesquisadora por cinco anos e depois serão descartados, conforme orientações do Conselho Federal de Psicologia. Ainda que os resultados do estudo possam ser divulgados em comunicações científicas, a identidade do pesquisado será preservada, não havendo qualquer forma de identificação a fim de garantir o anonimato.

5 Apresentação e discussão dos resultados

A partir das entrevistas realizadas, e para tornar mais acessível a relação entre cada entrevistado com as demandas apontadas no presente estudo, a Tabela 1 a seguir identifica esses aspectos.

Tabela 1: Dados sobre participantes e suas relações familiares

Participantes/ Idade	Pai	Mãe	Conflitos	Acontecimentos Traumáticos
Alex ⁴ , 39 anos	- Alcoolismo; - Agressão à mãe.	- Boa relação até a morte do pai; - Culpa a mãe pela morte do pai; - Atualmente, tem o apoio materno para o tratamento.	- Alimentou o sentimento de vingança pela morte do pai; - Relação com a mãe, após 25 anos, foi reestabelecida.	- Pai assassinado. Depois disso, rebelou-se e se envolveu com drogas e criminalidade.
Beto, 22 anos	- Agressivo fisicamente com o filho; - Brigas intensas com a mãe de Beto.	- Mãe presente, relacionamento bom; - Uso de drogas pelo filho, e mãe buscou experimentar para saber o motivo.	- Discussões desde a infância; - Acredita que foi “sendo prejudicado por isso, desde bebê e à medida que foi crescendo”.	--
Edson, 3anos	- Convivência boa.	- Relação estável.	- Foi a “ovelha negra” da família; - Atualmente, requer na justiça a recuperação da guarda do filho menor.	- Perda da guarda do filho, o que acredita ter agravado a dependência do álcool.
Fernando, 38 anos	-Ausente; -Pouco contato, separação aos 3 anos, quando foi preso.	- Mãe criou os filhos sozinha depois da separação; - Trabalhava fora para sustentar a família.	- Fernando ficava agressivo e arrogante com o uso do álcool; - Uso do cartão do filho/Mentira.	- Pai preso por abuso infantil.
Paulo, 72 anos	- Pai presente e amoroso com os filhos; - Nunca discutiu com a mãe na frente dos filhos.	- Mãe cuidou dos 14 filhos depois da morte do pai.	- Uso do álcool e traições por parte do pai de Paulo, fizeram com que sua filha não quisesse mais ter contato.	- Pai faleceu quando tinha 13 anos, pediu para que o irmão cuidasse dele e da mãe; - Sofreu muito por ser apegado ao pai.

Tabela elaborada pelas autoras.

Na tabela 2, a seguir, relacionam-se os eixos de análise.

⁴ Os nomes são fictícios para garantir o anonimato dos participantes.

Tabela 2: Eixos de análise

1. Vínculos familiares e desenvolvimento.

Refere a história de vida dos entrevistados, a relação que tiveram com seus familiares, a configuração familiar e sua rede de apoio ao longo do desenvolvimento.

2. Relações familiares, conflitos e eventos traumáticos.

Aponta a percepção do participante acerca dos conflitos familiares e sua intensidade bem como a forma como esses fatos interferem em suas decisões. Ainda se refere a fatos trágicos que causaram sofrimento e/ou agravaram o uso de substâncias.

3. Rede familiar de apoio frente ao tratamento.

Essa categoria destaca a forma como a família contribuiu com a busca por tratamento e as estratégias utilizadas no auxílio à manutenção da sobriedade.

4. Percepção do tratamento e expectativas de futuro.

Aponta o modo como os participantes percebem o tratamento para dependência química com todos os aspectos que o envolve, bem como suas expectativas de futuro após o término do tratamento.

Fonte: Tabela elaborada pelas autoras.

5.1 Vínculos familiares e desenvolvimento

Alex: afirma que as relações familiares foram permeadas por cuidado e respeito, mas também por muitos conflitos. Sua família era formada por sua mãe, seu pai e seu irmão. Segundo o participante, o pai cuidava para que não faltasse nada em casa, como roupas, alimentos e que os ensinava a trabalhar. Contudo, os conflitos eram presentes e frequentes, tendo sido um registro importante no relato de vida de Alex. *“Meu pai sempre bebeu, batia na minha mãe, mas nunca deixou de faltar trabalho, botar alimento para dentro de casa, faltar uma roupa, cortar luz, sempre ensinou a trabalhar, trabalhar, mas bebia, entende? Minha infância ficou mais conturbada quando meu pai morreu, mataram meu pai...”*

Beto: refere que sua relação com a família era boa, mas que ficou rebelde à medida que cresceu, já que recorda que ,desde bebê, ainda de colo, presenciava brigas e discussões por parte dos seus pais. Segundo ele, *“a relação com meus pais foi boa, à medida que fui crescendo foi um pouco ‘distorcionada’ por causa da minha rebeldia, e que foi causada por estar sempre no meio da discussão do meu pai, sendo o ‘mais pequeno’ da família. Eu achava que meus pais davam mais atenção para os meus irmãos do que pra mim... eu achava”*. Com isso, acredita que sua relação com o pai foi a mais afetada, devido às brigas constantes que tinha com ele.

Beto destaca que o pai foi um homem agressivo nas palavras e também nas atitudes *“já com meu pai foi diferente. Meu pai, agora de grande, está bem melhor, só que quando de moço, até meus 18 anos ele batia muito... Ele nos falava mal, ele já se irritava, era muito agressivo, quebrava meus brinquedos, quebrava minhas tábuas de skates... A convivência com meu pai, quando eu fui criança até meus 18 anos foi difícil, foi difícil, mas eu não deixei de amá-lo. Agora está bem melhor. Está bem melhor... Acho que eu vejo que ele mudou. Não sei se graças a mim, mas eu vejo que ele mudou. Em vários aspectos”*.

Fernando: explica que sua convivência com os pais e o irmão mais velho foi boa, porém tem algumas lembranças de situações que causaram tristeza. Lembra que o pai bebia e brigava com todos eles, tornando a convivência familiar muito difícil e conturbada. Algum tempo depois, os pais se separaram e os filhos passaram a viver somente com a mãe. *“Minha mãe é separada do meu pai; quando eu tinha três anos eles se separaram, por causa do álcool também, né? Só com ele eu não converso muito. Até tenho contato, só que...Ele tá preso, né? É abuso de... de menores. Faz quatro anos, já”*.

Paulo: é o filho mais novo de 14 irmãos, moravam no interior, e seus pais tinham uma diferença de quase 20 anos de idade. Conta que sua família era unida, relatando histórias que aconteciam no sítio da família. *“Nossa convivência com ‘os irmão’, era uma família muito unida. O meu pai, se um irmão meu, se ele errasse, ele chamava, ele não gritava, não destratava, ele só conversava”*.

Relata que desde muito novo costumava acompanhar o pai no campo, com os animais, mesmo não tendo condições de ajudá-lo. Ainda assim, sempre estava presente, e refere ter sido muito apegado a ele. *“Sofri muito a perda do meu pai, porque eu sempre saía muito com ele, campereava, meu pai tinha uma fazendinha, criação de gado, animais... Daí ele tirou um cavalo que era da encilha dele e passou pra mim. Eu tinha uns 3 anos, se tinha 3 anos já...”*. Com a morte do seu pai, aos treze anos, houve uma grande frustração, pois Paulo tinha o pai como uma referência, *“como eu te disse, eu sofri muito... Eu amava tanto meu pai... Ele era um pai muito bom. Nunca vi ele brigar com a minha mãe”*, destacando a importância do pai em sua vida.

5.2 Relações familiares, conflitos e eventos traumáticos

Alex: após a perda de seu pai, conta que se rebelou contra a sua mãe, como se ela tivesse culpa pelo que havia acontecido. *“Meu pai foi morto com um tiro, eu acabei conhecendo as pessoas que mataram ele; os dois... Aí foi uma confusão. Eu tentei transferir a culpa para a minha mãe. Eu não entendia que minha mãe tinha que trabalhar, estudar, ter um novo relacionamento”*. Por esse motivo, alimentou e guardou consigo esse sentimento durante 25 anos, que só após algumas internações por dependência química, das cinco que já fez, conseguiu falar com ela sobre isso e pedir-lhe perdão. *“Levei 25 anos para pedir perdão pra minha mãe, por ter transferido a culpa da morte do pai pra ela. E eu alimentei um lado muito ruim, né? Com 12 anos, aí veio o cigarro, álcool, a maconha, cocaína... O craque ainda não existia na época, mas veio a drogadição, veio o mundo do crime...”*. Com esses acontecimentos, refere ter mergulhado nos vícios e no crime, que havia um sentimento de vingança que se fortalecia dentro dele. *“Eu alimentei muita vingança dentro de mim... Bah, um dia eu botei na cabeça, vou matar o cara, bah ele tirou a vida do meu pai, pô! Eu já estava afundado na drogadição e na criminalidade, se meu pai tivesse vivo, talvez não estaria fazendo isso, ou talvez estaria também... Eu comecei logo depois que meu pai morreu, comecei na rebeldia total. Porque meu pai me levava muito na ponta da agulha, eu comecei cedo e logo veio o mundo da criminalidade. Eu fui preso, fiquei 8 anos preso...”*

Beto: refere que sua relação era mais próxima com a mãe. Por vezes, conversavam, mas que ela o corrigia sempre que necessário, por conta de suas travessuras, “minha mãe me surrava, quando merecia ela me surrava, me castigava. *Ela estava certa, era porque que eu fazia minhas c... de pequeno, mas sempre foi bom*”. Após a descoberta do uso da maconha, aos 13 anos, afirma que sua mãe procurou na farmácia e fez uso, pois queria saber qual era a razão do filho usar a substância, que no seu país tem consumo legalizado. Beto nasceu em Montevideú, no Uruguai, local onde morou com os pais até buscar tratamento, e lá o consumo de maconha é legalizado, o que favoreceu a atitude da mãe. *“Para mim foi muito estranho saber que minha mãe havia provado, havia experimentado a maconha, disse que queria saber o que eu sentia. Mas ela não gostou, o corpo ficou ‘gelatinoso’”*. Beto descreve a relação com a mãe como positiva, tanto quanto com seus dois irmãos mais velhos. Refere que os conflitos eram os que acredita existir em qualquer família, e que o mais lhe preocupava era o relacionamento dos pais, que eram casados, mas que já não existia nenhuma intimidade entre eles. *“Meus pais são casados, vivem juntos, mas não estão juntos, eles moram na mesma casa, são casados, mas são separados. Já vem de tempo. As discussões vêm de antes, quando era criança, nenê de colo, acho que já via as brigas e foi me prejudicando à medida que eu fui crescendo. Eu vejo assim”,* destacando o contexto familiar conflitivo como uma realidade desde a primeira infância.

Edson: Relata que a convivência com os pais sempre foi boa, porém explica que saiu muito cedo de casa para viver sozinho. Recorda ser o filho que mais causava confusão desde criança, e que isso se estendeu até a vida adulta. *“Eu sempre fui a ‘ovelha negra’, sempre fui o mais capeta, que nem se diz. Um sempre trabalha mais, sempre ajudava em casa, outro ma... Os dois, na verdade, eram mais certinhos que eu, né? Então eu nunca aceitei isso. Então eu sempre fugia de casa, né? Tem esse tipo de coisa também”*.

Referiu que, devido à dependência química, não é aceito pelos irmãos, o que promove uma relação de distanciamento afetivo. Edson explica que os irmãos o aconselharam a buscar ajuda, mas que em nenhum momento ligaram para saber como estava ou se precisava de alguma coisa, sendo somente os pais que ligam nos dias permitidos. *“Só eu não tenho aceitação, né? De tá aqui. Deles querer que eu ‘tá’ aqui”*.

Conta ainda que se casou com uma mulher com quem viveu por alguns anos, separaram-se e ela está, atualmente, relacionando-se com outra pessoa. Ele foi procurado por ela, que disse estar grávida. A mãe do bebê explicou que teria o bebê, mas não queria o relacionamento com Edson, que quis assumir o filho e lhe disse que criaria o filho sozinho. *“Eu disse: então pelo menos dá a luz dele e eu crio sozinho ele, como eu tenho condições. E daí ela voltou, já tava com outro cara, se separou do cara de novo, outro cara, e não deu mais certo, né? Daí, ele nasceu. Depois de um ano que ele tinha nascido, ela abriu um... criança, comigo, e seguiu a vida dela e eu segui a minha com ele. E daí eu trouxe ele pros avós, né? Que tem condições de ficar com ele para eu poder trabalhar, e isso, e aquilo... Não. Agora tá na justiça e ela tá com a guarda dele. Depois de um ano e meio ela botou na justiça. Ela alegou que eu era um drogado e que eu não era um bom pai, que eu fugi com a criança, tendeu? E não*

tá deixando nem os avós, nem o pai ver a criança. Tá com ele, só que ela tem um ano para provar que tem mais condições que os avós e eu. Entendeu? Então por isso que eu tô internado aqui, pra ganhar na justiça. Se não eu não pego ele”. Edson explica que, depois desses acontecimentos, não fazia outra coisa senão beber; que ao invés de tomar um copo de água, tomava álcool, que passava mal em casa, sozinho. A família sabia, superficialmente, acerca do que acontecia, mas que não podia interferir por não estar na mesma residência. Os familiares sempre conversavam e tentavam orientar-lhe sobre a busca de ajuda, pelo medo de acontecer novamente o que já havia acontecido com outro membro da família. *“A bebida só ia causar mais tristeza neles porque eles perderam a mãe do neto deles, já, por causa da cachaça. Faz um ano e meio atrás, né? A mulher do meu irmão, mais por isso que eles tão querendo que eu faça esse tratamento, por causa da bebida, porque era demais, né?”* - explicando que a cunhada faleceu em razão de cirrose hepática, doença relacionada ao uso abusivo de álcool.

Fernando: relata que enquanto seu pai estava em casa, a convivência com o álcool era intensa, já que o pai era alcoolista. Essa condição tornava o pai muito agressivo. Emocionado, Fernando explica: *“É que meu pai bebia sempre. Eu não fiz que nem ele fez, né? Que nem a mãe sempre tinha um cafezinho, arrumava pra ‘nóis’, isso eu me lembro. Daí ele chegava em casa, puxava a toalha e derrubava tudo no chão, né? ‘Mais’ era sofrido quando ‘nóis’ era criança, né? A mãe era colona, né? E sofria bastante”.*

Depois da separação dos pais, ele e o irmão passaram a conviver somente com a mãe. Os dois ficavam em casa enquanto a mãe saía para trabalhar. O irmão mais velho cuidava de Fernando e ambos ajudavam com trabalhos manuais. *“Daí, ela trabalhava. Daí, meu irmão é cinco anos mais velho que eu, né? Ele cuidava de nós, de mim, né? ‘Nós trabalhava’ em casa com a minha tia, fazia aqueles enfiadinho, sabe? ‘Nós ajudava’ a mãe daí”.*

Conta que, quando casou, já fazia o uso do álcool, que comprava e escondia em casa, bebia e pensava que as pessoas com quem convivia não sentiam o odor etílico, nem percebiam alguma mudança. Recorda que, em alguns momentos, ficava fora de si, *“no uso do álcool era muito agressivo, né? Muito arrogante, prepotente, sempre tinha razão de tudo, né? Agora não, agora me vejo bem diferente, né? Eu sei... eu sei que é uma doença isso, né? Antes eu pensava que era. ‘É, vou beber só por beber’, né? Mas agora eu sei que não posso mais. Agora eu tenho aceitação, tenho boa vontade, tenho mente aberta, honesta, né? Paciência eu tinha também, e antes não tinha.* Em um dado episódio, no auge do uso do álcool, relembra que mentiu para o filho sobre o uso de um cartão de crédito, que pegou sem pedir para comprar bebida, *“daí eu não tinha dinheiro pra comprar, peguei o cartão dele, né? Roubei dele o cartão dele. Daí veio uma mensagem no telefone dele, daí ele disse: - ‘O pai, tu comprou?’ Daí eu menti. ‘Não, não comprei isso’, porque eu tava em casa, que eu tinha... que eu tava trabalhando. Daí ele disse: - ‘Vou esperar a mãe chegar, daí eu vou falar’, né? Daí ele falou, aí eu falei - ‘Vô vim, eu quero ajuda!’.*

Refere, ainda, a respeito da convivência com o próprio pai, que, atualmente, já não existe mais, justificando a vida em reclusão como justificativa última para o

afastamento físico e emocional. Explica que faz quatro anos que o pai está preso, que os cuidados com o pai ficaram somente com o irmão mais velho. *“Depois que ele foi preso, não tivemos mais contato. Só meu irmão que ficou responsável por levar o medicamento lá no presídio, tudo”*. Relata que seu irmão foi quem lhe indicou a comunidade terapêutica, pois já havia feito tratamento para dependência química no mesmo local e atualmente se encontra em recuperação.

Paulo: o mais novo de quatorze irmãos; após o falecimento do pai, foi cuidado pela mãe e também pelas irmãs mais velhas. Relata que os irmãos mais velhos cuidavam da manutenção do sítio e da alimentação da família. Recorda que, no dia em que o pai morreu, notou que alguma coisa estava diferente; avisaram que seu irmão, que morava no interior, estava chegando. Os meios de comunicação eram escassos na época e onde viviam os transportes não eram rápidos. A família esperava pela chegada desse irmão, mas Paulo não sabia bem o porquê. *“Meu pai estava doente, de cama, e eu pressenti que era o fim, aí eu me escondi. Ele disse pro meu irmão, cuida bem da tua mãe e cuida bem do Paulinho; não é para judiar, não é pra deixar ninguém dar um tapa no Paulinho. Aí ele disse que ia morrer”*.

Depois de doze anos do falecimento do pai, sua mãe adoeceu. Ele recorda que, mesmo quando o pai era vivo, a família já havia gastado muito dinheiro com o tratamento de saúde da mãe, pois teve o diagnóstico de hepatite. Diante da perda da mãe, ele refere que *“não tinha me recuperado daquele sentimento da perda do meu pai, daí o falecimento da minha mãe junto...com aquele sofrimento que eu ainda trazia do meu pai. Fazia o que... 12, 11 anos...Pensa bem! Junto, depois quando eu queria dar uma melhora, aí faleceu uma irmã minha...outro golpe”*, revelando dificuldades de elaboração do processo de luto, mesmo após mais de uma década.

Mais tarde, ele se casou e, desse relacionamento, teve uma filha. Diante dos seus comportamentos de infidelidades e abuso do álcool, o relacionamento terminou, e a filha passou a cobrá-lo por responsabilidade e respeito. As atitudes se repetiam e, diante disso, a filha pôs fim à relação com o pai, *“minha filha me pegou com uma, depois com outra, daí não...Daí chegou em mim e disse: ‘Olha, não quero nem te ver, não me procura mais. Pouca vergonha, não tem respeito! Não respeitou minha mãe, não quero nem mais, olha, tu não é mais nem meu pai”*.

5.3 Rede de apoio familiar frente ao tratamento

Alex: Conta que já passou por quatro tratamentos, estando na quinta internação no período desta coleta de dados. Refere que, em uma das internações, sentiu-se especialmente acolhido e identificado com o método utilizado, que era baseado na oração e espiritualidade. Relata que, depois disso, ao retornar para a vida fora da instituição, se refugiou na igreja, e que esse foi o maior período de sobriedade. *“O meu grupo de apoio era a igreja, depois do meu primeiro tratamento, eu fiquei limpo por doze anos. Mas aí fui me afastando, me afastando... E veio a recaída”*. Nos demais tratamentos, afirmou que sempre fazia por alguém; primeiro foi pelo casamento, depois, pela filha, e nunca por si mesmo. Dessa vez, acredita que foi uma decisão individual, tendo pedido ajuda para o tio, também em tratamento para recuperação de de-

pendência química. Conta sentir-se mais focado no objetivo da sobriedade. *“Ah, eu fazia o tratamento pra agradar alguém... Primeiro foi pra recuperar meu casamento, depois por causa da minha filha, e nunca por mim, sabe”*. Explica que, no tratamento atual, decidiu internar-se por conta própria, tendo buscado a rede de apoio que tinha disponível na família e está usando de todos os aprendizados para poder concluir seu tratamento e manter-se abstinente. Destaca que conta com o apoio e visitas dos familiares para fortalecer os vínculos e recuperar a integridade e confiança de todos. Consciente, explica que *“não soube usar as ferramentas corretas... Aquele lance né, tu tem a teoria e a prática, se tu não andar com as duas muletas né?”*.

Beto: como a família extensa mora em outro país, na etapa do gradativo retorno para a convivência familiar no período de ressocialização (que é parte do tratamento), Beto não tinha uma rede de apoio com quem pudesse contar, o que se mostra como um aspecto de vulnerabilidade frente à manutenção da sobriedade. Contudo, depois de seis meses de internação, em suas saídas “para casa”, Beto visitou a casa da família de um colega de internação, que já havia concluído o tratamento e que estava em casa. Assim, sente-se apoiado por alguém que conhece as dificuldades enfrentadas por ocasião do tratamento e acolhido pela família que lhe falta em função do distanciamento físico. Com a própria família, contudo, fala todos os finais de semana, comumente aos domingos, quando eles se reúnem em casa para aproveitar o tempo. Apesar da distância geográfica que o separa da família biológica, sente-se acolhido e amparado por todos. *“Com a minha família, eu posso contar para qualquer coisa. Eu vejo que minha convivência vai continuar sendo como está agora né? Por mais que só me vejam por vídeo chamada, eles me têm no coração. E se eu continuar assim, vai ser bom”*.

Edson: Afirma que veio por conta própria, sob efeito do álcool, mas sentia-se pressionado pela família para fazer a internação. Os pais e os irmãos afirmavam que ele precisava procurar ajuda. *“Eu vim pra cá porque meu irmão disse pra mim bem assim, ó, eu já tinha pedido ajuda pra ele, eu já tinha pedido ajuda, né? Eu disse que um tempo atrás eu ia me internar, né? Que eu não aguentava mais essa vida. E daí eu pedi ajuda pra ele e ele disse: ‘-Não, tu quer ajuda, então tu faz o que que tu falou comigo esses tempos atrás; te interna, mas tem que ser duas vezes por semana, tem que ser até tu ficar limpo, até tu ficar bem’. E aí eu vim pra cá. Até é ele que tá pagando o tratamento, né? Não é meus pais”*.

Atualmente, Edson fala com os pais por telefone e refere que especialmente a mãe se mostra acolhedora e demonstra seu apoio, afirmando que acredita que terá com quem contar após o término do tratamento. *“Primeira coisa que minha mãe disse é que é pra ficar bem aqui, e que a hora que eu sair daqui vai ter trabalho pra mim e que não seria na cidade deles”*.

Fernando: relata que, quando pediu ajuda para a família, estavam ele, o filho e a esposa; que todos, prontamente, o acolheram e começaram a organizar a documentação necessária para a internação. Além disso, sua mãe, o padrasto e o irmão também se mostraram acolhedores e apoiaram a iniciativa. *“Minha mãe, meu padrasto- que faz trinta anos que tão junto-, né? Também me apoiam bastante. Minha esposa e meus dois filhos, meu irmão, né? Fernando fala sobre os grupos de apoio*

que existem para ajudar a manter-se bem, “também indo que nem eu vou ter que ir no grupo de apoio lá fora e ela indo junto comigo, né? Que nem já falaram isso, que a família tem que ajudar bastante na espiritualidade. Eu... eu... eu tenho que acompanhar os grupos, assim tem que ir uma vez por semana, vir na comunidade também, visitar, né? Não posso abandonar, né? A espiritualidade também, vou ter que ir, não posso abandonar”.

Quando questionado sobre o aprendizado obtido na comunidade, afirma que tem encontrado um importante auxílio na dimensão espiritual da vida, “a espiritualidade, né? Antes eu não... Não participava, né? Não ia com espiritualidade; isso é mais importante, né? Que nem... Eu vou lá, um monte de gente eu não conheço; eu conheci, eu ia falar, mas nunca participei, né? Parece que eu tenho um contato consciente com Deus já, né? Quando eu tô na espiritualidade assim... Parece que... Ah, vem muitas coisas boas, sabe? Muitas coisas boas, que parece que vai acontecer assim, sabe? Relata que, quando criança, teve orientação da sua mãe sobre a religião católica, que era para ele aprender mais sobre isso, “é, eu conheci... eu sou católico, né, sou batizado, daí a mãe falava:

‘Vai na catequese, vai faz aquilo!’. Casei, tudo certinho, depois abandonei, né? Abandonei. Daí fui conhecer de novo aqui dentro, né?”.

Paulo: conta que foi a sobrinha quem o convenceu de buscar o tratamento, mas que antes disso lutou muito contra tudo o que representava afastar-se da droga e do álcool. Explicou que não poderia abandonar quem acreditava ser sua rede de amigos. Acreditava que os companheiros ficariam sozinhos. Contudo, o olhar da sobrinha e sua percepção da situação enfrentada por Paulo pôde dar início à mudança de contexto. “Era uma noite fria, e minha sobrinha se levantou da cama e o marido dela viu. Ela olhava na janela pra ver se me enxergava, e o marido dela percebeu. No outro dia, ele foi me procurar e me achou. Aí ela pediu pra eu vim”, explicando o comportamento noturno de permanecer nas ruas fazendo uso de álcool e drogas. Refere que recebe visitas de alguns de seus quatro irmãos, de uma cunhada e de alguns amigos.

5.4 Percepção do tratamento e expectativas de o futuro

Alex: quando questionado sobre o futuro, ele afirma que “hoje eu me vejo focado no que eu quero, não quero usar. Hoje eu estou tentando viver o ‘só por hoje’. Ah...eu não quero mais voltar para aquele mundo”. Explica que aprendeu muito nessa trajetória de internações e tratamentos e que uma de suas bases para a manutenção da sobriedade é o cuidado com os aspectos espirituais. “Espiritualidade eu tinha quando era pequeno, mas nunca como a experiência que eu tive com a igreja evangélica. Bah! Eu sinto muita falta... Botar em prática, pra ‘mim’ ficar bem é necessário praticar, são as duas muletas que se diz, a teoria e a prática.

Beto: refere que, após a saída definitiva da comunidade terapêutica, pretende aproveitar o tempo com a família, passear e recuperar a dignidade. “Preciso continuar, se não, posso dar um passo em falso e posso recair. Não estou mais para sofrer, não quero mais aquela vida, me ver como um mendigo, sem poder aproveitar a vida”.

A respeito do aprendizado na comunidade, explicou que antes não tinha afinidade com o que chamou de “poder superior”, que frequentava a igreja, mas que “*não muito, mas quando criança ia na igreja com minha mãe, minha família*”. Espera continuar visitando os grupos de apoio que tem na sua cidade como forma de dar continuidade à vida de sobriedade. “*Eu vou frequentar os grupos de amor exigente e A.A. Não posso tirar meu remédio, minha cura, escutando o pessoal, partilhando*”...

Edson: nos questionamentos acerca do tratamento e das expectativas de vida, Edson explicou que “*por mim vai ser bem tranquilo, né? Eu vou sair daqui com um propósito, que é, primeiramente, arrumar um serviço pra ‘mim’ poder trabalhar e morar novamente sozinho pra ter meu filho, poder pegar, de repente, todo final de semana, uma vez a cada quinze dias, né? Não depender dos meus pais, e vai ser esse meu propósito. E como falei antes, não garanto que eu fique os nove (meses) aqui, né? Então no momento que eu achar que tenho que ir embora, eu vou embora, né?*”. E sobre os aprendizados da comunidade, relata que “*acho que ajuda porque esvazia o mal, né? Tudo o que é mal que aconteceu, tu vai esvaziar ali, né? Então pra ‘mim’ ajuda, é de grande valia. Eu participo praticamente de todas, né? Faço uma leitura ou tento passar em vídeo o que eu não dou seguimento, né? Então, sempre tô em tudo, né? Pra poder ocupar a mente também, né?* Os aspectos da espiritualidade são apontados em diferentes situações no curso do tratamento como uma estratégia de enfrentamento para a manutenção da sobriedade. Neste sentido, Edson refere que as primeiras experiências que teve com a questão espiritual foi quando ainda era pequeno, ao frequentar a igreja com os pais; mas percebe essa vivência como algo sem muita profundidade: “*só frequentava a igreja mesmo, católica. Sozinho, com eles*”.

Fernando: ao refletir sobre a continuidade do tratamento e procura por meios de ajuda, ele destaca que “*vou seguir, vou seguir pro resto da minha vida. Eu sei que eu não posso entender a mão pro... po copo, né? Que a... a mão é mais perto que tem da boca que tem, né? Eu não posso entender a mão pro copo. Se eu estender a mão pro copo, foi a recaída já, né? E isso eu não quero! Quero ficar bem pro resto da minha vida. Na minha recuperação. E a família vem em segundo, né? Eu quero ficar bem com eles, né?*”

Paulo: sobre as expectativas para o futuro, conta que deseja “*frequentar a igreja, a missa, ter um compromisso... Esse compromisso para eu seguir, continuar a espiritualidade, e continuar isso aí...E levar, levar comigo tudo que eu aprendi aqui*”. Com base nos aprendizados na comunidade, explica: “*eu que seja dependente químico, sem uma parte de espiritualidade, a religião, sem uma crença no poder superior, que é Deus, ele não tem recuperação... Pra mim, não tem, isso é uma grande, é ‘uma das maior’ ajuda que tem, pra mim; é a espiritualidade*”.

Apenas dois dos cinco entrevistados estavam fazendo seu primeiro tratamento, os demais estavam entre o segundo ou até quinto tratamento. Uma das observações feitas sobre a dependência dos participantes foi que todos, em alguma circunstância, fizeram uso do álcool, iniciaram com o uso da nicotina, ou ainda, sua dependência estava restrita ao álcool. Para Lima e colaboradores (2018), aqueles que usam drogas ou álcool podem direcionar a elas diferentes significados oriundos de suas vivências, significados esses que variam de um usuário para o outro, o que

destaca a subjetividade do indivíduo.

O álcool prevaleceu como droga de preferência nos participantes Edson, Fernando e Paulo. Esses participantes relataram que não fizeram uso de outras substâncias. Já Alex e Beto relataram que fizeram uso das mais diversas substâncias, entre álcool, cigarro, maconha, cocaína e craque, mas que a internação foi em virtude do uso do craque. A partir dos relatos sobre a dinâmica familiar, sua infância e o relacionamento, pode-se perceber que, em algum momento, passaram por algum trauma ou ainda conflitos significativos em/com a família. Em vários momentos do desenvolvimento, a família pode se desorganizar e se tornar disfuncional, pois a resolução dos problemas e a intimidade da família ficam tão restritas que os filhos acabam sofrendo com isso (Costa, 2007).

Por meio da afirmação de Matos (2015), é possível entender que a família é o primeiro vínculo social do qual participamos, e que proporciona ao indivíduo o desenvolvimento das habilidades, inteligência, valores pessoais e as emoções. Consequentemente, é a família que sofre primeiramente com os efeitos do uso da droga e seus malefícios, podendo ser considerada como uma doença familiar. Soma-se a isso, o fato dos participantes terem, em sua maioria, crescido em famílias que contavam com um dependente químico. Já em 2004, Figlie et al. apontavam essa condição como um desafio, principalmente quando considera-se o contato direto de crianças e adolescentes com essa realidade (FIGLIE, et al., 2004). Com isso, destaca-se que filhos de dependentes químicos apresentam risco aumentado para o desenvolvimento de transtornos psiquiátricos, problemas físico-emocionais e dificuldades escolares. De modo especial, apresentam risco aumentado para o consumo de substâncias psicoativas, quando comparados com filhos de não dependentes químicos (FIGLIE, et al., 2004).

Ao considerar os objetivos do presente estudo, esses resultados podem demonstrar que as relações familiares têm um potencial significado no processo de identificação do sujeito. Para Inoue e colegas (2019), em grande parte, o dia a dia dos dependentes químicos é rodeado de sentimento de impotência diante da própria vida, com pensamento de desvalorização, sentimento de menosprezo diante da família e da sociedade, não reconhecimento de si mesmo. É como se fossem desmerecedores de cuidado e compreensão. Consequentemente, podem tornar-se um gatilho para a procura de drogas. Outro ponto de relevância encontrado no presente estudo foi a relação paterna, vínculo que se apresenta muito próximo, intenso, ameaçador, causador de conflitos e agressor. Ao mesmo tempo que assusta e ameaça, promove dor e trauma, quando falta, podendo se constituir em outra forma de trauma. Esses acontecimentos, citados por Damiani e Colossi (2015), apontam que as diferentes ausências por parte do pai, por morte ou distanciamento, são percebidas pelos filhos de diversas formas e que implica no seu desenvolvimento pessoal.

Nesse viés, Costa (2007) afirma que é possível ver a figura paterna como uma lei, e que é responsável por estabelecer e mostrar as leis. Quando essa função falta, pode comprometer o desenvolvimento pessoal e pode impedir que seja construída uma identidade masculina. Diante dos relatos dos participantes, a figura paterna teve um papel fundamental na infância, que influenciou diversas decisões. Alguns

estressores impulsionam o sujeito na busca pelo uso da droga, apontados pelos participantes como brigas na família - com suas mães, brigas entre o pai e o filho - palavras duras e depredação da própria casa. Esses fatos ficaram marcados, na memória e relato dos participantes, e contribuíram para a drogadição, sendo que ela aparece como um sintoma em virtude da dificuldade das relações. Lima et al (2018) atentam para o contexto familiar, a sua importância, com o intuito de compreender o significado da substância para o indivíduo, levando em conta a relação entre ele e a droga, e o contexto em que é consumida.

É importante destacar que, diante da busca pelo tratamento, o apoio da rede familiar mostra-se como fundamental na manutenção da sobriedade. Matos (2015) destaca que o dependente não poderá consumir, pois, se o fizer, poderá não ter controle sobre seus impulsos, resultando em diversas recaídas e retorno ao tratamento. Nesse sentido, a família figura como um apoio financeiro e emocional e motiva o dependente químico à mudança. A recuperação do dependente químico sem a ajuda dos familiares se torna muito difícil, justamente pela influência que a família tem nessa busca, tornando importante a procura por grupos de apoio também pelos familiares, para que, por meio deles, possam adquirir conhecimento e aprender a se relacionar com o adicto, auxiliando no tratamento (MATOS, 2015).

A busca por ajuda em comunidades terapêuticas têm sido um referencial em tratamento da drogadição, pontuando-se que os grupos de apoio existentes também auxiliam no processo de recuperação. Rigotto e Gomes (2002) afirmam que o objetivo de se manter afastado das drogas é uma tarefa de difícil manutenção, pois a abstinência torna o sujeito instável, tendo em vista toda a transformação de vida no processo de recuperação, inclusive trazendo consigo depressão e angústia. Frente a isso, destaca-se a relevância da rede de cuidado que não se restringe aos cuidados médicos, mas também psicológicos, familiares e assistenciais, assumindo a dependência química como uma doença biopsicossocial.

No que se refere às comunidades, as intervenções mostram-se de diversas formas, associando grupos de apoio e acolhimento, terapias de grupo, atividades terapêuticas e manuais diversas, além de vivências de espiritualidade. Todas as intervenções decorrentes do tratamento, auxiliam na diminuição da tensão causada pela abstinência, pois esse período é aquele que mais estimula o sujeito na busca pela droga, tudo pela sensação de fuga ou enfrentamento aos conflitos existentes (RIGOTTO; GOMES, 2002).

No que tange à espiritualidade, conteúdo frequente na fala dos participantes, destaca-se que cada um dos entrevistados, em alguma ocasião e/ou de algum modo, teve contato ou alguma experiência voltada ao tema na infância, orientados pela família que os acompanhava, mas foram perdendo essa prática no decorrer do tempo. No curso do tratamento e internação para dependência química, puderam reexperimentá-la, percebendo o benefício por elas ofertado e confirmando o apontado pela literatura. Conforme as colocações de Vitti (2009), embora tenham diversos executores que auxiliem na modificação das decisões dos dependentes químicos, a espiritualidade que fora desenvolvida durante o tratamento tem um papel de destacada importância na permanência do seguimento da abstinência. A autora ainda sugere

que a espiritualidade ajuda a fortalecer vínculos para reestruturação do sujeito, um círculo de novas amizades, trabalho voluntário em tempo ocioso e apoio sem julgamentos. Lima e colegas (2018) inferem que a espiritualidade influencia na forma de viver dos indivíduos, perceptível na sociedade, resultando nas relações sociais e na manutenção dos conflitos internos, inclusive no uso das substâncias psicoativas.

A finalização do tratamento, que corresponde à permanência por nove meses em uma comunidade terapêutica – período comparável à gestação de uma nova vida -, é o que a maioria dos participantes almeja. Os resultados alcançados destacam a intenção dos participantes de voltarem para suas famílias, desenvolverem novos hábitos e cuidarem de quem os cuidou até o então. Para Silva (2019), são intenções e desejos que todos têm, mas com limitações para concluí-las, pois existem fatores biológicos, danos causados ao cérebro em virtude da química utilizada, além de sentimentos de desânimo, insegurança, sem visão para o futuro. O tratamento tem esse intuito, de ajudá-los à compreensão do momento atual, do hoje, para que os anseios e expectativas do futuro possam ser alcançados. O reconhecimento da dependência química como uma doença auxilia no processo de recuperação, pois informa quais são as limitações pessoais em relação à mudança. Nesse sentido, Silva (2019) ressalta a necessidade dessa consciência para dar início ao processo de modificação de hábitos, sendo possível seguir em frente.

6 Conclusão

Tendo em vista os relatos dos participantes com referência às configurações familiares e suas estruturas, nota-se que conflitos existem nos mais diversos formatos e permeiam todas as famílias, independente de classe social, configuração ou ainda idade cronológica. Em diferentes momentos da vida, enfrentaram conflitos, presenciando brigas e desavenças na família, ou algum tipo de dependência química por parte de um dos genitores, em sua maioria, a figura paterna.

O álcool prevaleceu como a droga de preferência entre os participantes da pesquisa. Isso relata o acesso à droga lícita, que conduz diversas pessoas à dependência, à ruptura dos vínculos afetivos, à quebra da confiança e, também, à tristeza de ter uma doença que exige constante e permanente autocontrole e esforço não só individual, mas também da rede de apoio.

Outro fato que chama a atenção é a ligação afetiva entre os entrevistados e seus pais, independente dos conflitos. O sentimento de pai e filho mostrou-se importante tanto no desenvolvimento do sujeito quanto no estabelecimento de uma figura de referência positiva e negativa. Contudo, a figura paterna foi apontada predominantemente como uma voz forte e em alguma medida, ameaçadora, na vida do sujeito. A figura materna, por outro lado, foi referida com capacidade de lidar com conflitos e ainda assim, dar continuidade à vida e a criação dos filhos, independente dos sentimentos existentes pela situação. Em um ambiente familiar permeado por sofrimento e conflito, é possível perceber decisões e direções que foram tomadas por cada componente desse grupo, predominantemente disfuncionais.

A droga se apresentou, em sua maioria, como um refúgio no qual o depen-

dente químico buscou esconder-se dos conflitos existentes nas famílias de origem, ou ainda pelo sentimento de perda e de luto não elaborado pelos participantes. Foi possível perceber que um ou mais componentes da família também apresentavam algum tipo de dependência, como o pai, irmão e cunhada, prevalecendo ainda, o uso da bebida alcoólica, reforçando a compreensão da dependência química como uma patologia familiar.

Outro destaque são as diretrizes de tratamento oferecidas pela comunidade em questão, com relatos de melhora e aprendizados sobre questões espirituais e grupos de apoio que dão suporte para os dependentes em recuperação. Aspectos da espiritualidade foram destacados pelos participantes, bem como a relevância dos grupos de apoio e a rede de apoio familiar, como estratégias de enfrentamento das dificuldades vivenciadas na busca pela manutenção da sobriedade. Com isso, os resultados deste estudo favorecem a reflexão acerca da importância dos cuidados psicológicos, o fortalecimento de vínculos familiares e rede de apoio profissional no tratamento da dependência química, além de destacar-se a importância do estabelecimento de relações saudáveis com seus pares.

Ressalta-se como fundamental o apoio às famílias que vivenciam a dependência química, cuidando e tratando não somente do indivíduo, mas também da família e de seus vínculos, já que o adoecimento se estende ao núcleo de convivência do sujeito e adocece todos os envolvidos. Ainda que não tenha o objetivo de apresentar resultados inquestionáveis ou deterministas, este estudo ressalta a importância da família e a qualidade dos vínculos ali estabelecidos como forma de proteger os contextos afetados pela dependência química. Sugere-se, ainda, como forma de superar a limitação do presente estudo, a realização de investigações com as famílias desses sujeitos, além da criação de propostas de intervenção que contemplem a ambos; o dependente químico e seus núcleos familiares a fim de qualificar e restaurar os vínculos afetivos dos envolvidos.

Referências

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

BACKES, Dirce Stein et al. **Oficinas de espiritualidade: alternativa de cuidado para o tratamento integral de dependentes químicos**. Rev Esc Enferm USP, v. 46, n.5, p.1254-1259, 2012.

BARBOSA, Diogo, et al. **Drogas psicoativas: tratamento religioso e espiritual no contexto das comunidades terapêuticas**. Psicologia, saúde & doenças. Sociedade Portuguesa de Psicologia da Saúde – SPPS, p. 456-461, 2020.

BASTOS, Francisco Inácio Pinkusfeld Monteiro et al. (Org.). **III Levantamento nacional sobre o uso de drogas pela população brasileira**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ/ICICT, p 528, 2017.

CARVALHO, M. D. de. **Comunidades terapêuticas: da boa vontade à prática profissional**. 2003. 29f. Monografia de conclusão de curso. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Prepes, Belo Horizonte.

CARVALHO, Inaiá Maria Moreira de. **Brasil: Reestruturação produtiva e condições sociais.** Caderno CRH, n. 35, p. 123-149, 2001.

COSTA, Camila Piva da. **O vínculo com a figura paterna e o desenvolvimento da dependência química em jovens do sexo masculino.** Trabalho elaborado para Conclusão de Curso, para obtenção do título de Psicólogo, no ano de 2007 na PUCRS (Brasil).

DE MICHELI, D.; FORMIGONI, M. L. **As razões para o primeiro uso de drogas e as circunstâncias familiares preveem os padrões de uso futuro?** Jornal Brasileiro de Dependência Química, p. 20-30, 2001.

DAMIANI, Camila Ceron; COLOSSI, Patrícia Manozzo. **A Ausência Física e Afetiva do Pai na Percepção dos Filhos Adultos.** Pensando Famílias, v.19, n.2, 86-101, dez. 2015.

DÍAZ HEREDIA, L. P.; MARZIALE, M. H. P. **El papel de los profesionales em centros de atención em drogas em ambulatorios de la ciudad de Bogotá, Colombia.** Revista Latino-Americana de enfermagem. v.18, n.2, 573-581, 2010.

FIGLIE, N. et al. **Filhos de dependentes químicos com fatores de risco bio-psicossociais: necessitam de um olhar especial?** Rev. Psiq. Clín. 31 (2);53-62, 2004.

FREIRE, Ana Karla da Silva. et al. **Configurações e dinâmicas familiares de mulheres-mães durante trajetória na dependência química.** Ciencia y Enfermería XXII n.2, p. 51-62, 2016.

FUCHS, Giselle Caroline; HENNING, Martha Caroline. **A influência da espiritualidade na recuperação de dependentes químicos.** 2011.

GABATZ, Ruth Irmgard Bärtschi, et al. **Percepção do usuário sobre a droga em sua vida.** Esc Anna Nery, v.17, n.3, p. 520-525, 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2002.

HERZOG, A.; WENDLING, M.I. **Percepções de psicólogos sobre os familiares durante o tratamento de dependentes químicos.** Aletheia v. 42, p.23-38, 2013.

INOUE, L; et al. **Life perceptions and future perspectives of drug users: understand to care.** SMAD, Rev Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog. v.15, n 2, p. 52-59, 2019. doi: <https://dx.doi.org/10.11606/issn.1806-6976.smad.2019.000417>

LIMA, Deivson Wendell da Costa Lima; et al. **Ditos sobre o uso abusivo de álcool e outras drogas: significados e histórias de vida.** SMAD, Rev. Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog. (Ed. port.), v.14, n. 3, Ribeirão Preto, jul./set. 2018

MACIEL, Silvana Carneiro. et al. **Cuidadoras de dependentes químicos: um estudo sobre a sobrecarga familiar.** Psicologia: Teoria e Pesquisa. v.34, p.1-10, 2018.

MÃNICA, Fabiana; OLIVEIRA, Stella Minasi. **A recuperação da saúde do dependente químico e etílico: enfoque espiritualidade.** Revista de Enfermagem, v.2/v.3, p. 87-105, 2006-2007.

MARQUES, Luciana Fernandes. A saúde e o bem-estar espiritual em adultos porto-alegrenses. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 23, n. 2, p. 56-65, 2003.

MATOS, Sabrina. **Participação da família no processo de tratamento do dependente químico. Trabalho de Conclusão de Curso. Pós-Graduação em Educação e Direitos Humanos**: Escola, violências e garantia de direitos, da Universidade do Sul de Santa Catarina. 2015.

MEIRA, Sabrina Maria José Novais; ALVES, Tarcísia Castro. **A vivência da espiritualidade por usuários de substâncias psicoativas de comunidade terapêutica do sudoeste baiano**. Revista Cenas Educacionais, v. 3, n. e8410, p. 1-15, 2020.

MONTEIRO, Lara Valléria Barros; ROCHA JUNIOR, José Rodrigues. **A dimensão espiritual na compreensão do processo saúde-doença em psicologia da saúde ciências biológicas e da saúde**. Ciências Biológicas e de Saúde Unit, v. 4, n. 2, p. 15-30, 2017.

NUNES, Ginete Cavalcante; NASCIMENTO, Maria Cristina Delmondes; LUZ, Maria Aparecida Carvalho Alencar. **Pesquisa científica: conceitos básicos**. Revista Multidisciplinar de Psicologia. v. 10, n. 29. Fp. 144-151.

OLIVEIRA, S. L. de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

OLIVEIRA, Márcia Regina de; JUNGES, José Roque. **Saúde mental e espiritualidade/religiosidade: a visão de psicólogos**. Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Estudos de Psicologia, v. 17, n. 3, p. 469-476, 2012.

PATIAS, Naiana Dapieve; HOHENDORFF, Jean Von. **Critérios de qualidade para artigos de pesquisa qualitativa**. Psicol. Estud. v. 24, 2019.

PAZ, F.M.; COLOSSI, P.M. **Aspectos da dinâmica da família com dependência química**. **Estudos de Psicologia**, v.18, n.4, p. 551-558, 2013.

REIS, Lúcia Margarete dos; SALES, Catarina Aparecida; OLIVEIRA, Magda Lúcia Félix de. **Narrativa de filha de usuária de drogas: repercussões no cotidiano familiar**. Universidade Estadual de Maringá, v.21, n.3, 2017.

Relatório Mundial sobre Drogas 2020. **Drug use and health consequence**. World drug report 2020 (UNITED NATIONS PUBLICATION, SALES NO. E.20.XI.6)

RIGOTTO, Simone Demore; GOMES, William B. Contextos de abstinência e de recaída na recuperação da dependência química. **Psic: Teor. e Pesq.** v.18, n.1, Abr 2002.

ROCHA, Gleyca Thyês da Silva Romeiro. **Família e dependência química na contemporaneidade: o lugar da família na política sobre drogas**. 2017. 176 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2017. SELEGHIM, Maycon Rogério;

OLIVEIRA, Magda Lúcia Félix de. **Influência do ambiente familiar no consumo de crack em usuários**. **Acta Paul Enferm.** v.26, n.3, p. 263-268, 2013.

SILVA, Aléxis Santos. **Os fatores de risco para o consumo de drogas ilícitas: plano de intervenção da equipe de saúde familiar Vila Betânia de Alpinópolis/MG.** Universidade Federal de Minas Gerais. Curso de Especialização Estratégia Saúde da Família. 2016.

SILVA, Matheus Gemelli Nogueira da. **O projeto de vida: sua função e sua relação com o processo de recuperação de usuários de substâncias psicoativas.** Trabalho apresentado para a FEBRACT para conclusão do Programa de Capacitação FEBRACT – Módulo 3. 2019.

SILVA, Maria Alice Bastos; ABRAHÃO, Ana Lúcia. **Política de atenção integral aos usuários de álcool e outras drogas: uma análise guiada por narrativas.** Interface, comunicação, saúde, educação, p. 1-14. 2020.

TAKAHARA, Andressa Hithomi. et al. **Relações familiares, álcool e outras drogas: uma revisão integrativa.** Rev. APS, v.20, n.3, p. 434-443, 2017.

TELES, Aline Cristina. COLOSSI, Patrícia Manozzo. **A percepção do dependente químico acerca da codependência familiar.** Trabalho de Conclusão do Curso de Psicologia das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT. 2018.

TREVISAN, Erika Renata; CASTRO, Sybelle de Souza. **Centros de Atenção Psicossocial - álcool e drogas: perfil dos usuários.** Artigo original. Saúde debate, v. 43, n. 121, p. 450-463, 2019.

VITT, Samanta Juliana dos Santos. **A espiritualidade e a religiosidade na recuperação de dependentes químicos.** Escola superior de Teologia, Programa de pós-graduação em Teologia. São Leopoldo, 2009.

ZAPPE, Jana Gonçalves; DAPPER, Fabiana. **Drogadição na adolescência: família como fator de risco ou proteção.** Revista de Psicologia da IMED, v. 9, n. 1, p. 140-158, 2017.