

Saber Humano

Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti

E-ISSN 2446-6298
Vol. 10, n. 17. Jul./Dez. 2020.
Restinga Sêca, RS.



Saber Humano – Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti

Estrada Recanto Maestro, nº 338 | Distrito Recanto Maestro | Restinga Sêca-

RS Cep: 97200-000

Tel. (55) 3289-1141 | (55) 3289-1139

saberhumano@faculdadeam.edu.br

www.saberhumano.emnuvens.com.br/sh

Licença Creative Commons



Este obra está licenciado com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-
Compartilha Igual 4.0 Internacional.

É permitida a reprodução dos artigos desde que citada a fonte.

Os conceitos emitidos em cada artigo são de responsabilidade de seus respectivos autores.

APOIO:



Corpo Editorial

Editor-Chefe

Prof. Bruno Fleck da Silva, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil; Pontifícia Universidade Católica de Campinas-PUC Camp, Campinas-SP, Brasil; Universidade Federal de Santa Maria-UFSM, Santa Maria-RS, Brasil.

Editores Adjuntos

Dra. Patrícia Wazlawick, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Dra. Claudiane Weber, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil; Universidade Federal de Santa Maria-UFSM, Santa Maria-RS, Brasil.

Editor Gerente

Dra. Claudiane Weber, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Editor de Layout

Laura Scortegagna Lopes, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Consultoria SEER/OJS

Lepidus Tecnologia, Brasil.

Conselho Editorial

Dra. Constança Terezinha Marcondes Cesar, Universidade Federal de Sergipe-UFS; Pontifícia Universidade Católica de São Paulo-PUC SP, São Paulo-SP, Brasil.

Dr. Élsio José Corá, Universidade Federal da Fronteira Sul-UFFS; Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul-PUC RS, Porto Alegre-RS, Brasil.

PhD Marcos Cordeiro D'Ornellas, Universidade Federal de Santa Maria-UFSM, Santa Maria-RS, Brasil.

Dra. Lisiane Pellini Faller, Faculdade Metodista de Santa Maria-FAMES, Santa Maria-RS, Brasil.

Me. Tais Andrade, Universidade Federal de Santa Maria-UFSM, Santa Maria-RS, Brasil.

Dra. Lisandra Manzoni Fontoura, Universidade Federal de Santa Maria-UFSM, Santa Maria-RS, Brasil.

Dra. Andrea Ad Reginatto, Universidade Federal de Santa Maria-UFSM, Santa Maria-RS, Brasil.

Dr. Felipe da Veiga Dias, Faculdade Meridional-IMED, Passo Fundo-RS, Brasil.

Esp. Horácio Chikota, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Me. Renato Preigschadt de Azevedo, Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS, Porto Alegre-RS, Brasil

Me. Vinícios Gonchoroski de Oliveira, Universidade de Santa Cruz do Sul-UNISC, Santa Cruz do Sul-RS, Brasil.

Me. Lúcio André Müller Lorenzon, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil; Universidade Luterana do Brasil-ULBRA, Santa Maria-RS, Brasil.

Dr. Rafael Padilha dos Santos, Università degli Studi di Perugia-UNIPG, Perugia-PG, Itália; Universidade Estatal de São Petersburgo -SPBU, São Petersburgo-Distrito Federal do Noroeste, Rússia; Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Dr. Ricardo Schaefer, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Dr. Fernando do Nascimento Lock, Universidade Federal de Santa Maria-UFSM, Santa Maria-RS, Brasil.

Dra. Estela Maris Giordani, Universidade Federal de Santa Maria-UFSM, Santa Maria-RS, Brasil.

Dr. Erico Azevedo, Pontifícia Universidade Católica-PUC, São Paulo-SP, Brasil; Universidade Estadual de Campinas-UNICAMP, Campinas-SP, Brasil.

Dra. Leticia Lassen Petersen, Faculdade América Latina-FAL, Ijuí-RS, Brasil; Fundação Educacional Machado de Assis-FEMA, Santa Rosa-RS, Brasil.

Dr. Siegfried Muñoz van Lamoén, Universidade de Playa Ancha de Ciencias de la Educación-UPLA, Valparaíso, Chile.

Me. Vera Lucia Rodegheri, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Assessores Científicos/Avaliadores

Dr. Jonábio Barbosa dos Santos, Universidade Federal da Paraíba-UFPB, Campina Grande, PB; Universidade Federal de Campina Grande-UFCG, Campina Grande-PB; UNIFACISA, Campina Grande-PB, Brasil.

Me. Felipe Dalenogare Alves, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Dra. Clarissa Mazon Miranda, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Dra. Andrea Ad Reginatto, Universidade Federal de Santa Maria-UFSM, Santa Maria-RS, Brasil.

Dr. Rafael Padilha dos Santos, Università degli Studi di Perugia-UNIPG, Perugia-PG, Itália; Universidade Estatal de São Petersburgo-SPBU, São Petersburgo-Distrito Federal do Noroeste, Rússia; Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Dr. Erico Azevedo, Pontifícia Universidade Católica-PUC-SP; Universidade Estadual de Campinas-UNICAMP, Campinas-RS, Brasil.

Esp. Eloy Demarchi Teixeira, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Dr. Felipe da Veiga Dias, Faculdade Meridional-IMED, Passo Fundo-RS, Brasil.

Me. Renato Preigschadt de Azevedo, Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS, Porto Alegre-RS, Brasil.

Me. Vinícios Gonchoroski de Oliveira, Universidade de Santa Cruz do Sul-UNISC, Santa Cruz do Sul-RS, Brasil.

Dra. Patrícia Wazlawick, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Me. Elita Maria Bianchi Tessari, Faculdade América Latina-FAL, Ijuí-RS, Brasil.

Me. Rafael Gomiero Pitta, Faculdade de Balsas-UNIBALSAS, Balsas-MA, Brasil.

Dr. Fernando do Nascimento Lock, Universidade Federal de Santa Maria-UFSM, Santa Maria-RS, Brasil.

Dra. Estela Maris Giordani, Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, Santa Maria-RS, Brasil.

Me. Paulo André Nogueira Lima, Faculdade de Balsas-UNIBALSAS, Balsas-MA, Brasil.

Me. Luiz Dutra, Antonio Meneghetti Faculdade-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Dra. Ana Marli Bulegon, Antonio Meneghetti Faculdade-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil.

Me. Ariane Simioni, Universidade Federal de Pelotas-UFPel, Pelotas-RS, Brasil.

Me. Marcia Zilio, Universidade Regional do Noroeste do Estado do RS-Unijuí, RS, Brasil.

Dra. Leticia Lassen Petersen, Faculdade America Latina-FAL, Ijuí-RS, Brasil; Fundação Educacional Machado de Assis-FEMA, Santa Rosa-RS, Brasil.

Me. Grasiela Lourenzon de Lima, Faculdades Santo Augusto-FAISA, Santo Augusto-RS, Brasil.

Me. Rosane Maria Neves, Instituto Federal de Santa Catarina-IFSC-Campus Gaspar, Gaspar-SC, Brasil.

Dra. Claudiane Weber, Faculdade Antonio Meneghetti-AMF, Restinga Sêca-RS, Brasil; Universidade Federal de Santa Maria-UFSM, Santa Maria-RS, Brasil.

Saber Humano: Revista científica da Antonio Meneghetti
Faculdade – Vol. 10, n. 17 – Restinga Sêca: Antonio
Meneghetti Faculdade, 2020. 191 p.: il.

Semestral

A partir de 2014, a Saber Humano: Revista científica da Antonio Meneghetti Faculdade publicada de 2011, Vol. 1, n. 1 até o ano de 2013, Vol. 3, n.3 , em formato impresso, passou a publicar apenas na versão On-line.

Modo de acesso World Wide Web:

<<http://saberhumano.emnuvens.com.br/sh/index>>.

ISSN: 2178-7689

E-ISSN: 2446-6298

1. Ontopsicologia 2. Administração 3. Sistema de informação
4. Direito 5. Educação I. 6. Interdisciplinar. Faculdade Antonio Meneghetti Bibliotecário Responsável: Claudiane Weber. CRB-10/1917

Editorial



Prezado leitor,

Com satisfação, no ano em que a Saber Humano, Revista Científica da Antonio Meneghetti Faculdade comemora seus 10 anos, temos a satisfação de apresentar à comunidade academia e pública em geral sua edição de **número 10 e volume 17**.

Esta edição é aberta com um rico trabalho de tradução que apresenta, de modo inédito no Brasil e em língua portuguesa o artigo intitulado: *Identidade Frágil: respeito ao outro e identidade cultural* do filósofo francês Paul Ricoeur. A seção Ontopsicologia é aberta com um ensaio do Prof. Dr. Alécio Vidor. Este texto é a transcrição de sua fala no histórico momento de formatura da 1ª turma do curso de Bacharelado em Ontopsicologia da Antonio Meneghetti Faculdade. O mesmo visa ressaltar o compromisso pessoal de autenticação daqueles se dedicam ao exercício da Ontopsicologia. Ainda nesta seção, dois trabalhos apresentam a aplicação da Ciência Ontopsicológica, *Tocar para Ser: a Ontopsicologia como fundamento da identidade da Orquestra Jovem Recanto Maestro*, no âmbito da cultura humanista e *Estudo Exploratório sobre a causalidade psíquica em paciente com queixa de zumbido crônico*, no âmbito da psicossomática.

A seção Administração recebe o texto *Riscos corporativos: estudo de caso em uma empresa prestadora de serviços* no âmbito da gestão estratégica e de riscos. A seção Direito publica o texto *As redes de inovação sob a premissa do comunitarismo: ambientes para geração da inovação tecnológica na universidade* relacionando a perspectiva do comunitarismo responsivo e a inovação tecnológica. Por fim, a seção Interdisciplinar apresenta *Saúde mental no ambiente organizacional: os desafios de uma comunicação eficaz e não violenta com os trabalhadores*, refletindo os desafios atuais da eficácia comunicativa na gestão; *A influência do lean healthcare para gestão hospitalar* que discute o profissional na gestão hospitalar e *Barreiras de Acessibilidade Enfrentadas por Pessoas Surdas no Setor de Serviços: Uma Revisão Integrativa da Literatura* apontando para a problemática da inclusão e acessibilidade.

Desejamos ao leitor uma profícua leitura, bem como, agradecemos o contínuo trabalho de excelência realizados pelos avaliadores e toda a equipe editorial da Saber Humano: Revista Científica da Antonio Meneghetti Faculdade e nosso especial agradecimento aos autores que aqui tiveram seus textos publicados. Neste mesmo espírito de comunidade científica fazemos votos de boas festas e um excelente 2021!

Cordiais Saudações

Prof. Ms. Bruno Fleck da Silva, editor-chefe.



RICOEUR, Paul. Identidade Frágil: Respeito ao outro e identidade cultural

Douglas Carré¹
Claudia Tiellet²
Noeli Dutra Rossatto³

1 Apresentação

O filósofo Paul Ricoeur analisa o problema da identidade colocando a questão da memória, memória pessoal e memória coletiva, no vai e vem entre o nível da pessoa e o da comunidade. O que torna a identidade frágil é a relação ao tempo e a confrontação com o outro sentida como ameaça. Uma violência fundadora muito sensível conduz a comportamentos onde se opõe os direitos da pessoa e a segurança institucional. Privado de sanções, o direito fica sob a guarda somente do protesto moral.

Texto publicado em “Os direitos da pessoa em questão” Europe Europa 2000, publicação FIACAT.

Estou feliz que nosso colóquio da Federação Internacional da ACAT tenha escolhido por tema a questão da identidade vinculada à do reconhecimento do outro. Esta questão, com efeito, nos coloca em face de uma grande complexidade. Esta se exprime numa forma interrogativa: quem somos nós? Mais gravemente, somos de saída, confrontados ao caráter presumido, suposto e pretendido das reivindicações de identidade. Esta presunção se coloca nas respostas que visam mascarar a ansiedade desta questão. Quanto a questão de que? – Quem sou eu? Nos opomos a responder “que?” a forma: eis o que somos, nós outros. Tais nós somos assim e não de outra maneira. A fragilidade da identidade que vai nos ocupar neste momento mostra-se na fragilidade das respostas “que?” pretendendo dar a receita de identidade proclamada e reclamada.

¹ Doutorando pelo Programa de Pós-Graduação em Filosofia da Universidade Federal de Santa Maria/RS (UFSM) – Bolsista CAPES. Graduado em Filosofia pela PUCRS e Mestre em Filosofia pela UFSM. douglascarre@hotmail.com.

² Doutora em Filosofia pelo Programa de Pós-Graduação em Filosofia da Universidade Federal de Santa Maria/RS (UFSM). aitaadv2@gmail.com.

³ Doutor em História da Filosofia (Medieval), Universidade de Barcelona (UB, 2000). Professor titular do Departamento de Filosofia da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). rossatto.dutra@gmail.com.

A questão da memória

Queria consagrar o primeiro grupo das minhas observações ao desdobramento da questão do plano pessoal e coletivo. A questão que? (quem?) pode ser colocada para a primeira pessoa do singular: a mim, eu, e a primeira pessoa do plural, nós ou nós outros. A legitimidade deste desdobramento tem sido tomada como prova na ocasião do problema da memória que vai representar um grande papel na nossa discussão da narrativa e da história.

No plano da memória a questão da definição da identidade não é fácil nesse sentido que, à primeira vista pelo mesmo, a memória poderá ser uma identidade não somente pessoal, mas íntima: lembrar-se é, de saída, lembrar-se de si mesmo. Isto é, aliás, a lição de Santo Agostinho nas Confissões e, novamente, na época moderna, do filósofo de língua inglesa, John Locke. No *Ensaio filosófico concernente ao entendimento humano*, este propõe identificar uns aos outros os termos da série: identidade, consciência, memória, si mesmo. Por identidade entende-se o primado do mesmo sobre aquele que chama diversidade e que nós chamamos alteridade; esta, em virtude do princípio segundo o qual uma coisa é o que é e não outra. Esta identidade de si mesmo, que pode seguir do átomo ao carvalho que permanece o mesmo da semente à árvore, culmina no si que se reconhece a si mesmo, no momento da reflexão, através de diferentes lugares e tempos. É a memória que atesta a continuidade da existência e a permanência do si mesmo. Tomada radicalmente, esta série de questões não deixa espaço para qualquer coisa como uma memória coletiva e correlativamente pela ideia de identidade aplicada a grupos, coletividades, comunidades, nações. Quanto ao mais se trata de uma analogia possivelmente falsa. Ora a experiência comum é contrária a este puritanismo semântico. A memória não é somente rememoração pessoal, privada, mas também comemoração, memória partilhada. Nós a encontramos nos ensaios, nas lendas, nas histórias, onde os heróis são os povos, ao menos enquanto indivíduos; nós os vemos em nossas festas, com suas celebrações e rituais. Não somente a ideia da memória coletiva parece apropriada a uma experiência direta e imediata da memória partilhada, mas pode-se também legitimamente exigir se a memória pessoal, privada, não é em grande parte um produto social: pensemos no papel da linguagem da memória para a fase declarativa: uma lembrança se diz na língua materna, a língua de todos, nossas lembranças mais antigas, aquelas da nossa infância, nos representam misturas à vida dos outros, na família, na escola, na cidade; é, muitas vezes juntos, que nós evocamos a um passado dividido. Enfim, o exame de situações particulares como aquela da cura

psicanalítica nos revela que a rememoração, a mais privada, não é fácil e pede a ser ajudada e até permitida, autorizada por outro. Breve, nossa memória é sempre misturada àquela dos outros. Para fechar rapidamente esta discussão prévia, gostaria de dizer que a atribuição da memória é uma operação muito complexa que pode ser efetuada em benefício de todas as pessoas gramaticais: eu me lembro, ele/ela se lembra, nós, eles e elas se lembram. Esta atribuição múltipla da memória será agora nossa guia na sequência de nossas análises e autorizará um vai e vem incessante entre o nível da pessoa e aquele da comunidade. Este emaranhado, se vai ver, é tal que em certos casos a identidade coletiva colocará de modo mais vivo e mais inquietante o problema de sua justificação. Até mesmo sua purificação, sua pacificação, sua cura, tanto é verdade que nossas memórias coletivas, mais ainda nossas memórias próprias são memórias feridas e doentias. Esta questão da atribuição do direito igual da memória e através da memória de identidade as das pessoas e das comunidades, são provisoriamente regidas, podemos nos confrontar a dificuldade maior aquela da fragilidade de identidade. É no decorrer desta segunda fase de nossa investigação que vai se por a confrontação com a alteridade do outro, tanto no plano individual quanto ao plano coletivo.

O que é que faz a fragilidade da identidade?

É preciso nomear como primeira causa da fragilidade da identidade sua relação difícil ao tempo; dificuldade primária que justifica o recurso da memória enquanto componente temporal de identidade em conjunção com a evolução do presente e a projeção do futuro. Ora a relação ao tempo tem dificultado em razão do caráter equivoco da noção do mesmo implícito àquela da identidade. Que significa, com efeito, ficar o mesmo através do tempo? Eu me mesurei outrora a este enigma, pelo qual tenho proposto distinguir dois sentidos idênticos, o mesmo como *idem*, *same*, *gleich*, o mesmo como *ipse*, *self*, *selbst*. Pareceu-me que a manutenção de si mesmo no tempo repousa sobre um jogo complexo entre mesmidade e ipseidade, se ousarmos usar estes barbarismos; deste jogo equívoco, aspectos práticos e fáticos são mais repetidos que os aspectos conceituais e epistêmicos. Direi que a tentativa identitária, a “direção identitária” como diz Jacques Legoff, consiste em repelir a identidade ipse sobre a identidade idem, ou se preferis, no deslizamento, na deriva, conduzindo o suplício próprio ou mantém a si mesmo na promessa para a rigidez inflexível dum caráter ou sentido quase tipográfico do termo.

Paremos por um momento nesta primeira causa da fragilidade. Em virtude deste que vemos dizer sobre a implicação da memória individual e coletiva, esta questão difícil do tempo concernente a duas espécies de saídas da memória.

No plano individual nós aprendemos na psicanálise quanto é difícil fazer memória e comparar seu próprio passado. É pelos traumatismos, feridas afetivas, que o sujeito é preso; e seu declive, observa Freud num ensaio famoso intitulado “Rememoração, repetição, perlaboração (Errinern, Weiderholen, Durcharbeiten) é ceder a compulsão de repetição que Freud atribui as resistências do recalque. Nisto resulta que o sujeito repete seus fantasmas no lugar de os elaborar; muito mais ele os deixa passar para o ato nos gestos que ameaçam a ele e os outros. A analogia no plano da memória coletiva é evidente; as memórias dos povos são memórias feridas que obcecaram a lembrança das glórias e das humilhações dum passado longínquo. Pode-se mesmo surpreender e se inquietar o que a memória coletiva presente uma versão caricatural desses acessos de repetição e de passagem ao ato sob a forma de obsessão de um passado infinitamente dominado. É preciso mesmo reconhecer que o trabalho da memória é mais difícil para conduzir ao plano coletivo quanto ao plano individual, e que as fontes que podem oferecer a cura analítica são aqui sem equivalência. Onde estaria a simétrica da transferência? E do colóquio? Quem é o psicanalista? Quem pode dirigir o trabalho de perlaboração (de working through) trabalhando através? A questão é ainda mais turbulenta embora junte-se a ideia do trabalho da memória aquela do trabalho do sofrimento. Esta aqui, diz um outro ensaio de Freud, consiste no tratamento emocional e a perda do objeto de amor e logo também um objeto de ódio. O sujeito é convidado a romper um a um os laços resultantes de seus investimentos libidinais sob a dura obrigação do princípio da realidade, oposto ao princípio do prazer. É o preço a pagar por um desinvestimento libertador, senão o sujeito é arrastado sobre a encosta que da dor conduz a melancolia, a depressão, onde a perda do objeto se junta aquela da estima de si mesmo, desse *Ichgefühle*, de que fala Freud. A este respeito, uma noção desta prova deve nos alertar: falando dos sujeitos melancólicos, Freud diz que suas “queixas são acusações” (“*ihre Klagen sind Anklagen*”). Tudo se passa como se o ódio de si mesmo se transforma em ódio do outro na funesta química da melancolia. Desta análise resulta que o trabalho sobre si mesmo da memória não vai sem o trabalho do sofrimento, o qual não se resume na deploração passiva, mas consiste num trabalho sobre a perda, impulsionado até a reconciliação com o objeto perdido em termo de sua inteira interiorização.

Os paralelos ao plano da memória coletiva não falham; a noção do objeto perdido encontra uma aplicação direta nas “perdas” que afetam também o poder, o território, as populações, que constituem a substância do Estado. As dificuldades que fazem a dor são mesmo mais graves do que o plano individual. Daí o caráter equivocado das grandes celebrações funerárias em torno das quais um povo machucado se reúne. A frase “*ihre Klagen sind Anklagen*” soa de maneira sinistra. O fato turbulento é que a memória das feridas é mais longa e mais tenaz ao plano coletivo do que ao plano individual; os ódios são milenares e inconsoláveis. A impressão excedida que elas dão: demasiada memória aqui, demasiado esquecimento lá. A mesma memória repetitiva, a mesma memória melancólica, conduz uns a passagem ao ato visível das violências que não ficam simbólicas, e outro a repetição assassina das feridas antigas. É no plano da memória coletiva, mais ainda aquela da memória individual que se confronta o trabalho da dor e o trabalho de lembrança toma todo seu sentido. Tratando-se de feridas de auto-estima nacional, podemos corretamente falar de um objeto de amor perdido. É sempre com perdas que a memória ferida é forçada a se confrontar. Aquele que não sabe fazer esse trabalho que prova que a realidade lhe impõe: o abandono dos investimentos pelos quais a libido não cessa de ser religada ao objeto perdido quanto a perda não seja totalmente interiorizada, mas é também o lugar de sublinhar que esta submissão a prova da realidade constitui verdadeiro trabalho da dor, do sofrimento, faz também parte integrante do trabalho da lembrança.

Concernente ao componente melancólico dos problemas da memória coletiva, nos pode preocupar a ausência de paralelismo no plano terapêutico. Tudo o mais se pode fazer apelo à paciência a respeito dos outros e de si mesmo; o trabalho do sofrimento não pede menos tempo do que o da memória.

Outro ressentido como uma ameaça

Evocarei agora uma segunda fonte de fragilidade de identidade: a confrontação com o outro sentida como uma ameaça. É um fato que o outro, por ser outro, venha a ser percebido como um perigo para a identidade própria, para a do nós e para a do eu. Pode-se estar certo sem surpreender: é preciso portanto que nossa identidade seja frágil, ao ponto de não poder suportar, não ser capaz de sofrer, que outros tenham modos diferentes de levar sua vida, de se compreender, de inscrever sua própria identidade na trama de viver juntos? Isto é assim. Estas são as humilhações, os ataques reais e imaginários a autoestima sob os golpes da

alteridade mal tolerada, que fazem passar da acolhida a rejeição, a exclusão, o relatório que o mesmo mantém com o outro.

É possível analisar mais adiante esta reação hostil do outro? Pode-se, talvez, ali encontrar uma raiz biológica na defesa imunitária do organismo, como se vê na rejeição do intruso no caso do transplante; o organismo defende ferozmente sua identidade: duas exceções, são mais que exceções: o câncer e a gestação de embrião. A esse respeito, a aids propõe um exemplo perturbador da astúcia do intruso que negocia a quebra de bloqueios de imunidade. Acontece aqui alguma coisa nas fronteiras da célula e do organismo; operações de reconhecimento e de identificação desenrolam-se, regradas, por códigos precisos. Essa defesa de identidade toma formas propriamente humanas desde que intervenha o fenômeno da língua. Apesar de sucessos relativos de tradução e de mudanças linguísticas, as línguas não são hospitaleiras umas às outras. Passa-se a esse nível qualquer coisa comparável à defesa imune ao plano biológico; ora a linguagem constitui a mediação essencial entre a memória e o relato. As minorias articulam-se nos relatos: Hannah Arendt diz algo que a narrativa diz o “que” da ação. Pois o relato constitui facilmente fechamento da identidade numa memória sobre ela mesma: minhas lembranças não são as vossas; se necessário exclui as vossas. Para complicar as coisas, o sentimento de ameaça, resultante de uma alteridade mal tolerada, se junta à relação da inveja que não faz nenhum obstáculo ao reconhecimento do outro. A inveja, diz um dicionário, consiste num sentimento de tristeza, de irritação e de medo contra aquele que possui um bem que nós não temos. A inveja torna intolerável a felicidade dos outros. A dificuldade de compartilhar infortúnios se acrescenta à recusa de partilhar a felicidade. Precisaria aqui mostrar como, no lado passivo da inveja, uma forma de tristeza é acrescentada ao lado ativo da rivalidade na posse; sobre o desejo de usufruir uma vantagem, de um prazer igual àquele de um outro, René Girard construiu sua teoria numa mimesis e sua interpretação do fenômeno do bode expiatório como desenlace da rivalidade mimética resultante da reconciliação de todos contra um.

Estes fenômenos de defesa, de rejeição, de inveja, nos convidam a transpor a distância entre identidade individual e identidade coletiva; o fenômeno nuclear é de caráter ameaçador pela integridade de si mesma que constitui a simples existência de um e de outro diferente de mim. Desta ameaça surgiu uma escala imensa no plano coletivo. As coletividades também são um problema de defesa imunitária quase biológica. É mesmo nesta grande escala que se deixam ler fenômenos que não tem quase equivalência no plano pessoal, se não pela transferência inversa do plano coletivo ao plano da identidade pessoal. Trata-se

de fenômenos de manipulação que se pode atribuir a um fator inquietante e multifacetado que é interposto entre a reivindicação identitária e as expressões públicas de memória. O fenômeno permaneceu ligado com a ideologia onde o mecanismo fica habitualmente oculto; ao contrário da utopia, com a qual a ideologia merece ser acoplada, é inconfessável, ele se mascara voltando na denúncia contra os adversários no campo da competição entre ideologias; é sempre o outro que mofa na ideologia. A mais, operasse em níveis múltiplos. Por mais perto da ação ela constitui uma estratégia indispensável na qualidade como mediação simbólica revelando uma “semiótica de cultura” (Geertz): é para este título do fator de integração que a ideologia pode desempenhar um papel de guardião de identidade. Mas esta função de salvaguarda não vale sem manuseios (manejos) de justificação num sistema de ordem ou de poder que trata formas de propriedade, aquelas da família, da autoridade, do estado e da religião. Todas as ideologias em definitivo giram em torno do poder. Dalí passa-se naturalmente aos fenômenos mais aparentes de distorção da realidade dos quais os adversários gostam de acusar-se mutuamente.

Vê-se em seguida de que nível as ideologias podem intervir no processo de identificação por si mesmo numa comunidade histórica: no nível da função narrativa. A ideologia da memória torna-se possível pelas fontes de variação que oferece o trabalho da configuração do relato. Toda narrativa é seletiva. Não se pode relatar tudo, mas somente os momentos salientes da ação que permitem a montagem da intriga, que dizem respeito somente aos acontecimentos relatados, mais os protagonistas de ação, os personagens. Nisto resulta que se pode sempre relatar de outra maneira. É esta função seletiva do relato que oferece para manipulação a ocasião e os meios de uma estratégia astuta que consiste na saída de uma estratégia de esquecimento tanto quanto de rememoração. Estas estratégias revelam tentativas exercidas por certos grupos de pressão que sobem ao poder através da oposição, ou refugiados nas memórias agitadoras, para impor uma história “autorizada”, uma história oficial, aprendida e celebrada publicamente. Uma memória exercida, de fato, é no plano institucional uma memória ensinada; a memorização forçada se encontra assim enrolada no benefício da rememoração das peripécias da história comum realizada pelos acontecimentos fundadores da identidade comum. O fechamento do relato é montado assim ao serviço do fechamento identitário da comunidade. História ensinada, história aprendida, mas também história celebrada. A memorização forçada se junta às comemorações conhecidas. Um pacto terrível se arma assim entre rememorização, memorização e comemoração. Esta posse sobre

a história não é a especialidade dos regimes totalitários; ela é o apanágio de todos os zelos da glória.

Temos dito bastante a respeito desta segunda causa da falibilidade da memória e de sua exploração ideológica. Uma das réplicas para estas manipulações é procurar em nível mesmo onde elas exercem privilégio. Aquele do fato. Pode-se sempre contar em outras palavras, vamos nós dizer. Mais precisamente este recurso não é somente oferta a distorção dos fatos, mas também à crítica da manipulação. Relatar de outra maneira confrontando fatos divergentes como as histórias tem ensinado para fazer no plano da crítica das testemunhas, relatos tornados documentos e arquivos. Confrontar os fatos é primeiro deixa-los relatar pelos outros e em particular deixar relatar pelos outros nos ensaios fundadores e assim ter acesso para uma montagem de intriga diferente dos acontecimentos que são a base de nossas celebrações comunitárias ou nacionais. Nós aqui tocamos as correções que a história pode exercer em relação da memória. Além disso sua amplitude no espaço e no tempo, a história leva o agulhão da comparação a favor daquele somos convidados a reinterpretar nossa identidade em termos da diferença em relação as identidades adversas. É sobre este caminho que pode ser retornado contra si mesma a tendência inicial para sentir a confrontação com o outro como uma ameaça para a identidade própria, a nossa como a minha. “Confortar a sua identidade sem recusar o do outro e sem o maltratar” diz o título da nossa seção. Este relato crítico pode fazê-lo para o encontro dos relatos da loucura (irracionalidade) identitária.

A herança da violência fundadora

Eu queria, para finalizar, evocar uma última causa da fragilidade da identidade, a herança da violência fundadora. Esta última consideração nos aproxima das preocupações principais da nossa Federação Internacional da ACAT: a tortura. Nós a enquadrámos no contexto maior evocando isto, chamo a herança da violência fundadora. Este é um fato que não existe na comunidade histórica que não seja um fato, pode-se dizer original à guerra. Este que nós celebramos sob o título de acontecimentos fundadores, são essencialmente atos violentos legitimados após golpe por um estado de direito, e, ao limite por sua antiguidade, por sua velhice. Não é um acaso que os fundadores da filosofia política, Hobbes, como cabeça (em frente) colocou o medo da morte violenta à base do reflexo seguro sobre o qual se enxertam as formas variadas e divergentes do princípio da soberania. No sentido forte da palavra é a seguridade que os indivíduos esperam do Estado de que modo isso procede na

sua réplica pelo medo da morte violenta no nível institucional. Evocar este medo lembra o lugar da morte na gênese da política. Pode-se perguntar legitimamente se esta cicatriz tem jamais sido eficaz mesmo nos Estados de direito. As marcas da violência são por toda parte visíveis. Este é um plano individual, a persistência do espírito de vingança no coração do espírito de justiça. O Estado tem desarmado os cidadãos privando-os da possibilidade de fazer justiça por si mesmo; mas tem concentrado entre suas mãos o exercício da violência como legítima; toda punição, também proporcionada, seja ela ao delito, ou ao crime adiciona um sofrimento àquele infligido ao agressor. E, entre as sanções, a pena de morte justificada no início do século em toda Europa continua praticada em vários Estados, aliás, democráticos para dizer que o exercício da morte violenta não tem sido erradicado nos Estados de direito.

Numa discordância de um tipo particular se propõe aqui, que distingue de modo radical o plano político do plano privado na ordem das relações exteriores. Saber que os comportamentos de hostilidade entre os povos ou seus Estados são de uma outra ordem do que as relações de inimizade entre particulares. Estes ficam acessíveis ao compromisso à transição. No nível dos Estados prevê a relação amigo inimigo, que assola nas situações ou o pré suposto ou a integridade da comunidade estão em jogo. Sabe-se, segundo um pensador político como, Carl Schmitt falou nesta linha de pensamento. O que pensar, o problema agudo da guerra e do seu direito cruel fica ponderado. Que dizer, em particular, da licença dada ao assassinato nos Estados de guerra? Matar não é somente permitido, mas comandado. Ora, sabemos bem que está sob a cobertura do pretenso direito de guerra que a tortura tem sido e é ainda praticada. Certos limites desse pretenso direito tem sido emposto pela comunidade internacional como título de crimes de guerra, para não dizer genocídio e crimes contra a humanidade. Ora, a tortura e os tratamentos desumanos figuram entre os crimes de guerra. Mas este direito fica privado de sanções e fica sob a guarda da somente moral protestada. Pelo menos devemos saber porque protestamos e militamos. É em nome da ideia da dignidade de todo ser humano, menos culpado; sem direito pela consideração. Pois, atrás do sofrimento (do fazer sofrer) esconde-se a humilhação que quereria que o outro perseguido perca o respeito de si; se engane.

Aqui meu discurso junta-se àquele dos outros oradores deste colóquio e de todos os participantes.

Paul Ricoeur, Filósofo.

Texto publicado em “Os direitos da pessoa em questão” Europe Europa 2000, publicação FIACAT.



Responsabilidade e autenticação no exercício da Ontopsicologia¹

Alécio Vidor ²

Todos nós sabemos que o homem apreendeu, de modo prioritário, o ensino de um outro como meio de regular a interioridade da própria existência. Esse fato exclui a própria percepção em senso visceral.

A Ontopsicologia, uma ciência que também pode ser apreendida estudando os conteúdos externos, escritos ou gravados, e estes se fazendo testemunho de quem os elaborou. Isto é uma vantagem, pois permite o conhecimento de seu autor. Porém, o próprio criador da Ontopsicologia insiste que tal conhecimento (o da Ontopsicologia) pode ser atingido mediante evidência própria, desde que se aprenda a decifrar gradualmente todas as informações orgânicas. Portanto, *para aprender essa ciência, nossa alma compilou um só livro: o corpo de cada um*. É através dele que cada um pode obter a evidência da própria identidade inteligente da vida humana.

A formatura confere o diploma aos que efetuaram o estudo dos textos escritos ou gravados. Porém, o título de ontopsicológico, para os que querem prosseguir, o diploma responsabiliza ter que aprender e identificar as variáveis informações que passam pelos receptores e agentes do próprio organismo visto ser esse o caminho para entender a linguagem do mundo-da-vida e da própria natureza. Este percurso é necessário embora não seja obrigatório para construir o próprio projeto de vida e a própria identidade.

A tarefa de conhecer a si mesmo passa pelos instrumentos da Ontopsicologia, mas é árdua, longa, humilde, silenciosa. O saber quem sou passa pelos reflexos de como eu existo e fui constituído organicamente e pela minha alma. A tarefa é para aqueles poucos que querem. Toda a própria grandiosidade está situada nesta realidade onde Eu Sou. Essa realidade não se atinge por convicção, por presunção ou pressuposição de sabê-la sem a

¹ Discurso proferido em ocasião da Formatura da 1ª Turma do Bacharelado em Ontopsicologia realizada na Antonio Meneghetti Faculdade (AMF), aos 19 de outubro de 2019. Adaptado para ensaio pelo editor-chefe, revisado e aprovado pelo autor para publicação.

² Formação ou titulação do autor, instituição de ensino (abreviatura do nome da instituição), cidade, estado, e-mail, sendo que estes devem estar em ordem alfabética do primeiro nome e por extenso.

leitura contínua do aparato orgânico próprio acrescido das linguagens psíquicas. E a linguagem psíquica se mostra para ser compreendida com consciência inteligente e não com repetição do já sabido.

A evidência não se obtém com aprovação alheia e nem por críticas ou convenções externas. As ciências que nos transmitiram sempre se apoiaram na percepção incompleta, servindo-se dos sentidos externos, e unindo os mesmos a convicção que o conhecimento consciente acontece em coincidência com o mundo físico. Esta convenção consagrou a objetividade fisicalista com base no saber científico oficial, excluindo o conhecimento do mundo-da-vida.

A Ontopsicologia, primeiro procura ampliar o raio de percepção biológica para integrar no saber o processo da atividade psíquica. Pode-se perceber que o próprio organismo é dotado de órgãos diferenciados, de receptores, de transmissores, de informações, e que por isso o corpo traduz as informações através dos seus reflexos. Existem nove critérios biológicos que cada ser humano possui: os cinco sentidos externos e, através de suas variações, atuam e ativam o sistema nervoso central, o sistema neurovegetativo, o sistema endócrino e o sistema imunológico. Há uma conexão de continuidade entre sentidos externos e os quatro sistemas internos, basta notar a ressonância do sistema nervoso e, através dos órgãos genitais, que são antenas, sentir as informações que acontecem no sistema neurovegetativo e glandular, para aprender e perceber que há uma ação unitária de todos os órgãos.

Quem vê e lê a continuidade circular de informação que envolve o conjunto orgânico, resgata a exatidão funcional do organismo e de sua ordem. Percebendo esta ordem no final do conjunto, torna-se evidente na base, no ganho, ao princípio ordenador que ordena um conjunto, e esse princípio é um agente imanente e inteligente e se denomina alma ou Em Si-ôntico. Além dos canais orgânicos de informações, existem os chakras, que sendo presença energética fotônica, informam motivações pré-formadas pela cultura, e emoções distônicas ou originais definidas pela ordem da natureza.

As informações bioenergéticas, quando desconhecidas, acabam estruturando males no corpo, porém em antecipação a mente ou a alma, codifica em sonhos e símbolos da fantasia e as mensagens para precaver os males somáticos ou erros da existência.

Quando o eu ou a consciência se abre para integrar em conhecimento todas as informações do mundo-da-vida, que passam pelo seu transmissor orgânico, pode chegar à evidência de um grupo que fundamenta o saber. Isto foi denominado Visão Ôntica. A mente

humana é uma analogia de uma inteligência transcendente, por isso o homem é dotado de uma forma de inteligência denominada intuitiva e, a seguir, lógico-racional.

A intuição colhe a intenção que emana do ser, do fundamento do saber, e a lógica faz as combinações e a coerência do saber científico, e a razão julga o valor com exatidão para corrigir as eventuais distorções e confirmar a intencionalidade do saber verdadeiro. Eu sei que falei mais para os formandos do que para a plateia, mas tentei traçar o caminho que leva à revisão crítica da racionalidade individual construída e a revisão crítica dos conhecimentos adquiridos para ajustar a bússola que direciona o valor de realização da existência.



Tocar para Ser: a Ontopsicologia como fundamento da identidade da orquestra Jovem Recanto Maestro ¹

Michael Fragomeni Penna²

Annalisa Cangelosi³

Resumo: O mundo passa por transformações cada vez mais rápidas e de maior impacto. A sociedade procura a todo o momento ferramentas que possibilite solucionar seus grandes problemas. Neste trabalho se busca um passo em direção a essa necessidade, analisando a música como ferramenta para resolver o grande problema do homem: ele mesmo. A seguir se apresenta a forma como a Orquestra Jovem Recanto Maestro se especifica e se distingue. Descreve-se a missão e os valores do projeto segundo a Ontopsicologia. Utilizou-se uma metodologia qualitativa e quantitativa para verificar se a percepção que as pessoas que compõem o contexto social da Orquestra Jovem Recanto Maestro é reversível à identidade do projeto. No final se chega a uma série de sugestões para o fortalecimento do projeto com base em sua identidade.

Palavras-chave: Ontopsicologia; Orquestra Jovem Recanto Maestro; Tocar para Ser.

Play To Be: Ontopsychology As The Foundation Of The Identity Of The Recanto Maestro Youth Orchestra

Abstract: The world is undergoing ever faster and more impactful transformations. Society is always looking for tools to solve its big problems. In this work, a step towards this need is sought, analyzing music as a tool to solve the great problem of the human being: him/herself. The following is how the

¹ Síntese do Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharelado em Ontopsicologia da Antonio Meneghetti Faculdade (Primeira Turma).

² Mestrando em Educação pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Bacharel em Ontopsicologia da Antonio Meneghetti Faculdade (AMF). Coordenador Pedagógico da Fundação Antonio Meneghetti. Coordenador da Orquestra Jovem Recanto Maestro.

³ Doutora em Pedagogia Experimental pela Universidade La Sapienza de Roma (Itália), Especialista em Psicologia com abordagem em Ontopsicologia pela Universidade Estatal de São Petersburgo (Rússia). Orientadora, Docente e Pesquisadora da Antonio Meneghetti Faculdade, AMF.

Recanto Maestro Youth Orchestra specifies and distinguishes itself. The mission and values of the project are described according to Ontopsychology. A qualitative and quantitative methodology was used to verify whether the perception that the people who make up the social context of the Recanto Maestro Youth Orchestra is reversible to the project's identity. In the end, a series of suggestions is made for strengthening the project based on its identity.

Keywords: Ontopsychology; Play to Be; Recanto Maestro Youth Orchestra.

Juega Para Ser: La Ontopsicología Como Fundamento De La Identidad De La Orquesta Juvenil Recanto Maestro

Resumen: El mundo está experimentando transformaciones cada vez más rápidas e impactantes. La sociedad siempre busca herramientas para solucionar sus grandes problemas. En este trabajo se busca dar un paso hacia esta necesidad, analizando la música como herramienta para resolver el gran problema del ser humano: él mismo. A continuación se detalla y se distingue la Orquesta Juvenil Recanto Maestro. La misión y los valores del proyecto se describen de acuerdo con la Ontopsicología. Se utilizó una metodología cualitativa y cuantitativa para verificar si la percepción de que las personas que conforman el contexto social de la Orquesta Juvenil Recanto Maestro es reversible a la identidad del proyecto. Al final, se hacen una serie de sugerencias para fortalecer el proyecto desde su identidad.

Palabras clave: Ontopsicología; Jugar para ser; Orquesta Juvenil Recanto Maestro.

1 Introdução

Antonio Meneghetti ensinou em toda sua vida a transcendência da arte na formação de atitudes e condutas vencedoras para que o ser humano possa realizar seu projeto de natureza. Conforme ele, a arte deveria ser vista como expressão do belo e como função para o desenvolvimento do ser humano. Cada pessoa realiza todos os dias as escolhas que geram os resultados da sua vida. Quando o resultado é em benefício do projeto de natureza da pessoa, ela concretizou uma ação vencedora. Por projeto de natureza se entende as características inatas do ser humano que o definem, que lhe dão identidade e que, se descobertas, fortalecidas e atuadas, fazem da pessoa um ser realizado. A música foi utilizada ao longo da história, por diversas instituições, tanto na formação técnica de excelentes músicos, como no resgate social. Além disso, a funcionalidade da música pode ser ampliada para a formação do ser humano. A Orquestra Jovem Recanto Maestro traz, por sua vez, a

novidade da Ontopsicologia que, com seus conceitos, instrumentos e aplicações, serve como base para pensar, tanto a identidade como a metodologia da Orquestra. Centenas de crianças e jovens podem ser ajudadas a descobrirem seu potencial e desenvolvê-lo através de um instrumento musical e da prática orquestral.

Este trabalho se justifica pela necessidade de que se discuta como a música pode ser funcional para o desenvolvimento do ser humano, para que cada vez mais o contato com essa possa adquirir um significado de formação e estilo de vida. Sendo a arte a expressão do belo, sua transcendência é gerar beleza em todos aqueles que se envolvem de diferentes modos com ela. Observa-se que o estudante e o profissional da música estão muito preocupados em adquirir capacidades técnicas ou formalizar trabalhos que possibilitem um aprofundamento teórico para melhor execução musical. A técnica tem fundamental importância para o ser humano exercer qualquer atividade. Apesar disso, se faz necessário que todo aquele que atue na música – seja executante, seja professor, estudante ou empresário – reflita sobre um papel mais além da técnica. Uma execução musical não poderia ser somente uma distração para o público, ou uma aula não deveria ser tomada apenas para correção de erros técnicos. Qual o real valor de um concerto, de aprender um instrumento musical? A função que estas experiências artísticas cumprem na sociedade como ferramenta de formação, instrumento de intervenção, deve ser estudada cada vez mais para que se aprofunde no real valor da música.

A percepção dos diferentes grupos que compõem o contexto social da Orquestra Jovem Recanto Maestro tem correlação com a identidade da mesma? Esse é o *problema de pesquisa* que esse trabalho tem por *objetivo geral* responder. Já como *objetivos específicos* se busca apresentar quais as especificidades que definem a identidade da Orquestra Jovem Recanto Maestro, assim como, descrever a missão e os valores da Orquestra Jovem Recanto Maestro em relação à Ontopsicologia. Também se procura discorrer sobre a pedagogia ontopsicológica e OntoArte como aplicações da Ontopsicologia e compreender como são praticadas junto ao projeto Orquestra Jovem Recanto Maestro. Ainda, pretende-se colher manifestações de alunos, responsáveis, staff, diretoria, parceiros e público, acerca das próprias percepções sobre o trabalho realizado pela Orquestra Jovem Recanto Maestro. Ao final do trabalho se pretende contribuir com recomendações para fortalecer as ações do projeto com base em sua identidade.

2 Fundamentação Teórica

Nas linhas abaixo se mostra, por um lado, o que é a Ontopsicologia e algumas das suas aplicações (OntoArte, Pedagogia). Sucessivamente, os caminhos da Ontopsicologia e da música se encontram no tópico que fala sobre a Orquestra Jovem Recanto Maestro, sua missão e valores.

2.1 Ontopsicologia

Ao longo de muitos séculos o conhecimento se desenvolve em todas as culturas levando a humanidade a um aprimoramento técnico e intelectual. Parmênides⁴ é um dos primeiros filósofos a ter a compreensão de que cada pessoa tem dentro de si mesmo a verdade sobre si e sobre aquilo que o rodeia. Um século depois, Aristóteles⁵ vai além ao entender que o corpo e a alma estão em “estreitíssima ligação” ao definir “*a alma como forma e ato de um corpo vivente e dotado de órgãos*” (CAROTENUTO, 2009, p. 22, grifo do autor).

Nos séculos XV e XVI os pensadores da época se dão conta da necessidade de voltar ao conhecimento grego como forma de contribuir para o desenvolvimento da sociedade europeia que havia passado pela Idade Média por mil anos entre os séculos V e XV. Quinhentos anos depois da retomada realizada pelos Humanistas, o filósofo e matemático Edmund Husserl⁶ propõe, em 1935, um novo resgate dos princípios gregos ao expor a crise das ciências europeias em suas conferências nas cidades de Praga e Viena. Em paralelo ao

⁴ 515-440 a.C.

⁵ 384-322 a.C.

⁶ 1859-1938.

desenvolvimento técnico, o homem não desenvolveu a si mesmo como humano, no entanto se desresponsabilizou de tal trabalho atribuindo à “ciência” como objeto externo o que lhe cabia como ente, como ser. Desse modo todas aquelas ciências e métodos estavam por construir uma realidade alheia ao humano em si, sem um sentido real, ontológico.

Antonio Meneghetti⁷ adotou a palavra Ontopsicologia como definição para o “estudo dos comportamentos psíquicos em primeira causalidade, incluída a compreensão do ser” (2014, p. 11). O critério da ciência ontopsicológica é o Em Si ôntico “segundo as 15 fenomenologias⁸ homologadas em situação histórica, entre as quais presentes ao menos: 1) identidade (ISO), 2) utilitarismo, 3) funcionalidade” (MENEGHETTI, 2010, p. 136). Quer dizer que os resultados das ações do homem devem ser útil e funcional à identidade do seu projeto de natureza.

Para vivermos a realização da vida devemos encontrar esse critério, nossa identidade, aquilo que nos é próprio, o que é de natureza. Cada pessoa tem sua identidade, sua natureza, sua realidade, assim como uma árvore que possui suas características próprias de acordo à função que ela exerce naquele meio. Também a pessoa tem essa realidade, que é como uma semente. Como se diz por aí: “uma semente de laranja não pode dar maçã”. O ser humano tem o Em Si ôntico que é a semente onde todas as propriedades, características da realidade da pessoa estão contidas. A ciência ontopsicológica busca isolar e desenvolver plenamente essa natureza para que cada pessoa chegue à sua realização e seja função para si e para os demais. Quer dizer que cada ser humano possa desenvolver em ação todo seu potencial e, ao realizar seu projeto, também se soma a outras pessoas que igualmente desenvolvem seu projeto de natureza. Dessa maneira, através da ação, a pessoa se torna líder, contribuindo para o desenvolvimento daquele ambiente.

⁷ 1936-2013.

⁸ Sobre as 15 fenomenologias ou características do Em Si ôntico, cfr. Meneghetti, 2010, p. 159.

2.2 OntoArte

Dentre as aplicações da Ontopsicologia encontramos a OntoArte. Ao explicar como pinta, Meneghetti fala a respeito da “dinâmica da emoção” (2018, p. 117). Explica que, quando faz os quadros, sempre busca colocar a si mesmo, o ser, na emoção, ou seja, no “êxtase da ação”. Esse posicionamento permite que daquela ação se produza vida, beleza, sendo assim, “Arte, Arte do fazer, Arte do viver, Arte do ser”. Dessa maneira a dinâmica da emoção é um “viver para realizar” (2018, p. 119).

Pode-se trazer outro exemplo, dessa vez da música. Sergiu Celibidache⁹ explica que a música é um movimento, parte de um ponto para expandir gerando tensões e distensões. Com a evolução dessa expansão se chega a um clímax e retorna ao ponto de partida. Conclui que o objetivo não é seguir o movimento das notas, a parte material, mas sim o movimento da consciência humana (ROCA, 2017, p. 100). O único objetivo de um concerto, para Celibidache, é que o público compartilhe da “mesma experiência, da mesma verdade”, seja capaz de levar sua consciência “pelo mesmo caminho que recorreu a consciência de Celibidache” (ROCA, 2017, p. 59).

O fazer artístico, a música nesse caso, não pode ser somente uma técnica para tocar um instrumento. Para a música acontecer deve haver a revelação do ser por parte do artista para que o mesmo seja um “formalizador do imaginário” de uma criação funcional à vida (MENEGETTI, 2018, p. 114). Isso significa que a música deve existir para gerar vida naquele que toca, como na pessoa que faz a fruição. A técnica deve ser um meio para chegar ao fim que é o contato, o tocar do sujeito com o objeto, do artista com o fruidor.

2.3 Pedagogia Ontopsicológica

Outra das aplicações da ciência ontopsicológica é a pedagogia. Para Meneghetti, por a relação com o ser, “a música é pedagogia: o espírito é pedagogia a uma progressiva civilização, a valores mais funcionais e afinados” (2003, p. 299). Para ensinar a maneira para que uma pessoa alcance seu pleno desenvolvimento, se faz necessário uma pedagogia que é

⁹ 1912-1996.

definida por Meneghetti como “a arte de como coadjuvar ou evolver uma criança à realização” (2014, p. 14). Para levar o indivíduo à realização é necessária uma pedagogia que tenha a capacidade de individuar o potencial daquela pessoa e desenvolvê-lo de acordo à sua identidade.

Observa-se a necessidade de um método que possa identificar a função da pessoa no contexto social e desenvolver ao máximo seu potencial de maneira que condiga com a natureza de cada uma. Meneghetti escreve sobre a importância de “educar o sujeito a fazer e a saber a si mesmo: fazer uma pedagogia de si mesmo como pessoa líder no mundo, educar um Eu lógico histórico¹⁰ com capacidades e condutas vencedoras” (2014, p. 14). Com essa definição encontramos uma pista de que, nesse processo, é necessária uma responsabilização para haver uma ação e uma transformação.

A pedagogia ontopsicológica traz as descobertas da Ontopsicologia para a formação de protagonistas no mundo. Ensina que os verdadeiros valores humanos se encontram no próprio homem e que a sociedade deve ser aceita e seguida como regra externa, mas não tomada como verdade interna. Não devemos seguir acreditando que a sociedade, a cultura, o governo são o critério de natureza do homem. Deve haver uma responsabilização de que somos os únicos responsáveis por onde nos encontramos. É cada ser humano aquele que escolhe a cada momento o resultado da sua vida. As frustrações, tristezas, angústias, incertezas, dores, são fruto de escolhas que fizemos ao longo da vida. Escolhas que foram feitas baseadas em critérios convencionais, em estereótipos sociais e não em um critério verdadeiro, de natureza, o Em Si ôntico.

2.4 Orquestra Jovem Recanto Maestro

Promovida pela Fundação Antonio Meneghetti e executada pela Associação OntoArte, a Orquestra Jovem Recanto Maestro foi constituída em 2015 alcançando alunos da rede pública de ensino da Quarta Colônia de Imigração do Rio Grande do Sul por meio do ensino da música. Cláudio Carrara, diretor geral do projeto, explica que a Orquestra “nasceu a partir de uma provocação do Professor Meneghetti que dizia que o brasileiro não

¹⁰ “O Eu que, de fato, escolhe e define seja em positivo, seja em negativo” (MENEGETTI, 2012, p. 103).

tinha temperamento para a música porque ao primeiro elogio ele já se acomoda” (2017). Em todo projeto são oferecidas aulas de violino, viola, violoncelo, contrabaixo, flauta, clarinete, oboé, fagote, trompete, trompa, trombone, tuba, bombardino, percussão e coral nos municípios de Agudo, Faxinal do Soturno, Restinga Sêca, Santa Maria, São João do Polêsine, Silveira Martins. O Maestro Antonio Carlos Borges-Cunha, diretor pedagógico do projeto, explica que o que se está fazendo é “desenvolvendo uma pedagogia, desenvolvendo um método que proporcione prazer à criança. Eu acho que tudo o que nós queremos é alegria, é felicidade, é sentir-se capaz” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ONTOPSICOLOGIA, 2015, p. 30).

A Orquestra Jovem Recanto Maestro surge como ferramenta de uma das aplicações da Ontopsicologia que é a OntoArte. Ergue-se da tese de Meneghetti de que não se deve fazer arte somente por fazer, “mas para que exista valor, deve existir a busca de um crescimento, de uma evolução para algo que faça a existência mais próxima às proporções do ser” (2003, p. 57). Quer dizer que a arte, segundo Meneghetti, é um “ser para a vida”, “uma capacidade de evolução criativa, realização” (2003, p. 55). A partir das premissas dadas pela Ontopsicologia e da aplicação da OntoArte surge a missão da Orquestra: Tocar para Ser.

2.4.1 Tocar para Ser

Para Carrara, independentemente de qualquer nota que for tocada, deve “acontecer a música” (2017). Independentemente de ser uma criança ou um profissional tocando, deve existir algo verdadeiro, algo que expresse a essência da alma, o belo da espírito e que comova o público. Segundo Carrara “a música não é nota, a música não está na partitura, a música está na atitude da relação do músico com o público” (2017). Para o diretor geral do projeto, a missão significa “tocar no sentido de não só tocar o instrumento, mas de mover o músico, mover o público em algo que tivesse acontecendo naquela experiência artística musical. Fazer nascer através da música a manifestação do belo que somos” (CARRARA, 2017). Para Celibidache “a música pode transmitir sua singularidade, sua unicidade e não existe nada mais belo que isso” (1992, tradução nossa).

Também a partir das premissas dadas pela Ontopsicologia e da aplicação da OntoArte se formaliza os valores da Orquestra Jovem Recanto Maestro: Excelência, Protagonismo Responsável e Estética como Ética.

2.4.2 Excelência

Meneghetti fala que a arte “é o que estrutura a presença do espírito, da *vis*, da vida, algo que já é, mas que deve ainda acontecer materialmente” (2010, p. 213). É indispensável a técnica para alcançar a arte superior. “Técnica é o modo como traduzir em função externa uma intuição apriorica” (MENEGHETTI, 2003, p. 213). Para se chegar à arte superior é necessário a passagem técnica. Saber fazer bem alguma coisa é fundamental. Para tal, Meneghetti coloca que é necessário “cultura, preparação, experiência e sempre constante disponibilidade a aprender” (2017, p. 95). A excelência é uma atitude perante a vida, de persistir, treinar e sempre realizar as próprias ambições da melhor forma possível. Celibidache entende que o ensaio de uma orquestra não é para fazer música, mas para se dizer inúmeros “nãos”. “Não tão rápido”, “não tão forte”. “Existem milhões de ‘nãos’, mas somente um ‘sim’” (1992, tradução nossa). Esse “sim” que Celibidache fala nada mais é quando a música acontece, quando a vibração das notas leva a informação do ser. Para isso são necessários muitos “nãos” porque a busca da excelência é um processo de aprendizado, contra hábitos, vontade, disciplina, isto é, muito trabalho.

Ao longo da história¹¹ os diversos movimentos artísticos pedagógicos se utilizaram da excelência musical para formar cidadãos, para o resgate social, para a liturgia. A

¹¹ Inicia-se este breve resgate histórico a partir dos gregos, que viam a música como ferramenta para resolver alguns problemas sociais através da aplicação na formação do ser humano (FONTEERRADA, 2008, p. 26), passando pelas *scholae cantori* medievais que eram focadas na “boa produção musical, destinada a atender às necessidades litúrgicas das igrejas, conventos ou paróquias (FONTEERRADA, 2008, p. 36), chegando no período do renascimento italiano. Seguindo “a tendência da época e a visão de mundo da sociedade, que reconhecia sua responsabilidade na formação de seres humanos” (FONTEERRADA, 2008, p. 48), surge a música como ferramenta para ser aplicada nas casas de órfãos italianas e onde se formou uma série de exímios músicos. No século XIX, com as bases de liberdade, igualdade e fraternidade e com a praticidade, mecanicidade e produção em série exigida pela revolução industrial, o ensino da música assume outro papel. Através do Conservatório Superior de Paris se testemunha uma mudança nos rumos pedagógicos artísticos e de financiamento da instituição que ensina música (GOMES, 2002, p. 64). Nos anos 70 surge uma outra forma de ver a música como instrumento para atuar na sociedade. Com o objetivo de que a educação musical se modernize (EL SISTEMA, 2016, tradução nossa) desabrocha na Venezuela um novo modelo pedagógico, que ao longo das últimas décadas vem se espalhando pelo mundo por meio de diversas instituições inspiradas no modelo venezuelano.

Orquestra Jovem Recanto Maestro, fundamentada na Ontopsicologia, propõe um passo além: a excelência técnica é usada como ferramenta para que a criança e o jovem conheçam seu potencial e possam atingir a própria realização.

2.4.3 Protagonismo Responsável

Meneghetti estabeleceu a visão da ciência ontopsicológica como sendo “o homem protagonista responsável, baseado em uma virtualidade capaz de atuação pessoal no ser” (2010, p. 130). Primeiro cada indivíduo tem o dever para consigo mesmo, com a própria vida, na construção de si mesmo como pessoa de valor. A Fundação Antonio Meneghetti entende que protagonista responsável é “aquele que sabe, na relação humana, estabelecer a ordem de funções para cultivar o crescimento das pessoas sem impedir a autonomia pessoal” (2016, p. 22).

Quando Carrara (2017) fala sobre o referente valor da Orquestra, ele explica que a gratificação deve ser sobre o resultado da evolução e dessa forma se dá sempre a motivação correta para a criança. Não se deve cair no erro da gratificação sem mérito. A criança deve ter por motivação a busca pelo resultado, sempre poder melhorar. Entende-se, dessa maneira, que a música deve ser usada como ferramenta para o desenvolvimento da responsabilidade. Quando o aluno recebe um aplauso de uma plateia entusiasmada, ele deve entender que fez um trabalho bem feito. Só que esse protagonismo está relacionado a uma responsabilidade que o aluno deve ter com sua autonomia, crescimento e com as pessoas que estão com ele.

2.4.4 Estética como Ética

A palavra “estética” designa “a ciência da arte e do belo” (ABBAGNANO, 2007, p. 367). Meneghetti explica que o belo é a harmonia de várias proporções e que “faz estética” (2012, p. 33). Portanto Meneghetti define a estética como sendo “a percepção externa do proporcional em ato” (2012, p. 100). Já a ética (do grego “ethos” = modo de viver) Meneghetti define como “o modo em que se usa o fato vida” (2003, p. 67).

A Estética como Ética está ligada com a ideia de que todas as ações devem ter como propósito a visão do belo alcançada por meio de uma conduta ética, de responsabilidade e estudo. Para se ter uma atitude estética é necessário uma “capacidade de pensar com ordem, ter critérios exatos na mente” (MENEGHETTI, 2003, p. 237).

Carrara (2017) explica que as crianças desenvolvem na Orquestra Jovem Recanto Maestro uma capacidade estética que é útil para usar posteriormente no dia-a-dia em qualquer atividade. Isso acontece quando deixam de ouvir qualquer música e começam a ouvir boa música, acostumando o ouvido a isso. Dessa maneira, a Estética como Ética é a conduta fundada no Em Si ôntico, na proporção e na ordem: realizar escolhas de acordo com a própria identidade e em vantagem do próprio crescimento, segundo a situação do momento.

3 Método

No presente trabalho, realizou-se uma pesquisa empírica quali-quantitativa de caráter exploratório com o objetivo de verificar se a percepção que as pessoas que compõem o contexto social da Orquestra Jovem Recanto Maestro tem correlação com a identidade do projeto. Participam da pesquisa pessoas de todos os grupos envolvidos direta ou indiretamente no desenvolvimento do projeto. Separam-se esses grupos em: Diretoria; Amigo, Padrinho/Madrinha; Pai/Mãe ou Responsável; Público em Geral; Staff; Aluno.

No grupo Diretoria, pesquisou-se profissionais que fazem parte do comitê diretor da Orquestra, assim como lideranças que participam do conselho da Fundação Antonio Meneghetti que é a promotora do projeto. O grupo Staff é formado por professores, colaboradores administrativos e estagiários que realizam seus trabalhos no dia-a-dia do projeto. Já o grupo Amigo, Padrinho/Madrinha é formado por aquelas pessoas, físicas ou jurídicas, que contribuem financeiramente para a manutenção da Orquestra. Esse grupo aporta de maneira espontânea, com uma cota mensal ou anual, e em troca recebe algumas contrapartidas de acordo com a categoria da contribuição. No grupo Público em Geral, estão aquelas pessoas que assistiram, ao menos uma vez, a algum concerto da Orquestra Jovem Recanto Maestro. O grupo Pai/Mãe ou Responsável é composto daqueles que se relacionam com o projeto através do acompanhamento de suas crianças e jovens nas aulas, concertos e estudos em casa. Por fim, no grupo Aluno se têm aquelas crianças e jovens que participam do projeto nas orquestras e nos corais. Buscaram-se pesquisar pessoas de diferentes faixas etárias, de cidades e perfis diferentes, obtendo uma mostra condizente com o contexto social da Orquestra.

Para essa pesquisa se criaram dois instrumentos de coleta de dados. Um deles foi a entrevista, semi-estruturada, que foi aplicada para o grupo Diretoria, gravada em áudio e transcrita por um terceiro e revisada pelo autor. Esse grupo é constituído pelas pessoas responsáveis em primeira pessoa pelo projeto. Sendo assim, havia interesse em coletar informações mais aprofundadas, que um questionário não iria permitir obter. Por essa razão se elegeu a construção de tal instrumento de acordo ao perfil diferenciado desse grupo. As perguntas foram realizadas pelo próprio autor e não foram informadas previamente para que as respostas fossem mais diretas. O outro instrumento é o questionário, também semi-estruturado, que foi aplicado nos grupos denominados: Staff; Amigo, Padrinho/Madrinha; Público em Geral; Pai/Mãe ou Responsável; Aluno. Os questionários foram construídos de tal maneira que fossem preenchidos sem necessidade da pessoa se identificar para garantir a privacidade dos respondentes. Esses instrumentos foram construídos do zero, já que até hoje não existem pesquisas sobre a Orquestra Jovem Recanto Maestro.

A Orquestra possui diversos níveis de alunos, de diferentes idades, provenientes de várias cidades e que participam de diferentes grupos dentro do próprio projeto, assim como uma diretoria que provém de distintos locais. Dessa maneira, os questionários e as entrevistas foram aplicados em vários momentos, utilizando-se, quando necessário, da equipe de monitores e professores da própria Orquestra, mas sempre com a presença e supervisão do autor deste trabalho em cada coleta.

Após a coleta passou-se à análise dos dados. O procedimento utilizado neste trabalho é conhecido como *mineração de dados*. Gustavo Lovato explica que o objetivo da mineração é “identificar palavras, termos, expressões relevantes que se destacam no domínio minerado, encontrando padrões em dados não estruturados” (2015, p. 10). Lovato complementa ainda que, após a mineração dos dados, é necessário gerar estatísticas que devem ser visualizadas para melhor compreensão dos dados (2015, p. 10); nesse trabalho, utiliza-se principalmente da Nuvem de Palavras¹² para tal. No processo, existem duas importantes etapas que são a

¹² Amaral (2016) explica que as nuvens de palavras podem ser usadas em mineração de texto e também em análise de sentidos, indo muito além do que mero gráfico decorativo. “O gráfico é gerado a partir de uma lista de palavras com sua respectiva frequência. As palavras com maior frequência são desenhadas maiores. Outros elementos, como cores, fontes, proporção entre palavras horizontais e verticais podem ser definidas na geração do gráfico” (AMARAL, 2016, p. 70).

extração e a mineração propriamente dita. A extração da informação é onde as palavras que não são relevantes são retiradas e a informação é estruturada. Já a mineração da informação é onde se aplica as “técnicas adequadas de análise para obter bons resultados” (STAUDT, 2016, p. 11).

No tópico seguinte estão apresentados e analisados os dados coletados.

4 Discussões e Resultados

Quando se pediu para que os diferentes grupos escrevessem cinco palavras que, de acordo ao seu entendimento, definiam o projeto Orquestra Jovem Recanto Maestro, obteve-se os resultados apresentados nas próximas linhas. Observa-se que o grupo Público em Geral define a Orquestra, primeiro como *cultura*, e depois como *responsabilidade* e *alegria*. A cultura pode ser entendida como “a formação do homem, sua melhoria e seu refinamento”, como também, “o conjunto dos modos de viver e de pensar cultivados, civilizados, polidos” (ABBAGNANO, 2007, p. 225). Esse grupo associa a Orquestra com a cultura, o que é comumente feito, já que se costuma relacionar o ir a um concerto, tocar um instrumento musical como cultivo, refino, melhora do homem.

A segunda palavra conectada pelo Público em Geral com o projeto foi *responsabilidade*, a qual deriva do latim *respondere*, que significa responder. Para Meneghetti “a responsabilidade nasce de um determinismo derivante do indivíduo situado em ambiente” (2010, p. 415). É aí que se forja a moral do humano para possibilitar a realização e é a base da pedagogia ontopsicológica citada acima como uma aplicação da Ontopsicologia. Dessa maneira a responsabilidade se encontra como um dos valores da Orquestra. A palavra *alegria* aparece logo depois: o Em Si ôntico, que é o critério pelo qual – por natureza – devemos atuar, é percebido segundo 15 fenomenologias e, dentre elas, a alegria.

No grupo Amigo, padrinho/madrinha se observa uma percepção, quanto à definição do projeto, muito parecida com a do Público em Geral. A primeira palavra citada pelo grupo é *responsabilidade*. Logo em seguida aparecem as palavras *alegria* e *formação*. Por outro lado, para o grupo Pai/Mãe ou Responsável a Orquestra está relacionada primeiramente como *aprendizado* e depois como *educação*. Para Abbagnano, aprendizado é a “aquisição

Saber Humano, ISSN 2446-6298, V. 10, n. 17, p. 19-41, jul./dez. 2020

alguns pontos. Primeiro, que é muito presente a relação do projeto com o *aprendizado*. A principal percepção é de que na Orquestra se aprende a técnica de um instrumento. Poderia ser um resultado normal para um projeto que ensina música, mas com o entendimento da missão e valores do projeto se observa que essa percepção indica que ainda falta entendimento sobre o objetivo da Orquestra, da excelência técnica ser um meio e não um fim no aprendizado musical.

Quadro 1 – Definição geral do projeto Orquestra Jovem Recanto Maestro pelos grupos: público em geral; amigo, padrinho/madrinha; pai/mãe ou responsável; aluno; staff.

Palavra	quant.	Palavra	quant.	Palavra	quant.
aprender	97	desenvolvimento	19	Crescimento	9
legal	73	felicidade	19	Colega	7
alegria	54	dedicação	17	Compromisso	7
educação	51	estudar	17	Esperança	7
responsabilidade	51	amizade	14	Motivação	7
bom	44	Arte	14	Ótimo	7
diversão	41	Vida	13	Companheirismo	5
oportunidade	31	emoção	12	Transformação	5
cultura	26	futuro	12	Excelência	3
respeito	24	conhecimento	10	Formação	3
disciplina	21	Amor	9	Realização	2
interessante	20	Belo	9		

Fonte: Elaborado pelo autor, 2019.

A palavra *legal* é um indicativo da satisfação que se tem, que também é expressa com a palavra *alegria*. Tal palavra é um dos fenômenos através do qual podemos evidenciar o critério da Ontopsicologia, o Em Si ôntico. Já com a palavra *responsabilidade* é possível observar que existe a associação da definição da Orquestra com a pedagogia ontopsicológica, o que é um indicativo da parte que é mais trabalhada no projeto e que é reversível com os propósitos do mesmo.

A próxima pergunta era para que os pesquisados pudessem escrever frases, de acordo ao seu entendimento, sobre o porquê da existência da Orquestra Jovem Recanto Maestro. A palavra que mais ocorre no grupo Aluno é *aprender* e a segunda, *ensinar*. Observa-se o entendimento do aluno de que a Orquestra existe para um aprendizado técnico. Interessante é a terceira palavra: *Vida*. Pode-se entender a vida como “o lugar da força”, aquilo que se move por si só a um “intrínseco fim no particular e no total” (MENEGHETTI, 2012, p. 269). Parece que existe uma pequena percepção da relação desse aprendizado com a vida de cada um, mas que não é bem entendida ou constatada. Um aluno expressa que a Orquestra existe para “ajudar no desenvolvimento das novas gerações”, enquanto um outro resume o entendimento de muitos ao explicar que a Orquestra existe para “aprendermos a ser uma pessoa melhor”.

As primeiras palavras que aparecem nas respostas do grupo Pai/Mãe ou Responsável são *aprender* e *desenvolver*. Um participante expõe que a Orquestra existe “para resgatar valores que o mundo está perdendo”. Outro participante escreve que “é uma oportunidade de um futuro melhor para minha filha”. Esse grupo observa na Orquestra uma oportunidade para o desenvolvimento do aluno, mas não se tem uma correlação muito clara com a identidade da mesma.

O grupo Amigo, Padrinho/Madrinha também expõe sobre seu entendimento do porquê da existência do projeto. Na fundamentação teórica desse trabalho, desenvolveu-se sobre a Ontopsicologia e suas aplicações na OntoArte e na pedagogia ontopsicológica. A palavra *humanismo*, citada por esse grupo, não somente se refere a um humanismo histórico, desenvolvido na Itália dos séculos XIV e XV, mas a um humanismo perene ensinado através da Ontopsicologia. Um respondente resume os resultados ao expressar que a Orquestra Jovem Recanto Maestro “é uma nova proposta de ensino da música na qual se tenta encontrar e reforçar a unicidade de cada aluno, ao mesmo tempo responsabilizando-o no seu processo de crescimento pessoal e profissional”.

Diferente dos demais grupos, o Staff não concentrou suas ocorrências de palavras em algumas específicas, mas distribuiu seu entendimento em várias. Para entender um pouco mais podemos analisar o seguinte comentário sobre a existência da Orquestra: “Para criar uma nova e avançada cultura musical e a partir disso trabalhar na criança uma nova forma

de ver as coisas”. Por sua vez, o grupo Público em Geral cita mais vezes a palavra *desenvolvimento*, seguida por *oportunidade* e *valor*. Esse grupo percebe que a Orquestra é uma proposta de valor para o desenvolvimento dos participantes, como se nota em uma das respostas dos questionários, na qual fala-se que o projeto existe “como oportunidade para cada pessoa conhecer e exercer valores e encantamento pela música”. Também pode-se trazer a frase de outro respondente, para dizer que o projeto existe “pela formação juvenil em inteligência e ação harmônica e bela”.

Na nuvem de palavras da Figura 2, pode-se observar a visão geral do entendimento dos diferentes grupos estudados sobre o porquê da existência do projeto Orquestra Jovem Recanto Maestro. No Quadro 2, pode ser observado numericamente o que é expresso na Figura 2.

Figura 2 – Nuvem de palavras do porquê da existência da Orquestra Jovem Recanto Maestro pelos grupos: público em geral; amigo, padrinho/madrinha; pai/mãe ou responsável; aluno; staff.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2019.

Quadro 2 – Visão geral do porquê da existência do projeto Orquestra Jovem Recanto Maestro pelos grupos: público em geral; amigo, padrinho/madrinha; pai/mãe ou responsável; aluno; staff.

Palavra	quant.	Palavra	quant.	Palavra	quant.
aprender	68	formação	7	profissão	4
desenvolvimento	54	Futuro	7	sentimento	4

ensinar	39	sociedade	7	atividade	2
oportunidade	28	talento	7	contribuir	2
valor	21	arte	6	humano	2
vida	20	conhecimento	6	jovens	2
ajudar	19	projeto	6	mudar	2
pessoa	15	criança	5	música	2
cultura	14	Descobrir	5	musical	2
transformar	12	estilo	5	profissionais	2
bom	10	realização	5	responsabilidade	2
humanismo	9	Interessante	4		
diversão	7	potencialidades	4		

Fonte: Elaborado pelo autor, 2019.

As três primeiras palavras são conectadas à pedagogia que é necessária para o desenvolvimento de uma pessoa. É claro que, para os envolvidos no contexto social da Orquestra Jovem Recanto Maestro, a Orquestra existe para a aplicação de uma técnica, para o desenvolvimento, aprimoramento. Aprende, desenvolve, ensina, mas falta algo que seja reversível à identidade do projeto. Porque não é somente ensinar, aprender e se desenvolver em um instrumento: a novidade trazida pela Ontopsicologia e aplicada na pedagogia é a descoberta do Em Si ôntico. Na palavra *realização*, que aparece na definição de pedagogia colocada acima, está contido a finalidade da Ontopsicologia. A Orquestra existe com a finalidade da realização: *tocar para ser*.

Apresenta-se a seguir os resultados da pergunta que se fez sobre a missão da Orquestra. Qual é o entendimento que os diferentes grupos têm sobre Tocar para Ser? Nos questionários do grupo Aluno, a palavra que ocorre mais vezes é *pessoa*, que Meneghetti define como “unidade de ação que um sujeito representa como entidade e fenomenologia: dentro de si mesmo, como máscara social, como princípio último de egoísmo e responsabilidade” (2012, p. 211). Como segunda palavra aparece *vida* e, como terceira, *melhor*. Por exemplo, um aluno escreve que Tocar para Ser “significa que a música nos transforma em pessoas com futuros bons, transforma nossa vida em algo melhor”.

Já no grupo Pai/Mãe ou responsável a primeira palavra é *melhor* e a segunda, *pessoa*. Assim como no grupo Aluno, essas palavras ocorrem várias vezes. Interessante a frase de um Pai/Mãe ou Responsável: “Tocar para ser, para mim, significa que tanto a criança e o jovem que se envolve desde cedo com a música é mais desenvolvido tanto na vida escolar como na sociedade”. Outro pesquisado expõe que “tocar para ser uma pessoa, alguém na vida”.

Um dos respondentes do grupo Amigo, Padrinho/Madrinha explica que “‘Tocar para ser’ eu compreendo de dois modos: a música do ser do músico; e também um estímulo à dialética entre músico e fruidor. Ao tocar a música do ser que se é, essa toca o ser de outra pessoa, e a estimula a ser também o ser que é”. Já um participante do grupo Staff resume dizendo que Tocar para Ser “é viver cotidianamente o ideal musical que se quer representar. É ter no fazer musical um estilo de vida”. As primeiras palavras estão relacionadas com o fazer música. Em um questionário do grupo Público em Geral encontramos que “a música me toca de tal modo a reforçar o meu ser. Também sou o que toco, o que ouço”. Nessa mesma linha, um outro explica que significa “aprender, se desenvolver, para crescer como pessoa, ser um indivíduo superior”.

Na Figura 3, por meio da nuvem de palavras, expressa-se o entendimento geral dos grupos estudados com relação à missão da Orquestra Jovem Recanto Maestro.

Figura 3 – Nuvem de palavras do entendimento da missão Tocar para Ser pelos grupos: público em geral; amigo, padrinho/madrinha; pai/mãe ou responsável; aluno; staff.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2019.

Quadro 3 – Visão geral do entendimento da missão Tocar para Ser pelos grupos: público em geral; amigo, padrinho/madrinha; pai/mãe ou responsável; aluno; staff.

Palavra	quant.	Palavra	quant.	Palavra	quant.
pessoa	39	descobrir	6	prática	3
melhor	37	expressar	6	projeto	3
vida	36	Arte	4	protagonista	3
aprender	25	crescer	4	público	3
bom	20	despertar	4	sensível	3
sentimento	20	forma	4	unidade	3
desenvolver	14	gostar	4	viver	3
futuro	14	grande	4	estimula	2
música	12	liberdade	4	evolução	2
alguém	9	musical	4	história	2
alegria	7	tocar	4	instrumento	2
alma	7	entender	3	músico	2
felicidade	7	indivíduo	3	sentido	2
valor	7	potencializar	3	tornar	2

As palavras *pessoa*, *melhor* e *vida* aparecem em evidência na Figura 3, como também no Quadro 3, sendo as três palavras com mais ocorrências no entendimento geral dos grupos que participam do contexto da Orquestra sobre Tocar para Ser. Meneghetti define a palavra *pessoa* como: “Projeção como Eu histórico por parte do Em Si ôntico” (2012, p. 211). Poderia formular a frase que Tocar para Ser, para os diferentes grupos, significa se tornar uma pessoa melhor na vida. Percebe-se que existe uma correlação da percepção dos grupos com a missão da Orquestra já que o sujeito busca um crescimento, uma evolução na vida. O ponto é que não se compreende ainda a profundidade e significado do ser para esse desenvolvimento histórico. É na história que o ser se projeta.

No que diz respeito ao outro instrumento de coleta de dados, ou seja, as entrevistas do grupo Diretoria, os participantes se depararam com a pergunta sobre o propósito da Orquestra Jovem Recanto Maestro. Um dos entrevistados fala sobre a missão da Orquestra

e do diferencial do projeto que é o de produzir na orquestra, no público, uma experiência que revele o ser. Para outro, o propósito é usar a música para abrir horizontes, que a arte e a música sejam essenciais. Outro participante do grupo, ao falar sobre o propósito da Orquestra, cita que o projeto faz com que crianças e jovens descubram sua própria identidade, seu ponto força e que, através da responsabilidade e do protagonismo, possam fazer a diferença na sociedade. Por outro lado, outro pesquisado discute um pouco sobre o valor da excelência ao citar que o propósito da Orquestra está em formar músicos com excelência. Também afirma que o projeto está transformando a realidade da sociedade local criando pessoas mais cidadãs, elementos que também encontramos no protagonismo responsável aplicado pela pedagogia ontopsicológica em um dos valores da Orquestra Jovem Recanto Maestro. Já outro participante comenta que o propósito da Orquestra vai de acordo com o da Fundação Antonio Meneghetti e que busca a formação integral do ser humano. Para a Diretoria, o propósito da Orquestra transcende a música, o que demonstra uma correlação entre a percepção desse grupo e a identidade do projeto.

Qual a importância que esse projeto tem para o Recanto Maestro? Quando o grupo Diretoria impactou com essa pergunta citou várias vezes que a Orquestra é importante para a formação não só dos que participam diretamente dela, como também dos estudantes da Faculdade Antonio Meneghetti (AMF) e dos moradores e clientes do Recanto Maestro. Para as pessoas que estão buscando algo mais, um concerto que acontece no auditório principal da AMF, por exemplo, é a energia que se precisa.

Quando perguntado sobre os resultados que esse projeto traz para a Fundação Antonio Meneghetti, os entrevistados falam a respeito da importância da formação de acordo à Ontopsicologia e da cultura oferecida através dos concertos para a formação das pessoas que convivem com o Recanto Maestro. Interessante é destacar o entendimento de um dos entrevistados de que “mesmo que você não ensine diretamente a Ontopsicologia, você parte de princípios da ciência ontopsicológica”. Outro complementa que “a Fundação tem lá no estatuto o objetivo de desenvolver projetos educacionais alinhados aos objetivos das Nações Unidas e sempre com o intuito de divulgação das descobertas da ciência ontopsicológica”. A Orquestra Jovem Recanto Maestro fala, toca e ensina através da música a *Tocar para Ser*.

5 Considerações Finais

Conclui-se este trabalho, tendo alcançado a resposta para a pergunta que se propôs investigar sobre se a percepção dos diferentes grupos que compõe o contexto social da Orquestra Jovem Recanto Maestro tem correlação com a identidade do projeto. Ao longo do texto se apresentou as especificidades da Ontopsicologia e suas aplicações na OntoArte e na Pedagogia Ontopsicológica, que definem a identidade da Orquestra. Também foi possível descrever a missão Tocar para Ser, assim como os valores de Excelência, Protagonismo Responsável e Estética como Ética em relação à Ontopsicologia. Através da pesquisa se colheu as manifestações dos grupos Diretoria, Alunos, Pai/Mãe ou Responsável, Amigo, Padrinho/Madrinha, Staff, Público em Geral.

Foi possível constatar que existe uma reversibilidade entre a percepção dos entrevistados e a identidade da Orquestra descrita nesse trabalho. Se obteve inúmeras manifestações com a palavra *responsabilidade*, que constitui um conceito base da pedagogia ontopsicológica e que está presente nos valores da Orquestra. Esse ponto se evidenciou em várias manifestações nos questionários e entrevistas. Também se encontrou uma correlação com a identidade do projeto no que diz respeito à palavra *alegria*. O critério da Ontopsicologia é o Em Si ôntico e esse é percebido através de suas 15 fenomenologias e dentre elas está presente o ser alegre. Outro ponto de correlação foi a palavra *pessoa*, usada para explicar a missão da Orquestra: deve haver uma busca pelo crescimento de cada um dos envolvidos, para ser pessoa. O grupo Diretoria manifestou de diferentes formas nas entrevistas que o Projeto Orquestra Jovem Recanto Maestro é um instrumento para que a Ontopsicologia possa *tocar e transformar* o ser humano e seu contexto.

Com o intuito de fortalecer as ações do projeto Orquestra Jovem Recanto Maestro, com base em sua identidade, é necessário observar que muito pouco se mostrou na pesquisa a correlação entre as percepções dos grupos Aluno, Pai/Mãe ou Responsável e Staff com os conceitos apresentados da OntoArte. Isso poderia ser trabalhado em grupos de estudos teóricos e práticos, para que esses grupos que compõem o contexto social da Orquestra tenham um melhor entendimento e uma vivência prática sobre o tema. É importante se investir na excelente formação técnica, mas não pode ser vista como um fim em si mesma, e sim um meio que se utiliza para alcançar a Arte do ser.

Referências

ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de Filosofia**. São Paulo: Martins Fontes Editora, 2007.

AMARAL, Fernando. **Introdução à ciência de dados: mineração de dados e big data**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ONTOPSICOLOGIA. **Cultura & Educação: uma nova pedagogia para a sociedade futura**. Recanto Maestro, Restinga Sêca, RS: Ontopsicológica Editora Universitária, 2015.

CAROTENUTO, Margherita. **Histórico sobre as teorias do conhecimento**. São João do Polêsine, RS: Ontopsicológica Editrice, 2009.

CARRARA, Cláudio. In: SYMPOSIUM INTERNACIONAL “PEDAGOGIA CONTEMPORÂNEA: RESPONSABILIDADE E FORMAÇÃO DO JOVEM PARA A SOCIEDADE DO FUTURO. 2017. UNESCO. Paris. 1 vídeo (87 min).

CELIBIDACHE, *Man will nichts – man läßt es entstehen*. Direção: Jan Schmidt-Garre. 1992. 1 vídeo (100 min). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=4nzHHzS9-Lk>. Acesso em: 29 jun. 2020.

EL SISTEMA. **Uma obra de 41 años en la palabra de um artista visionário**. 2016. 1 vídeo (26 min). Publicado pelo canal El Sistema. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=9GvygLTlIpA>. Acesso em: 29 jun. 2020.

FONTEERRADA, Marisa Trench de Oliveira. **De tramas e fios: um ensaio sobre música e educação**. São Paulo: Editora UNESP; Rio de Janeiro: Funarte, 2008.

FUNDAÇÃO ANTONIO MENEGHETTI. **Posicionamento Institucional**. Anais II Cong. Int. Uma Nova Pedagogia para a Sociedade Futura, 2016. <https://reciprocidade.emnuvens.com.br/novapedagogia/article/view/132/153>. Acesso em: 26 jul. 2020.

GOMES, Carlos Alberto Faísca Fernandes. **Discursos sobre a “Especificidade” do Ensino Artístico: A sua Representação Histórica nos Séculos XIX e XX**. 2002. Tese (Mestrado em Ciências da Educação) – Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade de Lisboa. 2002. Disponível em: <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/34811>. Acesso em: 05 jul. 2020.

LOVATO, Gustavo. **Aplicação da Mineração de Textos na Análise de Produções Textuais**. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciência da Computação) – Centro de Ciências Exatas e da Tecnologia, Universidade de Caxias do Sul. 2015. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/1516/TCC%20Gustavo%20Lovato.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 29 jun. 2020.

MENEGHETTI, Antonio. **OntoArte: O Em Si da Arte**. Florianópolis: Ontopsicológica Editrice, 2003.

MENEGHETTI, Antonio. **Manual de Ontopsicologia**. Recanto Maestro: Ontopsicológica Editora Universitária, 2010.

MENEGHETTI, Antonio. **Dicionário de Ontopsicologia**. Recanto Maestro: Ontopsicológica Editora Universitária, 2012.

MENEGHETTI, Antonio. **Pedagogia Ontopsicológica**. Recanto Maestro: Ontopsicológica Editora Universitária, 2014.

MENEGHETTI, Antonio. **Antonio Meneghetti sobre: Jovens e realidade cotidiana**. Recanto Maestro, São João do Polêsine, RS: Fundação Antonio Meneghetti, 2017.

MENEGHETTI, Antonio. **Antonio Meneghetti sobre... Criatividade e sensibilidade estética**. Recanto Maestro, São João do Polêsine, RS: Fundação Antonio Meneghetti, 2018.

ROCA, Juan Antonio Gallastegui. **Fenomenologia de la música de Serguiu Celibidache y su influencia en la dirección de orquesta en España**. 2017. Tese (Doutorado em Ciências Humanas e Sociais) – Faculdade de Letras e da Educação, Universidad de la Rioja, Espanha, 2017. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/tesis/121203.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2020.

STAUDT, Jorge Luiz Junior. **Text Mining utilizando o Software R: um estudo de caso de uma biblioteca americana**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Estatística) – Instituto de Matemática, Departamento de Estatística, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2016. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/149102/001004730.pdf?sequence=1>. Acesso em: 29 jun. 2020.



Estudo exploratório sobre a causalidade psíquica em paciente com queixa de zumbido crônico

Adriane Maria Moro Mendes¹
Bruna de Franceschi Schirmer²
Maria Tereza Andreola³

Resumo: A patologia, tanto em aspecto psíquico, quanto somático é um reflexo da vida do indivíduo; é a manifestação externa da sua vida interior, que na maioria das vezes são contraditórias. Para que ocorra a cura de determinados sintomas e doenças expressados de modo físico é imprescindível fazer a busca dos fatores etiológicos também na esfera psíquica. **Objetivo:** Descrever um caso clínico, com queixa de zumbido crônico, sem nenhuma alteração orgânica. **Através de anamnese linguística, biografia histórica, Teste dos seis desenhos (T6D) e análise onírica** buscou-se verificar uma correspondência entre sintoma e atividade psíquica. **Metodologia:** O trabalho foi composto por quatro encontros, estruturados do seguinte modo: 1) Anamnese Linguística e biografia histórica e Audiometria Tonal Liminar; 2) conversa para o aprofundando da Anamnese Linguística histórica e relato de um sonho; 3) relato de mais um sonho; 4) realização do T6D. Tanto os sonhos quanto o teste dos Seis Desenhos (T6D) foram analisados segundo a metodologia da escola ontopsicológica para análise das imagens: 1) natureza causal do símbolo. 2) Efetividade funcional para o sujeito. 3) Critério semântico. **Resultados:** os achados sugerem, Tendência a Autossabotagem, indicando frustração, estagnação e regressão. **Conclusão:** acredita-se que o zumbido possa ter ligação com as manifestações psíquicas demonstradas, pois quando o impulso de energia vital não possui mais função de ida e volta, o sujeito vivencia o mal. Principalmente, nos casos em que o sujeito deveria e tinha possibilidade de agir, não o faz.

Palavras-chave: Ontopsicologia; Psicossomática; Inconsciente; Zumbido.

¹ Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento, UFSC, Graduação em Farmácia e Bioquímica pela UFSC, e em Psicologia pela UFSC, Especialização em Ontopsicologia pela UNICEUB. Especialização em Psicologia com abordagem em Ontopsicologia pela Universidade Estatal de São Petersburgo, Rússia, coaching.assessoria@gmail.com.

² Mestre em Distúrbios da Comunicação Humana, Fonoaudióloga, UFSM. Especialista em Gestão do Paradigma Ontopsicológico, AMF, schirmer.bf@gmail.com.

³ Mestra em Ciências da Saúde pela UFSC, Graduação em Psicologia pela UPF, Especialização em Gestão de Negócios e Intuição pela AMF, RS, Especialização Profissional em Psicologia com abordagem em Ontopsicologia pela Universidade Estatal de São Petesburgo, Rússia, Especialização em Psicologia para o Magistério Superior pela UNIVALI, Especialização em Ontopsicologia pelo UniCEUB, Especialização em Administração dos Serviços de Saúde pela UNIP.

Exploratory Study on Psychic Causality in a Patient Complaining of Chronic Tinnitus

Abstract: : Pathology, both in psychic and somatic aspects, It is a reflection of the individual's life; is the outward manifestation of their inner life, which in most cases is contradictory. For the cure of certain symptoms and diseases expressed in a physical way, it is essential to search for etiological factors in the psychic sphere as well. Objective: to describe a clinical case, with a complaint of chronic tinnitus, without any organic changes. Through linguistic anamnesis, historical biography, Test of the six drawings (T6D) and dream analysis, we tried to verify a correspondence between symptom and psychic activity. Methodology: the study was composed of four meetings, structured as follows: 1) Linguistic Anamnesis and historical biography and Tonal Limit Audiometry; 2) talk to the deepening of the Historical Linguistic Anamnesis and report of a dream; 3) a report of another dream; 4) realization of T6D. Both the dreams and the test of the Six Drawings (T6D) were analyzed according to the methodology of the Ontopsychological school to analyze the images: 1) causal nature of the symbol. 2) Functional effectiveness for the subject. 3) Semantic criterion. Results: the findings suggest, Self-sabotage tendency, indicating frustration, stagnation and regression. Conclusion: it is believed that tinnitus may have a connection with the demonstrated psychic manifestations, because when the vital energy impulse no longer has a back and forth function, the subject experiences evil. Primarily, in cases where the subject should and could act, he does not.

Keywords: Ontopsychology; Psychosomatic; Unconscious; Tinnitus.

Estudio Exploratorio De Causalidad Psíquica En Paciente Con Queja De Zumbido Crónico

Resumen: La patología, tanto en el aspecto psíquico como somático, es un reflejo de la vida del individuo; es la manifestación exterior de tu vida interior, que a menudo es contradictoria. Para que ocurra la curación de ciertos síntomas y enfermedades expresadas de forma física, es fundamental buscar los factores etiológicos también en la esfera psíquica. Objetivo: Describir un caso clínico, que se queja de acúfenos crónicos, sin cambios orgánicos. A través de la anamnesis lingüística, la biografía histórica, el Test de los seis dibujos (T6D) y el análisis del sueño, buscamos verificar una correspondencia entre síntoma y actividad psíquica. Metodología: El trabajo estuvo compuesto por cuatro encuentros, estructurados de la siguiente manera: 1) Anamnesis lingüística y biografía histórica y audiometría tonal pura; 2) conversación para profundizar en la anamnesis lingüística histórica y relato de un sueño; 3) informe de otro sueño; 4) realizar el T6D. Tanto los sueños como el test de los Seis Dibujos (T6D) fueron analizados según la metodología de la escuela ontopsicológica para el análisis de la imagen: 1) la causalidad del símbolo. 2) Eficacia funcional para el sujeto. 3) Criterios semánticos. Resultados: los hallazgos sugieren, Tendencia al Autosabotaje, indicando frustración, estancamiento y regresión. Conclusión: se cree que el tinnitus puede tener una conexión con las manifestaciones psíquicas mostradas, porque cuando el impulso de energía vital deja de tener una función de ida y vuelta, el sujeto experimenta el mal. Principalmente, en los casos en que el sujeto debería y pudo actuar, no lo hace.

Palabras clave: Ontopsicología; Psicósomática; Inconsciente; Acúfenos.

1 Introdução

Os tempos atuais são norteados pelas grandes descobertas tecnológicas e avanços na ciência, no entanto, ainda existem lacunas no que diz respeito a ligação entre sintoma e causa. Como por exemplo, nos casos de zumbido crônico. Sintoma este, que em muitos casos acompanha o sujeito por longos anos de sua vida, pois muitas vezes não se consegue encontrar o real fator causal dificultando assim, o tratamento e intervenção adequados. Portanto, este trabalho trará um caso clínico de zumbido crônico em que se investiga o seu real fator causal.

Ontopsicologia é a ciência responsável “(...) pelos comportamentos psíquicos em primeira atualidade, não excluída a compreensão do ser; estudar psicologia segundo coordenadas do real, ou intencionalidade da ação-vida, ou ação-ser. Trata-se de partir do real fato antropológico e não da sua cultura ou de suas reflexões (...)” (MENEGETTI, 2010, pg.19).

A ciência em questão tem como análise o evento homem em sua existência e historicidade. Questiona os formais, bem como, os processos que estruturam o homem no iso de natureza (MENEGETTI, 2010). Através da práxis clínica, a Ontopsicologia tem autoridade no que diz respeito a compreensão e resolução da neurose, da esquizofrenia e da psicossomática.

Quando o indivíduo é saudável significa que existe um critério de boa conduta em relação a grande lei da vida (MENEGETTI, 2010). Segundo Meneghetti (2005), a saúde decorre da livre fluidez de energia em referimentos múltiplos e convergência monística. No momento que um dos pontos do múltiplo não tem mais função de ida e volta do impulso de energia ou vida, o sujeito vivencia o mal. No entanto, para que isso ocorra faz-se necessário uma linha de vitalidade do indivíduo que deveria e tinha possibilidade de agir, mas não o faz.

Psicossomática é o termo utilizado para denominar a unidade hilemórfica (matéria = corpo, forma = alma) a qual é a unidade de ação homem. Que em suma significa alteração orgânica funcional ou de estrutura com causa, exclusiva, psíquica (MENEGETTI, 2012a).

A doença (aspecto psíquico ou somático) é uma linguagem do vivido amplo do homem; é a criação externa de suas vivências interiores, em sua maioria conflitantes. Não é possível curar determinados mal-estares que se expressam de modo físico, sem buscar a etiologia também no âmbito psicológico (MENEGETTI, 2010). A patologia afrontada neste trabalho é o zumbido. De acordo com a literatura o zumbido pode ser explicado como uma alucinação auditiva, isto é, uma sensação auditiva, que não está relacionada a nenhuma fonte sonora externa. (SAHLEY & NODAR, 2001). Este sintoma é um dos mais intrigantes da otorrinolaringologia, porém a complexidade de sua fisiopatologia, bem como a sua subjetividade enfraquecem o interesse dos profissionais desta área (SANCHEZ *et. al.*, 2005).

O zumbido é um sintoma que pode ser gerado por inúmeras afecções otológicas, metabólicas, neurológicas, cardiovasculares, farmacológicas, odontológicas e psicológicas, as quais, podem se manifestar de modo isolado ou concomitante (SANCHEZ, 2002); (SANCHEZ, 2003).

Este trabalho tem o objetivo de descrever um caso clínico, com queixa de zumbido crônico, sem nenhuma alteração orgânica. Através de anamnese linguística, biografia histórica, Teste dos seis desenhos (T6D) e análise onírica buscou-se verificar uma correspondência entre sintoma e atividade psíquica.

2 Desenvolvimento Teórico e Aplicação Metodológica

Este trabalho se trata de um estudo de caso clínico, de paciente com queixa de zumbido constante.

O trabalho em questão foi composto por quatro encontros, sendo que os mesmos foram estruturados do seguinte modo:

- *Primeiro Encontro:* Anamnese Linguística e biografia histórica e Audiometria Tonal Liminar;
- *Segundo encontro:* conversa para o aprofundando da Anamnese Linguística histórica e relato de um sonho;
- *Terceiro encontro:* relato de mais um sonho;
- *Quarto Encontro:* realização do T6D.

Tanto os sonhos quanto o teste dos Seis Desenhos (T6D) foram analisados segundo a metodologia da Escola Ontopsicológica para análise das imagens: 1) natureza causal do

símbolo. 2) Efetividade funcional para o sujeito. 3) Critério semântico (MENEGETTI, 2010). Todos esses critérios são interligados com os quatro fatores-fonte da psicogênese do símbolo (realidade social, instintos, impressão recebida de semânticas compulsivas do externo, pulsões meta-históricas) e os quatro elementos que se consideram em qualquer processo de interpretação (ação em mutação, ambiente, pessoas, sentimentos).

A base para interpretação da simbologia foi o livro *Prontuário Onírico* (MENEGETTI, 2012b).

Para análise do T6D de modo foram utilizadas sete categorias: 1) proporção entre o desenho e o espaço da folha (desenho da árvore); 2) posição do desenho na folha (desenho da árvore); 3) proporção entre o tronco, copa e base de sustentação no desenho da árvore (presença da terra em contato com a base do tronco); 4) particulares que complementam o habitat (desenho da árvore); 5) hierarquia de importância de ação na situação existencial atual (análise do desenho da situação atual comparada com o desenho da árvore); 6) direção de valor da ambição existencial (análise do desenho da situação futura); 7) intenção de empenho para o crescimento (análise do desenho de situação atual comparada com o desenho de situação futura) (ANDREOLA, 2013).

Quanto a análise dinâmica subjetiva do T6D, utilizou-se critérios de classificação, sendo estes: **Tendência de abertura à mudança em Autorrealização** – a qual foi utilizada quando se atingiram cinco ou mais itens da análise, anteriormente citada. No caso das demais situações considerou-se **Tendência a Autossabotagem**. É importante salientar, que cinco dos sete critérios são determinantes, sendo estes: 3,4,5, 6 e 7. Os demais podem ser condicionantes (1 e 2) para a definição da dinâmica de personalidade atual do indivíduo (ANDREOLA, 2013).

Ressalta-se que a análise Onírica, foi realizada em conjunto pela autora do trabalho, suas Orientadora e Coorientadora, (ambas Ontopsicólogas) assim como a análise do Teste dos Seis Desenhos (T6D), o que assegura a confiabilidade da análise.

3 APRESENTAÇÃO DO CASO

3.1 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DO CASO

O caso será apresentado através do relato dos encontros realizados com a paciente.

3.1.1 Primeiro Encontro – Anamnese

M.C. 32 anos, gênero feminino, profissional da área da saúde. Relata que seu desenvolvimento infantil foi adequado, sem nenhum tipo de intercorrência. Tem um irmão cerca de um ano mais novo, seus pais se separaram quando ela tinha 12 para 13 anos. Refere que por volta de seus 09 anos uma mulher ligou para sua casa perguntado: “seu pai ou sua mãe estão em casa?” e ela disse: “não”, deste modo, a mulher falou “avisa seu pai que a filha dele nasceu.” Porém, mesmo ela achando que se tratava de um engano ela avisou sua mãe.

Mais tarde ela viria a saber que se tratava mesmo de seu pai e que logo ele sairia de casa para morar com essa nova família. M. referiu vivenciar algumas brigas significativas entre os pais até que eles de fato, se divorciassem.

Após o divórcio, ela morou com a mãe e o irmão até ir para a capital do seu estado para fazer faculdade. Neste período morou com seu irmão “de favor” na casa de sua tia paterna, o que não era uma situação agradável, principalmente pela invasão da tia em sua vida. Ela relatou ainda, que o pai mesmo tendo condições econômica, apresentava resistência em fornecer os subsídios financeiros necessários e a mãe por sua vez “jogava” os filhos contra o pai, parecendo por muitas vezes se incomodar com os próprios filhos por serem uma lembrança do ex-marido. M. mora sozinha e longe de sua família a mais ou menos 05 anos. Apresenta a queixa de zumbido contínuo já há muitos anos, não sabendo precisar quando começou, mas lembra que no período da faculdade já o possuía. Ela referiu que o sintoma piora com exposição ao estresse. Refere não apresentar problemas de saúde.

Inspeção Visual do Meato Acústico Externo: sem particularidades.

Audiometria Tonal Liminar: Dentro dos padrões de normalidade (LLOYD & KAPLAN, 1978).

Foi possível perceber que a paciente é uma mulher com considerável força interior, mas que no seu modo de se mover e falar, demonstra certa fragilidade e em certos momentos se demonstra bastante sedutora.

3.1.2 Segundo Encontro – Sonho 01

Após uma conversa introdutória, a paciente relatou o seguinte sonho: “Eu lembro que assim eu estava não sei exatamente onde mas parecia um bairro lá em Salvador (BA) no centro de Salvador, o bairro do Campo Grande mas não sei exatamente o local e tinha, eu

lembro que eu via meu irmão, e tinha algum tiroteio as pessoas gritando tá tendo tiro, tá tendo tiro e nisso eu comecei a sentir meus dentes se esfarelando e eu passava a língua, quanto mais eu passava a língua mais caía pedaço, parecia areia e aí depois alguém estava segurando minha mão, também não sei dizer quem e aí eu lembrei meu irmão e aí eu ia queria sair pra ir contra as pessoas para ir buscar meu irmão e de repente ele vinha com o nariz sangrando e eu disse: - Meu irmão mas o que que aconteceu? E ele não conseguia falar e eu só conseguia visualizar ele assim com o nariz sangrando e meus dentes caindo”. Referiu sonhar bastante com dentes caindo, se esfarelando.

M. relembra sobre o período que morou em Salvador com sua tia, primos e irmão. Conta da ausência do pai e da dificuldade em se relacionar com a mãe. Ao final quando pergunto se ela está sentindo algo, se teria algo que ela queira me contar, além do que já foi dito, ela começa a chorar e relata que é bastante difícil falar sobre tudo isso, pois não são boas lembranças. Durante seu choro sinto grande tristeza.

3.1.3 Terceiro Encontro – Sonho 02

Após breve conversa para esclarecer aspectos da história pregressa da paciente, esta relata o seguinte sonho: “Eu estava no Crossfit, mas era um lugar parecendo um labirinto feito com contêineres e comecei a subir e eu tentava descer e não conseguia até que eu acordei. Depois peguei no sono novamente e sonhei que estava em uma lancha e ela ia para o alto mar muito rápido e balançava muito e eu deitada dentro dela tentando me cobrir para não me molhar e não cair no mar, até que ela voltou para a praia e eu descia apavorada”.

3.1.4 Quarto Encontro - Realização do T6D

Na ocasião a paciente relatou não ter se recordado de nenhum sonho, mas referiu ter tido uma noite bastante agitada com vários despertares e referiu também ter brigado com sua mãe por telefone antes de dormir. Sugeri que sua mãe fizesse terapia e ela se incomodou muito com a sugestão.

3.2 Discussão

3.2.1 Quanto a Atividade Onírica

“O sonho é o espelho holístico da atividade orgânico-funcional do nosso existir” (MENEGETTI, 2012c, p. 29).

A atividade onírica é o modo como o organismo se exercita nas suas múltiplas partes e funções. A consciência é um modo de reflexão, ou seja, uma maneira especular que é utilizada para mostrar certos comportamentos. Do contrário, a atividade onírica corresponde a um espelho completo do funcionamento do orgânico funcional.

O sonho, em mãos de inteligentes racionais, é um modo de revelação em relação a maneira de conduzir a existência. No sonho, as imagens ou símbolos, possuem uma precisa intencionalidade. A atividade Onírica é uma projeção das variáveis, bem como das alterações, funcionais e estruturais do organismo do homem. Ela reflete aquilo que na realidade já ocorreu, no que diz respeito a totalidade psíquica e somática. O sonho permite que se visualize o interior de uma ação.

Através da atividade onírica é possível, por exemplo, captar a causa, o modo e o objetivo de uma patologia, situação, de uma estratégia familiar, científica, econômica, política, social (MENEGETTI, 2012c).

Em relação a doença de qualquer gênero, o sonho é muito pontual e revelador em relação a situação doentia ou perversa do indivíduo, pois é possível questioná-lo no ponto de perda de si mesmo (MENEGETTI, 2010).

Deste modo, colhe-se o mal no seu modo de se expor, bem como na sua atividade de causa. A atividade onírica é uma passagem muito segura no que consente a análise. Utilizando-se todos os instrumentos de aprendizagem científico bem como, racional. A estrutura de análise do sonho é o modo mais seguro para se obter o diagnóstico preciso, do contrário quando se busca analisar por meio de sedimentação exposta, já se está atrasado (MENEGETTI, 2012c).

Os símbolos em um sonho, devem ser lidos a partir da lógica funcional, exclusiva, do sonhador. Deve-se recuperar o código-base da natureza em sentido biológico, ultrapassando os estereótipos culturais e científicos. A atividade onírica vai utilizar qualquer símbolo, para mostrar se algo é saudável ou não para a identidade histórica do sonhador.

A atividade onírica é muito precisa no que diz respeito ao valor do indivíduo. É muito clara na medida em que o Em Si ôntico pode existir de modo fenomenológico, ou seja, enquanto ainda existir uma região autenticamente viva no indivíduo.

Há sonhos que o Em Si ôntico, não está mais presente, nestes casos significa que o sujeito já atingiu uma psicologia de zumbi, não existe mais futuro, há apenas repetição mecânica na existência.

No entanto, o sonho, é sempre transparente ao mostrar se o sujeito que sonha está de modo psíquico vivo ou morto, no entanto, algumas vezes não é claro para mostrar a solução (MENEGETTI, 2012c).

Seguem os sonhos:

- Sonho 1: *“Eu lembro que assim eu estava não sei exatamente onde mas parecia um bairro lá em Salvador (BA) no centro de Salvador, o bairro do Campo Grande mas não sei exatamente o local e tinha, eu lembro que eu via meu irmão, e tinha algum tiroteio as pessoas gritando tá tento tiro, tá tendo tiro e nisso eu comecei a sentir meus dentes se esfarelando e eu passava a língua, quanto mais eu passava a língua mais caia pedaço, parecia areia e aí depois alguém tava segurando minha mão, também não sei dizer quem e aí eu lembrei meu irmão e aí eu ia queria sair pra ir contra as pessoas para ir buscar meu irmão e de repente ele vinha com o nariz sangrando e eu disse: - Meu irmão mas o que que aconteceu? E ele não conseguia falar e eu só conseguia visualizar ele assim com o nariz sangrando e meus dentes caindo”.*
- Sonho 2: *“Eu estava no Crossfit, mas era um lugar parecendo um labirinto feito com contêineres e comecei a subir e eu tentava descer e não conseguia até que eu acordei. Depois peguei no sono novamente e sonhei que estava em uma lancha e ela ia para o alto mar muito rápido e balançava muito e eu deitada dentro dela tentando me cobrir para não me molhar e não cair no mar, até que ela voltou para a praia e eu descia apavorada”.*

Em relação ao primeiro sonho, consta no prontuário Onírico (MENEGETTI, 2012b):

Arma: Simbologia de violência mecânica anti-humana.

Dentes: Indicam a validade do sistema defensivo (ataque e resistência), o contexto da validade dos amigos e dos parentes. Perder um ou mais dentes significa sofrer perdas no voluntarismo vital.

Sangue: Temos a experiência do sangue somente quando esse está fora da função organísmica, por isso denota ferimento ou violência física (atuada por violência externa ou por violência interior).

Neste sonho, é possível observar vários elementos de violência interna e/ou externa. Nota-se ainda, a perda do sistema defensivo, mostrando a dificuldade dela, e mesmo que diga respeito a uma situação do passado (cidade que morou com seu irmão quando fazia faculdade) ainda está ativa nela e é uma dinâmica que se atua no presente.

A pessoa de certa forma mantém uma fidelidade com aquele momento/época. As imagens, o cenário e os personagens do sonho sugerem que os acontecimentos daquela época foram assimilados com dor psíquica, onde a paciente não soube defender seu egoísmo vital e possivelmente privilegiou e estabilizou estereótipos não funcionais.

Quanto ao segundo sonho, de acordo com o prontuário Onírico (MENEGETTI, 2012b):

Mar: É o ato infinito possível. É o todo organísmico, e as suas modalidades indicam a situação organísmica do sonhador.

Barco: Companhia ou inserção em relação feminina.

Labirinto: Símbolo do monitor de deflexão.

Academia de Ginástica (equivalente a Crossfit): Lugar ou comportamento com valores sociais ou burocráticos, sem valores vitais ou espirituais.

A parte inicial do sonho é bastante interessante, pois traz o símbolo do labirinto. A orelha interna do ser humano é constituída pela cóclea (estrutura relacionada com a audição) e pelos canais semicirculares (estrutura relacionada com o equilíbrio). Ambas estruturas têm estreita relação com o zumbido e a cóclea, principalmente, é semelhante a um labirinto. Sendo que, as duas estruturas são circulares e semelhantes a algo “sem saída”.

Neste sonho, é possível observar que M. se “esconde” tem ‘medo’ de sua potencialidade e assim não atinge sua plenitude. Observa-se também que pode apresentar dificuldades com o mundo feminino, indicando também provável déficit em lidar e usar a sua feminilidade com superioridade e inteligência.

3.2.2 Quanto ao Teste dos Seis Desenhos (T6D)

O teste em questão é um instrumento psicodiagnóstico utilizado no método clínico Ontopsicológico. Esta é uma técnica não estruturada projetiva, em que se dá apenas o argumento dos seis desenhos, e o sujeito realiza de modo livre. Ele se baseia na aptidão de expor e expressar em linguagem simples.

A partir deste teste, colhe-se o prospecto geral do indivíduo em âmbito psicodinâmico e como é um teste que o próprio sujeito arquiteta mostra a sua grafia psíquica.

O teste em questão é um instrumento de grande utilidade prática, pois a partir dele pode-se ter compreensão da posição do indivíduo, o que é de suma importância para: 1) revelar a doença no sujeito; 2) compreender a sua posição complexual patológica ou infantilista; 3) evidenciar se o sujeito está aprisionado semântico, quase sempre negativo e não se dá conta. Assim como no sonho, no desenho, identifica-se a posição dinâmica, a causalidade interna do indivíduo (MENEGETTI, 2012c).

A atividade em questão se dá do seguinte modo: são ofertadas seis folhas brancas e os seis temas fornecidos devem ser desenhados cada um sobre uma folha, seguindo uma ordem. Primeiro o desenho de uma árvore, um homem, uma mulher, a família de origem, a própria situação atual, o escopo ou situação futura. É importante que na criação seja utilizada apenas uma cor, a realização seja de uma só vez e por fim, sejam mostrados globalmente (MENEGETTI, 2010).

Meneghetti (2012c), afirma que com este teste, pode-se notar a dinâmica que prevalece no indivíduo, que pode ser tanto de: a) estado de abertura à mudança em autorrealização (indicando bem-estar, autonomia, criatividade) ou b) estado em autossabotagem (indica frustração, estagnação e regressão).

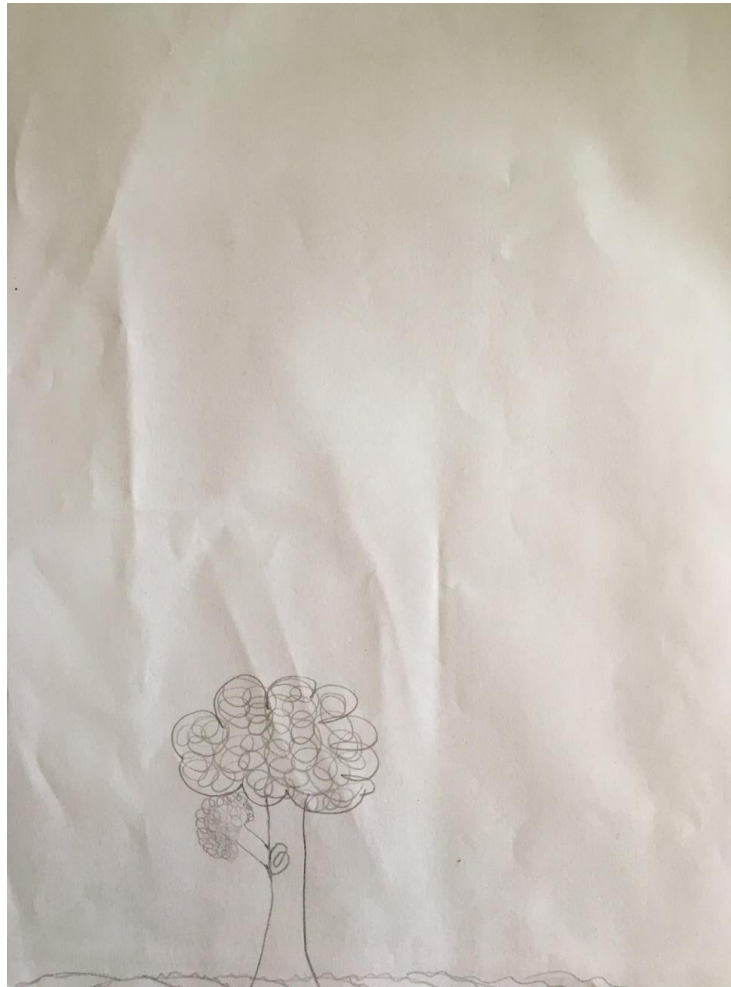
3.2.3 Análise do T6D

Inicia-se com a análise qualitativa dos desenhos, como um todo eles se foram realizados com um traçado firme e contínuo, porém quanto ao espaço da folha, de modo geral, foi pouco explorado. Os desenhos não foram muito grandes e os mesmos se mantiveram, principalmente, na parte inferior esquerda.

3.2.4 Desenho da Árvore

Segundo Meneghetti (2012c), o desenho da árvore diz respeito a situação psicobiológica individual, ou seja, é como ver a vida na própria vida. Esse desenho mostra a situação holística do sujeito no que diz respeito ao contexto ambiental, ele também mostra a intenção, bem como, a situação agente no indivíduo.

Figura 1 - Desenho da árvore.



Na *Figura 1* observa-se um nó e neste, está presente um galho na região medial-superior do tronco. De acordo com Meneghetti (2012c) quando existe a presença de buracos, ramos, bem como de nós, se está diante de um complexo, ou até mesmo de uma experiência de trauma, podendo decorrer de uma doença ou violência que foi sofrida, ou ainda, de uma frustração violenta.

O autor contribui dizendo que o espaço que a árvore ocupa na folha indica a amplitude do desejo de ambição do indivíduo, observa-se que no caso em questão o desenho

é pequeno em relação à folha e está inserido na parte inferior esquerda, demonstrando que neste momento a ambição não é um aspecto pulsante na vida de M.

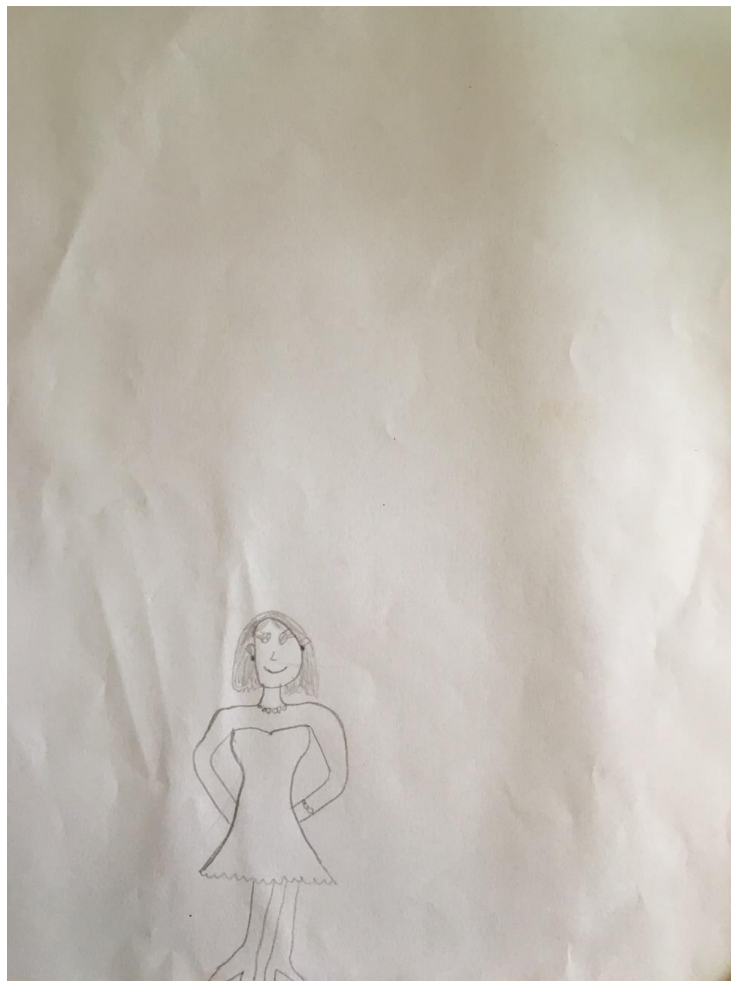
A copa da árvore, bem como o tronco, podem indicar a genitália masculina e feminina, assim, é importante analisar bem a impressão que se tem deles (MENEGETTI, 2012c). No desenho em questão é possível observar um nó e neste nó está presente um galho na região medial-superior do tronco, se assemelhando a junção do órgão genital masculino com o feminino. O que pode indicar que o trauma e/ou frustração possa estar ligado com alguma questão sexual, por volta da adolescência por estar em uma região mais superior do tronco. Meneghetti (2013), afirma que a mulher que de modo contínuo faz escolhas que contradizem a lógica do Em Si ôntico, apresentam regressão no que diz respeito à sua vitalidade. A mulher que é sujeito da situação, se comporta, sem se dar conta, de modo disponível e ingênuo, mesmo que externamente não haja no aspecto sexual, não se observando mais plenitude orgânica.

O autor complementa dizendo que a mulher é sobretudo uma pessoa, uma inteligência, uma alma, e deste modo, deve investir a si mesma com uma responsabilidade superior. Deus pode esconder-se, dentro de uma mulher, o que é exclusivo para si mesmo, no entanto a mulher não sabe disso.

3.2.5 Desenho da Mulher

Meneghetti (2012c) relata que o desenho do mesmo sexo do desenhista traz a indicação de como ele se vê.

Figura 2 – Desenho da mulher.

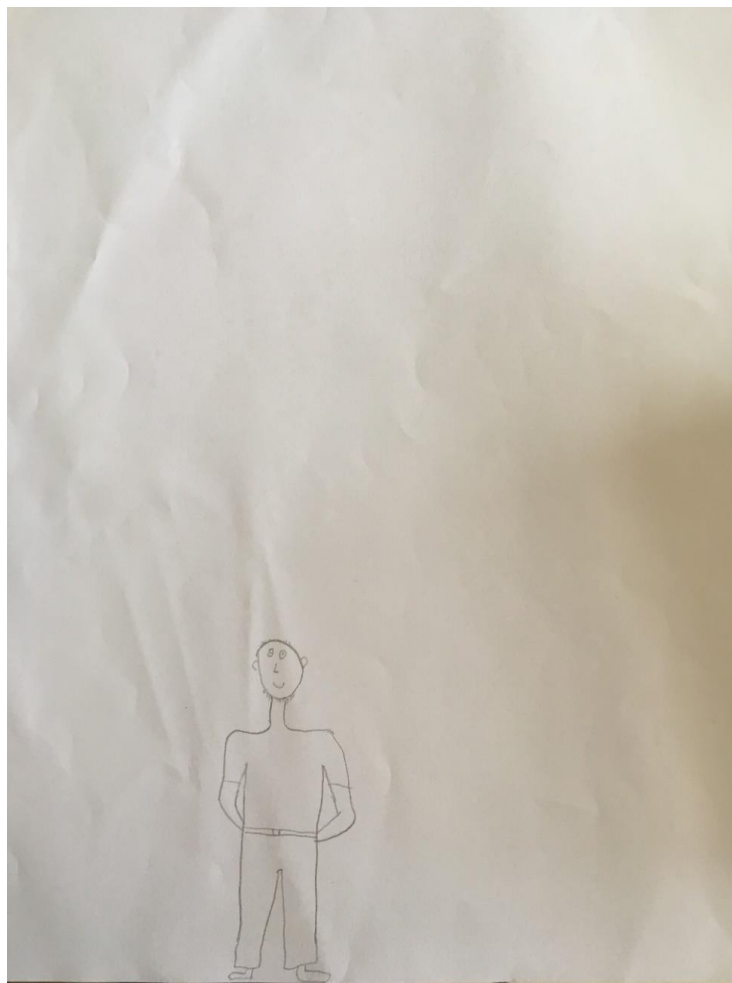


Assim como na *Figura 1*, na *Figura 2* o espaço da folha não é explorado de modo positivo, se mostrando um desenho pequeno e na região inferior esquerda. No gráfico não se observam as mãos, o que segundo o autor, indica a falta de uma parte importante da personalidade do desenhista. Ou seja, ela não se vê grande e capaz e ainda, parece faltar/esconder parte de sua personalidade.

3.2.6 Desenho do Homem

O personagem do sexo oposto mostra o modo como o indivíduo visualiza o sujeito do outro sexo, bem como a maneira que se relaciona com ele.

Figura 3 - Desenho do Homem

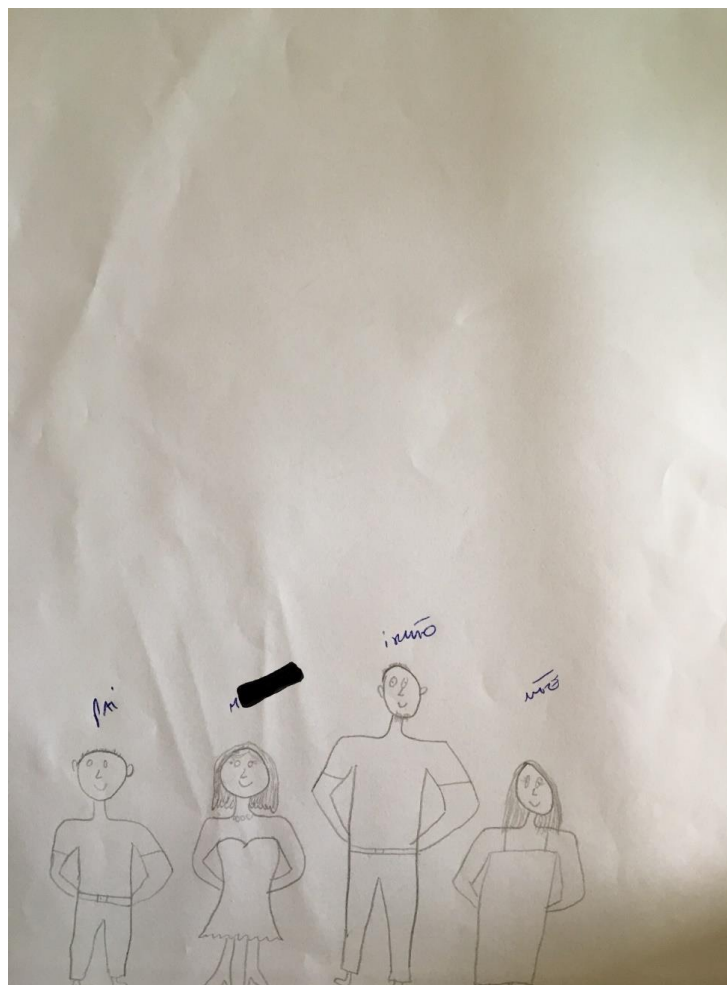


Na *Figura 3* se observa semelhança com o desenho do seu irmão (Desenho da família de origem – *Figura 4*), podendo indicar que ele é a sua referência masculina. Neste desenho, novamente, M. o faz sem as mãos.

3.2.7 Desenho da família de origem

O Autor refere que neste desenho é possível identificar a dinâmica do grupo, de modo atual (exemplo: interações prevalentes, figura predominante, figura passiva e etc.) e também a posição do sujeito desenhista.

Figura 4 - Desenho da família de origem.



Na *Figura 4* é possível verificar que todos os membros estão sem as mãos como se as escondessem, indicando faltar algo na personalidade, ou até mesmo como se tivesse algo a esconder.

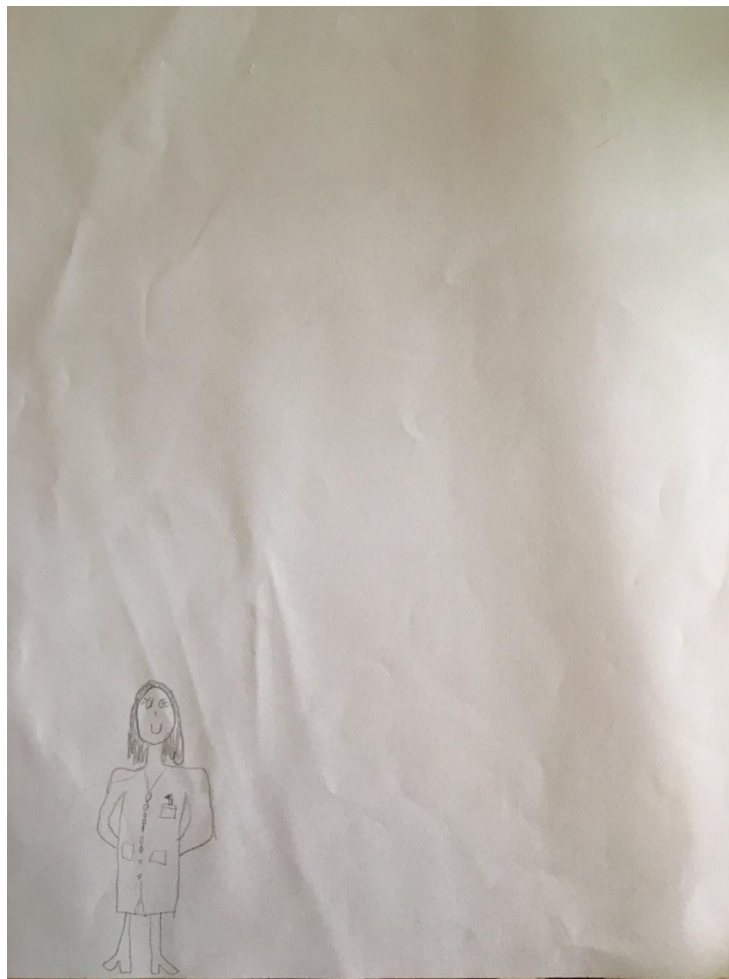
A desenhista aparece entre o pai e o irmão e a mãe é desenhada na ponta, mostrando que possivelmente a relação dela seja melhor com o pai e o irmão, ou que até mesmo dispute espaço com a outra presença feminina, sua mãe.

Nota-se também que ela se desenha de modo mais feminino que sua mãe e que seu irmão é a pessoa mais evidente na família.

3.2.8 Desenho da situação Atual

Na *Figura 5* é possível visualizar o estado, que predomina, ou seja, positivo ou negativo, que o indivíduo vive na atualidade (MENEGETTI, 2012c).

Figura 5 – Desenho da situação atual.

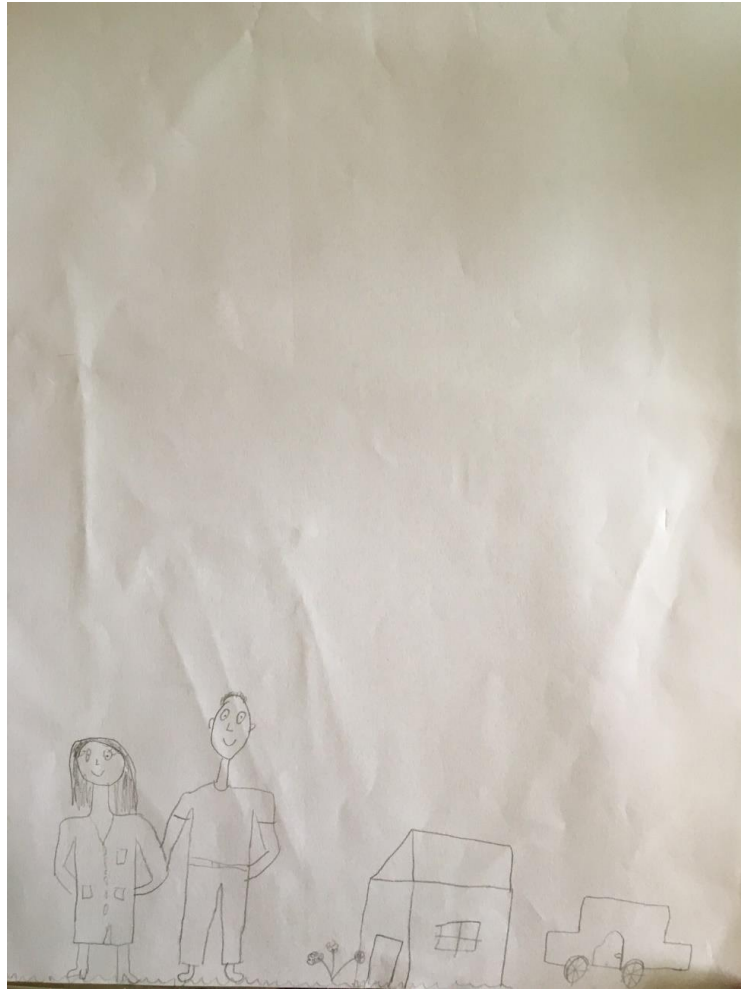


Novamente o espaço da folha é pouco explorado, desenho pequeno e no canto inferior esquerdo. As mãos estão escondidas. Embora, a desenhista se coloque com o seu jaleco habitual de trabalho, ela desenha muitos botões como se estivesse “fechada”. Não se nota ambição e crescimento, nem mesmo plenitude e vigor, no desenho em questão.

3.2.9 Desenho do escopo ou situação futura

Esse desenho representa aspectos como: ambições, ideias ou até mesmo situações próximas que o sujeito aspira (MENEGETTI, 2012c).

Figura 6 - Desenho do escopo ou situação futura.



A partir do desenho de M, pode-se observar que ela fisicamente se desenha do mesmo modo que a situação atual, então no âmbito pessoal não mostra sinais de querer evoluir. Ao seu lado aparece um homem e ambos, novamente escondem as mãos. Demonstra querer bens como casa e carro, mas desenha flores que de acordo com o Prontuário Onírico representa: Flor – *“Símbolo, por excelência, de promessa ou garantia do fruto, mas que na realidade não é fruto. Indica o fascínio e a atração feminina referente a um erotismo genital que de fato não acontece. Significado: falsa feminilidade e consequente efeito negativo”* (MENEGHETTI, 2012b, pg. 119).

Vários dos achados até o momento indicam que M. parece não utilizar a sua feminilidade e erotismo de modo maduro e como inteligência. Acarretando erros e consequentemente frustração em sua vida.

3.1.10 Análise dinâmica subjetiva do T6D

Para finalizar faz-se a análise dinâmica subjetiva do T6D, sendo os seguintes, os achados nas sete categorias (ANDREOLA, 2013):

1. Proporção entre o desenho e o espaço da folha (desenho da árvore): inadequado;
2. Posição do desenho na folha (desenho da árvore): inadequado;
3. Proporção entre o tronco, copa e base de sustentação no desenho da árvore (presença da terra em contato com a base do tronco): adequado
4. Particulares que complementam o habitat (desenho da árvore): nó e galho – inadequado;
5. Hierarquia de importância de ação na situação existencial atual (análise do desenho da situação atual comparada com o desenho da árvore): inadequado;
6. Direção de valor da ambição existencial (análise do desenho da situação futura); inadequado;
7. Intenção de empenho para o crescimento (análise do desenho de situação atual comparada com o desenho de situação futura): Inadequado

Achados estes os quais sugerem, que M., neste momento apresente Tendência a Autossabotagem, (pois não atinge o escore – cinco ou mais itens adequados- de Tendência de abertura á mudança em Autorrealização), indicando frustração, estagnação e regressão. Resultados estes, que também foram encontrados em seus sonhos.

Agora, buscando ligar todas as informações obtidas com a queixa de zumbido apresentada por M., Meneghetti (2010, pg. 399), afirma que: *“o mal é a busca de um estado de homeostase em situação regressiva”*. O autor contribui ainda, relatando que: *“A ação psíquica pode mudar as coordenadas biológicas e alterá-las molecularmente”*.

A doença é um dos modos de reação que é apresentado ao sujeito, em situações que segundo ele, não existem saídas, maneiras de resolver (MENEGETTI, 2005). A patologia é a exposição de modo mais explícito da alteração, bem como, da decadência do projeto de natureza. É o corte, o desequilíbrio, a regressão (MENEGETTI, 2010).

Por fim, usando a definição de Sintoma presente no Dicionário de Ontopsicologia, têm-se: “Um real ou fenômeno que corre junto a um outro que é causa. Efeito de uma causa ainda não vista. Fenômeno que acompanha um acontecimento ou comportamento” (MENEGETTI, 2012), pode-se ventilar que o sintoma do zumbido, possa estar ligado a tendência de Autossabotagem a qual compreendem: frustração, estagnação e regressão,

apresentada por M. e que este seja um modo que o corpo demonstre que a energia vital não esteja sendo utilizada em favor de crescimento e evolução.

4 Considerações Finais

A partir da análise dos achados foi possível observar que provavelmente M. não esteja utilizando a sua feminilidade de modo inteligente e como ponto de crescimento. Nota-se também, que não há sinais que a analisada esteja seguindo o seu projeto de natureza.

Detectou-se também que ela se encontra em tendência de Autossabotagem (compreendendo: frustração, estagnação e regressão). É importante ressaltar que quando o indivíduo é saudável significa há um critério de boa conduta em relação a lei da vida, deste modo, quando não há conduta adequada em relação ao projeto de natureza, bem como com as leis da vida, a doença/sintoma pode se manifestar.

Deste modo, acredita-se que o sintoma de zumbido possa ter ligação com as manifestações psíquicas demonstradas pela M., pois quando o impulso de energia vital não possui mais função de ida e volta, o sujeito vivencia o mal. Principalmente, nos casos em que o sujeito deveria e tinha possibilidade de agir, não o faz. Tendo em vista que, a analisada tem considerável grau de esclarecimento, bem como visível força para atuação em sua vida, de modo positivo, em favor de crescimento.

Referências

ANDREOLA, M.T. **Qualidade de vida e características de personalidade de pessoas que vivem com Aids**. 2013 Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde) – Universidade do Sul de Santa Catarina, Tubarão, 2013. Disponível em :<https://riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/508/107309_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 de janeiro de 2019.

LLOYD, L.L.; KAPLAN, H. **Audiometric interpretation: a manual o basic audiometry**. University Park Press: Baltimore, 1978.

MENEGHETTI, A. **A psicossomática na Ótica Ontopsicológica**. Recanto Maestro: Ontopsicologia Editrice, 2005.

MENEGHETTI, A. **Manual de Ontopsicologia**. Recanto Maestro: Ontopsicologia Editrice, 2010.

MENEGHETTI, A. **Dicionário de Ontopsicologia**. Recanto Maestro: Ontopsicologia Editrice, 2012a.

MENEGHETTI, A. **Prontuário Onírico**. Recanto Maestro: Ontopsicologia Editrice, 2012b.

MENEGHETTI, A. **A imagem e o inconsciente**. Recanto Maestro: Ontopsicologia Editrice, 2012c.

MENEGHETTI, A. **Feminilidade como sexo, poder, graça**. Recanto Maestro: Ontopsicologia Editrice, 2013.

SANCHEZ, T.G. Reabilitação do paciente com zumbido. In: Campos C.A, Costa H.O. **Tratado de Otorrinolaringologia**. São Paulo: Roca; 2002. v.2: 311-24.

SANCHEZ, T.G. **Zumbido: análise crítica de uma experiência clínica e de pesquisa**. 2003. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

SANCHEZ, T.G; MEDEIROS, I.R.T; LEVY, C.P.D; RAMALHO, J.R.O; BENTO. R.F. Zumbido em pacientes com audiometria normal: caracterização clínica e repercussões **Rev Bras Otorrinolaringol**. v.71, n.4, p.427-31, jul./ago. 2005.

SAHLEY, T.L, NODAR, R.H. Tinnitus: present and future. **Curr Opin Otolaryngol Head Neck Surg**. v.9, n 5, p. 323-8, 2001.



Riscos corporativos: um estudo de caso em uma empresa prestadora de serviços

Cassiane Chais¹

Daniel Hank Miri²

Juliana Matte³

Luana Folchini da Costa⁴

Paula Patrícia Ganzer⁵

Pelayo Munhoz Olea⁶

Vanessa de Campos Machado⁷

Resumo: Os riscos sempre estiveram presentes nos negócios, mas quando não são gerenciados, refletem na economia e na sociedade, visto que o mercado se adapta aos ciclos de eventos financeiros. A partir de 2007, houve uma crescente busca por ferramentas de gestão voltadas à prevenção de riscos, capazes de garantir a continuidade do negócio. Por isso, o objetivo deste artigo foi analisar a implantação de um sistema de gestão para administrar os riscos envolvidos no negócio. A pesquisa possui abordagem qualitativa, através de um estudo de caso único e exploratório. Foram realizadas entrevistas individuais em profundidade por meio de um roteiro de entrevista semiestruturado, aplicadas aos gestores envolvidos no processo de implementação de um

¹ Doutora em Administração, PROSUC / CAPES, pela Universidade de Caxias do Sul, Mestre em Administração pela Universidade de Caxias do Sul, graduação em Secretariado Executivo pela Universidade de Passo Fundo, com bolsa PROUNI, cassichais@gmail.com.

² Mestre em Administração no Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGA da Universidade de Caxias do Sul - UCS na linha de Inovação e Competitividade com bolsa PROSUC / CAPES Modalidade I, Graduação em Administração pela Universidade de Caxias do Sul e formação no curso superior de duração em Gestão de Pessoas pela Universidade de Caxias do Sul, danielmirid@gmail.com.

³ Doutoranda em Administração no Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGA da Universidade de Caxias do Sul - UCS com bolsa FAPERGS / CAPES. Mestre em Administração no Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGA da Universidade de Caxias do Sul - UCS. MBA em Gestão Comercial pela Fundação Getúlio Vargas - FGV. Graduada em Administração com ênfase em Marketing pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. Integrante do Grupo de Pesquisa Núcleo de Inovação, Empreendedorismo e Sustentabilidade – NIES, ju.cxs1@gmail.com.

⁴ Doutorado em Administração pela Universidade de Caxias do Sul (UCS) em andamento. Mestre em Administração pela Universidade de Caxias do Sul (UCS), Graduada em Psicologia pela Universidade de Caxias do Sul (UCS), luana.folchini@gmail.com.

⁵ Pós-Doutora em Administração pela Universidade de Caxias do Sul, UCS, Brasil. Doutorado em Administração pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, PUCRS, Brasil e pela Universidade de Caxias do Sul, UCS, Brasil. Mestrado em Administração pela Universidade de Caxias do Sul, UCS, Brasil. Graduação em Administração pelo Centro de Ensino Superior Cenecista de Farroupilha, CEFSE, Brasil, ganzer.paula@gmail.com.

⁶ Pós-Doutorado em Gestão Ambiental pela Universidad de Extremadura, UEX, Espanha, Doutorado em Administração e Direção de Empresas pela Universitat Politècnica de Catalunya, ETSEIB/UPC, Espanha, Mestrado em Engenharia de Fabricação de Papel pela Universitat Politècnica de Catalunya, ETSEIAT/UPC, Espanha. Graduação em Administração de Empresas pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, PUC/RS e Graduação em Engenharia Mecânica pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, PUC/RS, pelayo.olea@gmail.com.

⁷ Mestrado em Administração pela Universidade de Caxias do Sul, Graduação em Engenharia de Produção pela Universidade de Caxias do Sul, com período sanduíche na Miami University, Ohio, vcmachado@ucs.br.

sistema de gestão de riscos na empresa estudada. Após análise de conteúdo das entrevistas, como principal resultado, foi identificado que houve mudanças na gestão da organização, que adotou uma postura mais preventiva e estratégica para evitar perdas, e essas mudanças trouxeram resultados positivos à gestão da organização.

Palavras-chave: Gestão de Riscos; Implementação; Estratégia.

Corporate Risk: A Case Study in a Service Provider

Abstract: Risks have always been present in business, but when they are not managed, they reflect in the economy and society, as the market adapts to the cycles of financial events. As of 2007, there was a growing search for management tools aimed at risk prevention, capable of ensuring business continuity. Therefore, the objective of this article was to analyze the implementation of a management system to manage the risks involved in the business. The research has a qualitative approach, through a unique exploratory case study. Individual interviews were conducted in depth through a semi-structured interview script, which were carried out with the managers involved in the process of implementing a risk management system in the company studied. After analyzing the content of the interviews, as main results, it was identified that there were changes in the management of the organization, which adopted a more preventive and strategic posture to avoid losses and these changes brought positive results to the management of the organization.

Keywords: Risk Management; Implementation; Strategy.

Riesgos corporativos: un estudio de caso en un proveedor de servicios

Resumen: Los riesgos siempre han estado presentes en los negocios, pero cuando no se gestionan, se reflejan en la economía y la sociedad, ya que el mercado se adapta a los ciclos de eventos financieros. A partir de 2007, existe una creciente búsqueda de herramientas de gestión orientadas a la prevención de riesgos, capaces de asegurar la continuidad del negocio. Por tanto, el objetivo de este artículo fue analizar la implantación de un sistema de gestión para gestionar los riesgos implicados en el negocio. La investigación tiene un enfoque cualitativo, a través de un estudio de caso único y exploratorio. Se realizaron entrevistas individuales en profundidad a través de un guión de entrevista semiestructurado, las cuales se realizaron con los gerentes involucrados en el proceso de implementación de un sistema de gestión de riesgos en la empresa estudiada. Luego de analizar el contenido de las entrevistas, como principales resultados, se identificó que hubo cambios en la gestión de la organización, que adoptó una postura más preventiva y estratégica para evitar pérdidas y estos cambios trajeron resultados positivos a la gestión de la organización.

Palabras clave: Gestión de riesgos; Implementación; Estrategia.

1 Introdução

Os riscos corporativos são as ocorrências e possíveis ocorrências que possam limitar a organização e as partes envolvidas no negócio de ganharem dinheiro e reconhecimento profissional. Gerir riscos possibilita às empresas se prepararem estrategicamente a possíveis efeitos indesejáveis em que o negócio esteja inserido, permitindo uma tomada de decisão mais assertiva. Os riscos corporativos estão presentes em todos os tipos de segmentos empresariais, porém é possível a mitigação dos mesmos para minimizar perdas (BARALDI, 2010).

A gestão de riscos oferece suporte à criação de valor, permitindo que a equipe de gerenciamento sênior da unidade de negócios lide de maneira eficaz com possíveis eventos futuros que possam gerar incerteza para a unidade de negócios e responder de maneira a reduzir a probabilidade de queda e aumentar a vantagem da unidade de negócios, o desempenho financeiro e a imagem de reputação (CHOO; GOH, 2015).

A norma de gestão de sistemas de qualidade afirma que risco é o efeito da incerteza sobre um resultado planejado, sendo esses eventos capazes de afetar os propósitos da organização. Essa norma aborda a necessidade de se estabelecer um propósito com pensamento baseado em riscos, para: identificar, monitorar, medir e mitigar os possíveis riscos intrínsecos aos seus processos, visando minimizar os impactos negativos (ABNT ISO 9001, 2015). Por sua vez, a ISO 31000 pode ser considerada como um importante modelo para ser usado na eficácia do gerenciamento de risco das empresas (DIAS, 2017).

O objetivo do artigo foi analisar a implantação de um sistema de gestão para administrar os riscos envolvidos no negócio. Para isso, a pesquisa contou com uma abordagem qualitativa, com entrevistas individuais em profundidade com gestores que estavam envolvidos no processo de implementação de um sistema de gestão de riscos na empresa Metaltecss Revestimento de Metais Ltda.

A estrutura do artigo possui a revisão da literatura com os riscos corporativos, gerenciamento de riscos com as suas ferramentas, seguida da metodologia, resultados da pesquisa qualitativa e considerações finais.

2 Revisão da Literatura

2.1 Riscos Corporativos

A tomada de decisão nas atividades de uma organização possui seus riscos e o gestor deve considerá-los de tal forma a ser preventivo, podendo este ocorrer ou não. Deve-se considerar que decisões de alto risco possuem propensão ao retorno elevado e decisões de baixo risco apresentam baixo retorno. Analisando as técnicas de avaliação de riscos, pressupõem-se novos paradigmas: o que antes era controlar e tratar um risco já conhecido e voltado às origens financeiras, hoje se trabalha na previsão e prevenção de um risco em potencial de qualquer área corporativa (BERGAMINI, 2015).

As incertezas enfrentadas pelas empresas sugerem duas vertentes: a de riscos e a de

oportunidades, sendo que caberá ao gestor determinar a forma de gerenciamento para cada vertente, a fim de eliminar ou mitigar o risco para evitar perdas, e a de gerar valor através das oportunidades. Consequentemente, a identificação de riscos é uma atividade fundamental a qualquer organização, uma vez que a ocorrência dos riscos pode impedir o alcance das metas e objetivos (MASSAINI *et al.*, 2017). Assim, as metas e os objetivos da organização devem ser alicerçados às estratégias para serem alcançadas e serem direcionadas para os riscos inerentes que as compõem, possibilitando a obtenção de um retorno superior (BRASILIANO, 2016).

Por fim, com relação à prevenção, as empresas consideram mais importante esclarecer os riscos e como eles afetam a empresa, em vez de informações de divulgação sobre políticas que foram usadas para lidar com riscos (GULKO *et al.*, 2017).

2.2 Gerenciamento de Riscos

Controle interno é um processo sustentado pelos preceitos de governança corporativa e seus integrantes, criado para garantir o atendimento dos objetivos. Os fundamentos que fazem parte do contexto de controle interno são: deve ser voltado para atingir os objetivos; ser um processo de contínua melhoria para a organização; ser uma prática conduzida por pessoas de todos os níveis hierárquicos; ser capaz de prover segurança do negócio à alta administração e ser flexível à identidade da organização e seus processos diretos e intermediários (COSO, 2013).

A evolução das práticas de governança corporativa promoveu a adoção de um gerenciamento de riscos corporativos nas empresas, dada a necessidade de gerenciar de forma assertiva as oportunidades e as ameaças do negócio, visando a obter o melhor retorno aos acionistas. Dessa forma, a gestão de riscos se torna uma ferramenta de gestão capaz de aumentar as chances de atingir os resultados pretendidos (PRADO *et al.*, 2014).

O processo de gerenciamento de riscos corporativos deve compreender uma sistemática eficaz de controle interno, a fim de promover maior garantia para o atendimento dos objetivos da organização. O controle interno atribuído, por si só, não garante a eficácia do sistema como um todo. É necessário que a organização esteja ciente de suas limitações para relacionar controles que minimizem seus pontos fracos (BRASILIANO, 2016).

O gerenciamento de riscos é cada vez mais visto como um meio de melhorar a probabilidade de sucesso em projetos organizacionais complexos. O gerenciamento de risco

é parte da tomada de decisão; ao encontrar o risco, reforça-se a ideia de que o gerenciamento de riscos deve ser uma parte do processo completo de gerenciamento de projetos, além de agir como uma ferramenta para tomada de decisão estruturada e cuidadosa (OLECHOWSKI *et al.*, 2016).

2.3 Ferramentas de Gerenciamento de Riscos

A ISO 9001 é a norma internacional que especifica requisitos para sistemas de gerenciamento de qualidade. As organizações implementam os requisitos do padrão para demonstrar a capacidade de fornecer consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e regulamentares.

A ISO 9001, na sua mais recente revisão, em 2015, trouxe como principal mudança o foco baseado em riscos e a necessidade que as empresas possuem de ampliar sua gestão de negócios, agregando ao planejamento estratégico o gerenciamento de riscos, determinando ações de gestão para cobrir fatores indesejáveis. Outro ponto importante trazido pela nova estrutura desta norma é que as empresas devem contemplar em seu gerenciamento de riscos as “partes interessadas”, que constituem os grupos ou os indivíduos que apresentam um potencial de impactar nos negócios da empresa (LOPES, 2016).

A norma ISO 9001 tem desempenhado um papel importante e um dos mais relevantes na percepção da qualidade e compreensão da garantia de qualidade e gestão da qualidade nos últimos trinta anos. A revisão de 2015 visou a garantir que a ISO 9001 continue a se adaptar aos ambientes em mudança em que as organizações operam e inclua especialmente o 'contexto' da organização, reestruturação das informações, pensamento baseado em risco para melhorar a aplicação da abordagem de processo, melhor aplicabilidade para serviços e aumento dos requisitos de liderança (MEDIĆ *et al.*, 2016).

Em 2009, a ISO (*International Organization for Standardization*) lançou a norma ISO 31000, que tem o propósito de integrar um sistema de gestão de riscos aos processos de qualquer tipo de organização. A norma tem a finalidade de conformar padrões, regulamentações e outros *frameworks* relacionados à gestão de riscos, em uma ferramenta para orientar as empresas a implementar o método para gerir e tratar as incertezas inerentes a qualquer negócio (BRASILIANO, 2016).

A estrutura de gerenciamento de riscos corporativos da ISO 31000:2009 determina que não é um tamanho único para todos. Em vez disso, as organizações que desejam

adaptarem essa estrutura precisam se adequar, mas não há indicações de como as organizações podem fazê-lo (CHOO; GOH, 2015). Como essa norma não se limita ao tipo e ao contexto de organização, a mesma se apresenta de forma e princípios abrangentes, e se estende a toda organização, suas áreas e níveis, provendo auxílio na tomada de decisões para tratar qualquer tipo de risco existente no negócio (FERRO, 2015).

O COSO é uma organização não governamental, criada nos Estados Unidos, em 1985, que nasceu com o propósito de determinar controles internos, voltados a prevenir e evitar fraudes contábeis nas empresas. O COSO teve sua primeira edição publicada em 1992 e ficou conhecido mundialmente por ser uma ferramenta de modelo orientado a desenvolver, implementar, conduzir e validar sua eficácia para um controle de gerenciamento de riscos corporativos (BRASILIANO, 2016).

Em 2017, o COSO emitiu uma estrutura de ERM atualizada, Gerenciamento de Riscos Corporativos – Integração com Estratégia e Desempenho. A estrutura revisada define o ERM como a cultura, os recursos e as práticas, ligados com a estratégia e a execução, que as empresas confiam para gerenciar riscos na geração, preservação e obtenção de valor. A orientação atualizada do COSO inclui cinco componentes e vinte princípios destinados a ajudar as organizações a navegar em um ambiente complexo de governança, risco e conformidade (WRIGHT, 2018).

Os princípios do COSO são fundamentais para a obtenção de qualquer auditoria, principalmente no que diz respeito ao gerenciamentos de riscos (DIAS, 2017), pois são usados pela gerência para melhorar a capacidade de uma organização de administrar incertezas e considerar quanto risco aceitar quando se esforça para aumentar as partes interessadas (WRIGHT, 2018).

3 Metodologia

A pesquisa possui uma abordagem qualitativa e exploratória que pretende, através da interpretação de fenômenos, alcançar os objetivos propostos neste trabalho (FLYCK, 2009). A estratégia foi o estudo de caso único (YIN, 2015), na empresa Metaltecss Revestimento de Metais Ltda. A empresa está localizada em Caxias do Sul, no estado do Rio Grande do Sul, atuante no mercado desde 1984, ao prestar serviços de pintura em peças. Pertencente ao setor metalmecânico desta cidade, atua em um nicho de mercado diversificado. Os principais segmentos cobertos pelos seus serviços são as indústrias automobilística, agrícola, de

implementos e da construção civil.

A Metaltecss está enquadrada como empresa de médio porte, possui atualmente 100 funcionários e sua instalação compreende cerca de seis mil metros de área construída. Dentre seus serviços, estão a pintura a pó e pintura (revestimento) *e-coat*. A empresa possui seu sistema de gestão de qualidade certificado na norma ISO 9001 desde 2002, a qual na sua nova revisão, em 2015, exigiu que as organizações certificadas implementassem um processo gerencial de riscos, sendo esse o tema deste trabalho.

O processo de coleta de dados do trabalho foi por meio de entrevistas individuais em profundidade, com roteiro semiestruturado, adaptado de Ferro (2015), composto por 15 perguntas, que analisaram os aspectos relativos ao processo de gestão de riscos na empresa estudada.

Foram realizadas, no mês de setembro de 2017, quatro entrevistas com gestores da empresa, que geraram um tempo total de gravação de 2 horas e 56 minutos e uma transcrição de 19 páginas. A escolha dos participantes se deu pelo grau de envolvimento de cada entrevistado na implantação da gestão de riscos, e que pudesse responder ao roteiro de entrevista. A Entrevistada 1 possui a função de Analista de Processos, responsável pelo processo técnico da organização. A Entrevistada 2 é Analista de Recursos Humanos e responsável pela gestão de pessoas. A Entrevistada 3, também Analista de Processos, é responsável pelo desenvolvimento de processos e pelo processo de manutenção da organização. Por fim, o Entrevistado 4 é Consultor na área de gestão de qualidade para empresas certificadas e realiza a implantação da gestão de riscos em empresas.

Para análise de dados, foi realizada a análise de conteúdo (FLICK, 2009) com auxílio do *software* NVivo®11.

4 Resultados

4.1 Importância da gestão de riscos segundo os entrevistados

Buscou-se analisar a opinião dos entrevistados a respeito da importância de se ter uma área de gestão de riscos na empresa. Nas respostas dos entrevistados, notou-se concordância relativa à importância da gestão de riscos para a continuidade do negócio e evitar perdas, corroborando com os autores citados anteriormente. A Entrevistada 1 ressaltou que “no cenário atual, momentos de instabilidade política e macroeconômica, a gestão de

riscos é fundamental e estratégica para manter o equilíbrio através de uma análise global de riscos”.

A Entrevistada 2 comentou que o processo é fundamental para a continuidade do negócio: “Percebi, neste trabalho, que o grupo gestor passa a visualizar o que é mais importante e fundamental para a continuidade da empresa, pois passamos a gerir os riscos, visando a minimizá-los e podermos, dessa forma, evitar ou reduzir perdas”.

A Entrevistada 3 falou que a gestão de riscos é uma importante ferramenta estratégica e disse: “É uma área que tem uma importância de nível estratégico na empresa, que tem poder de influenciar os direcionamentos estratégicos do negócio”. O Entrevistado 4 argumentou sobre as relações de partes interessadas com a gestão de riscos da empresa:

Vejo a gestão de riscos como principal aliada à prevenção de perdas, pois à medida que as relações comerciais entre fornecedores, clientes e consumidores se alteram e se complementam com a ampliação da legislação e proteção ao consumidor, a área de gestão de riscos assume um papel importante, inclusive na prevenção de perdas com garantias, como a de responsabilidade civil ou por *recall*, pois dá suporte para a organização a se preparar a riscos potenciais em que o negócio esteja inserido.

Ainda sobre a percepção da importância de um sistema de gestão de riscos, buscou-se entender como ocorreu o processo de desenvolvimento, para saber quais foram os aspectos motivadores que levaram a implementação de uma área de gestão de riscos na empresa.

A norma ABNT ISO 31000 (2009) menciona que a maior parte das organizações não possui um sistema para tratar os riscos que podem resultar em perdas para o negócio. A ISO 9001 trouxe, em 2015, a necessidade de um pensamento baseado em riscos, tornando obrigatória a gestão de riscos para empresas certificadas (LOPES, 2016). As exigências de mercado são uma das principais motivações para a adoção de um sistema preventivo de falhas, visando a aperfeiçoar suas estratégias no mercado e sobrevivência do negócio (FERRO, 2015).

Os entrevistados afirmaram que o principal fator motivacional para buscar implementar a gestão de riscos foi a exigência da norma ISO 9001, ao qual a empresa é certificada. Porém, também foram mencionadas exigências de clientes, o que é suportado pelo referencial teórico. A Entrevistada 1 comentou: “A gestão de riscos foi recém-criada, em função da ISO 9001:2015, que abrange um projeto voltado para gestão de riscos [...] todos os gestores da empresa foram convocados no desenvolvimento do projeto”.

A Entrevistada 2 disse: “O que nos motivou a começar este trabalho foi porque é uma nova diretriz da nova versão da ISO 9001, e tivemos que nos adequar para obter a certificação [...] mas também tem os nossos clientes que já estão exigindo coisas relacionadas a riscos do negócio”. Os demais entrevistados também mencionaram que a exigência da certificadora foi o principal motivo para desenvolver gestão de riscos na empresa. A importância de um gerenciamento de riscos sofisticado e maduro que não se sustenta por si só, mas está bem integrado ao restante do projeto e da organização (OLECHOWSKI *et al.*, 2016).

4.2 Linguagem comum ao risco

Foi questionado aos entrevistados se eles compreendiam a definição de riscos adotada pela empresa, que tipo de riscos eram considerados e se era formalizada dentro da empresa, buscando entender se a gestão era disseminada por toda a organização e se havia uma linguagem comum.

Houve concordância entre os entrevistados ao falar das questões abordadas, demonstrando que a gestão está aderente e que é de conhecimento dos envolvidos, aderindo ao referencial teórico. Foi comentado sobre o envolvimento das pessoas no levantamento dos riscos, que o processo está documentado e que é de conhecimento das pessoas da organização. A Entrevistada 1 ressaltou:

As definições para risco adotadas foram tabuladas em planilha desenvolvida para estudo de caso, contendo partes envolvidas, processo e ambiente afetado. Também foi estudado qual o impacto, gravidade de cada risco. [...] A planilha foi tratada e apresentada a todo pessoal administrativo e para Direção da Empresa. Também está formalizada e é possível acessar em via eletrônica.

A Entrevistada 2 falou como foram levantados os potenciais riscos dos processos e de como foi documentada a gestão:

Nós, o grupo gestor, mapeamos todos os processos [...] fizemos um *brainstorming* dos riscos que achávamos que tinham em cada processo, daí como tínhamos dados e históricos ficou mais fácil de selecionar os principais riscos potenciais [...] Como eu disse, documentamos isso, para as partes interessadas fizemos uma classificação do contexto em que estavam inseridas, temos uma planilha de gestão de riscos e de oportunidades também [...] fica disponível para todos os gestores, e em reuniões discutimos qualquer necessidade de alterações, para manter os documentos vivos.

A Entrevistada 3 falou sobre a definição de riscos existente na empresa, também fez uma abordagem de como está constituído o processo de gestão:

A definição adotada para os riscos é exatamente como o seu próprio nome diz: é qualquer evento que ofereça alguma influência negativa para o negócio. Seja ele de maior ou menor impacto. [...] os riscos são avaliados pela equipe e pontuados conforme o conhecimento de cada um, para que ao final dessa pontuação seja analisada a necessidade de tomar ações para eliminar ou minimizar esses riscos, monitorar os mesmos ou simplesmente ignorá-los por entender que os mesmos não oferecem ameaça para o negócio. [...] formalização é um procedimento do sistema de gestão que tem como objetivo orientar como é feita essa gestão.

Foi colocado pelo Entrevistado 4 o conceito de risco e a da obrigatoriedade imposta pela norma de certificação de documentar o processo de gestão de riscos:

É de conhecimento geral dos colaboradores o conceito de risco adotado pelas normas de sistema de gestão da qualidade que consiste em – risco é o efeito indesejável [...] para atendimento aos requisitos da norma ISO 9001, foi elaborado um procedimento para a gestão de riscos o qual orienta todas as atividades da gestão de riscos.

A norma ISO 9001 conduz a revisão da administração em intervalos planejados ou a realização de auditorias internas em intervalos planejados, que ainda não estão estritamente definidos (MEDIC *et al.*, 2016).

4.3 Classificação dos riscos e responsabilidades

Esta seção buscou entender quais foram os critérios adotados para classificar os riscos do negócio e se as responsabilidades atribuídas para as atividades de gestão de riscos possuíam qualificação e habilidades para lidarem com este processo, bem como a estruturação que foi dada aos processos para receber a gestão de riscos.

Quanto às responsabilidades na gestão de riscos, a ABNT ISO 31000 (2009) afirmou que a gestão de riscos deve ser um processo integrante de todos os processos da empresa e de responsabilidades da administração. A ABNT ISO 9001 (2015) abordou que as organizações devem planejar e implementar ações para cobrir riscos e oportunidades de acordo com o contexto e objetivos em que estejam inseridas e alinhado ao direcionamento estratégico, ampliando sua gestão de negócios.

Nas respostas dadas pelos entrevistados, é possível verificar que houve uma classificação de riscos. Observa-se, pelas respostas, que esse processo ocorreu de forma

empírica e com base no conhecimento dos gestores envolvidos no processo. A Entrevistada 1 informou como ocorreu a qualificação das pessoas responsáveis e a análise dos ambientes interno e externo:

Está tudo documentado no plano de análise de riscos. As pessoas responsáveis são gestores com larga experiência internamente e também em empresas externas, possuem formação mínima em terceiro grau [...] Houve treinamentos externos e tem uma consultoria para nos qualificar para este trabalho [...] Há reuniões periódicas, onde os gestores participam e tratam do andamento das ações do plano de mitigação. Estas atividades foram mapeadas através das partes interessadas, internas ou externas, os processos e os ambientes afetados.

A Entrevistada 2 abordou o processo de qualificação do pessoal envolvido e as responsabilidades:

As pessoas que foram envolvidas na implementação da gestão de riscos são os gestores de processos, os dois gerentes de vendas, o coordenador de planejamento de produção, dois analistas de processos, a analista da qualidade, eu, que sou analista de RH, e também a direção. Todos possuem formação acadêmica ou estão concluindo uma graduação, e possuem competência e habilidades para desenvolver este trabalho, pois possuem experiência nas áreas específicas e a maioria já está há bastante tempo na empresa, o que facilita o trabalho, pois conhecem bem o negócio da empresa, e por isso não tivemos dificuldades em definir e classificar os riscos de cada processo. As atividades são distribuídas entre o comitê, de acordo com o conhecimento e a área de cada um, os riscos que foram definidos nos mapas de processo, são de responsabilidade do gestor daquela área, já os riscos mais estratégicos são geridos pelo SGQ e a direção.

O Entrevistado 4 teve uma colocação mais abrangente, falando da classificação dos riscos, competências necessárias para gerir os mesmos, de como está estruturado o sistema, bem como da relação do direcionamento estratégico da empresa aos riscos. A gestão de riscos é tudo sobre estratégia e desempenho. Construir as melhores decisões na gestão de riscos é parte integrante da tomada de decisões (ANDERSON, 2017), como pôde ser considerado também nas entrevistas. Ainda, a qualidade mais alta do gerenciamento de riscos corporativos está associada a menor restrição de recursos, melhor governança corporativa e melhor desempenho contábil, visando à relevância do propósito da empresa (KAYA, 2018).

4.4 Direcionamento estratégico alinhado à gestão de riscos

A gestão de riscos deve estar alinhada aos objetivos e contexto da organização, com ações que cubram os potenciais riscos do negócio, fornecendo condições para melhorar os

resultados da empresa. Deve-se promover uma gestão para possíveis eventos indesejáveis, identificando e classificando os riscos que afetem negativamente os objetivos da organização, esperando ter o melhor retorno esperado (BRASILIANO, 2016).

Nas entrevistas realizadas, foi possível entender que a empresa possui um direcionamento estratégico e que este está coberto pelo plano de gestão de riscos. A Entrevistada 3 explicou como os resultados foram avaliados e monitorados e como o desempenho é correlacionado com a gestão de riscos e os objetivos da organização:

Os objetivos e metas da empresa norteiam um direcionamento estratégico que é realizado uma vez por ano pelo grupo gestor. Com esse direcionamento estratégico e metas, o grupo de gestão de riscos entende os objetivos da empresa e desta forma direciona a mensuração, classificação dos riscos e implantação de ações.

O Entrevistado 4 corroborou, afirmando que os resultados são monitorados e avaliados quanto aos riscos potenciais, “os objetivos estão correlacionados com os indicadores de desempenho da organização, que também são utilizados para monitoramento dos riscos e oportunidades identificadas pela empresa” [...]. A adesão aos princípios de gestão de risco em alto nível é considerada um fator significativo no melhor alcance de custos, cronograma, metas técnicas e de clientes, além de alcançar uma execução mais estável do projeto (OLECHOWSKI *et al.*, 2016).

4.5 Análise dos contextos externos e internos

Esta parte da entrevista verificou se a empresa realizou a análise dos ambientes interno e externo da organização para identificar os riscos de partes interessadas. A ABNT ISO 31000 (2009) mostra que essa análise é necessária para identificar e classificar as fontes de riscos.

Nas respostas dadas pelos quatro entrevistados, foi possível compreender como se deu o processo de avaliação dos ambientes interno e externo e que está de acordo com as normas referenciadas. A Entrevistada 1 falou da análise externa em relação às exigências de mercado e de cada segmento dos clientes:

Os fatores que influenciaram o ambiente interno e externo foram identificados através da importância no atendimento às normativas de cada tipo de negócios que a empresa fornece: montadoras automotivas, agrícola, arquitetônico, moveleiro e refrigeração. Sendo cada um destes um tipo de exigência [...] O projeto foi desenvolvido pelos gestores e endossado pela diretoria para mitigar as ações

identificadas com maior NPR e maior gravidade.

A Entrevistada 2 comentou que a análise dos contextos interno e externo está documentada na empresa e abordou a contribuição dos resultados:

Criamos uma instrução de trabalho, onde definimos os aspectos internos e externos, servindo como base para nos orientar onde se enquadrava cada tipo de riscos, no ambiente interno ou ambiente externo. A contribuição deste processo todo foi que paramos pra pensar nos riscos envolvidos em cada processo e podemos ver o quanto isso poderia impactar no nosso trabalho, se estes riscos acontecessem.

A Entrevistada 3 relatou como ocorreu a classificação dos fatores e da importância da análise dos cenários, “os fatores internos e externos foram identificados e listados, através de reuniões com os gestores, posteriormente se utilizou a matriz *SWOT* para fazer a classificação dos mesmos” [...]. O Entrevistado 4 acrescentou que as análises dos contextos ocorrem de acordo com a relevância aos propósitos da organização:

Os fatores externos e internos são avaliados em reunião de diretrizes estratégicas, onde o grupo gestor identifica as questões importantes e que sejam pertinentes aos propósitos da organização. Foi criada uma instrução de trabalho que contém os conceitos dos principais ambientes externos e internos para facilitar a identificação das questões externas e internas. Após a identificação das questões internas e externas as mesmas são posicionadas em uma matriz *SWOT*, para que seja feita uma qualificação destas questões e posteriormente uma gestão de riscos e oportunidades com a emissão de planos de ação.

Durante o processo de trabalho de uma empresa, os riscos são causados, principalmente, por fatores organizacionais e humanos (KEERS; VAN FENEMA, 2018).

4.6 Framework que fundamentou a gestão de riscos

Buscou-se responder de que forma se deu o processo de estruturação da gestão de riscos, identificar se foi adotada uma metodologia e se esta gestão foi formalizada na organização para evidenciar o comprometimento com este processo.

Nas entrevistas, os respondentes comentaram que não foi utilizada uma metodologia específica, porém o processo estruturado possui partes da ISO 31000 (ABNT ISO 31000, 2009). Foi identificado que existe uma metodologia e que esta está formalizada dentro da organização. A Entrevistada 1 falou: “As normativas COSO e IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) são abrangentes, modelos mais corporativos, enquanto a ISO 31000 é específica e adequada a todos os tipos de modelo de empresa; foi a que utilizamos”.

A Entrevistada 3 relatou: “Foi tomada como base a ISO 31000, sendo que essa se relaciona diretamente com a versão da ISO 9001:2015”. Esta que gerou a primeira necessidade de implantação da área de Gestão de Riscos. Por fim, o Entrevistado 4 corroborou com a afirmação dos demais, dizendo: “Foi estruturado um processo interno que segue algumas metodologias já consolidadas (parte da ISO 31000)”.

O uso da ISO 31000 refere-se como uma diretriz alternativa para o gerenciamento de riscos (DIAS, 2017). A estrutura organizacional atualizada melhora a estrutura anterior do COSO, reconhece o impacto da cultura e estratégia nas práticas da gestão de risco e, principalmente, concentra-se na criação, preservação e realização de valor (WRIGHT, 2018).

4.7 Tratativa dos riscos e comunicação

Esta fase teve o propósito de extrair dos entrevistados se a gestão de riscos da empresa contemplou as fases fundamentais recomendadas nos modelos apresentados no referencial teórico deste trabalho, que são: mapeamento, avaliação, mensuração, tratamento, monitoramento e comunicação. Todos os *frameworks* apresentados sugerem essas etapas em sua metodologia para gestão dos riscos e consideram essas fases fundamentais para o sucesso do processo e para os resultados da organização (BRASILIANO, 2016).

Ficou claro nas entrevistas que a empresa criou uma metodologia específica de acordo com suas particularidades e, com base na ISO 31000, percebe-se nos relatos dos entrevistados que esse processo norteou as fases recomendadas pelas metodologias consolidadas. Foram analisados trechos das entrevistas dos Entrevistados 2, 3 e 4, que, respectivamente, falaram:

A avaliação e a mensuração dos riscos são levantadas por cada área, onde são levantados os impactos, quantificando sob três aspectos: gravidade, urgência e tendência. Os riscos com maior gravidade e também, aqueles em que a soma do NPR for igual ou maior que 27 são tratados e definidas ações pertinentes à mitigação dos mesmos. O relatório de análise de riscos aborda três fatores principais, sendo: partes interessadas, processo e ambiente afetado. [...] Todas as normativas de cada setor são estudadas, avaliadas e validadas. [...] Foi definido um método de avaliação na própria planilha de análise de riscos avaliando qualitativamente e quantitativamente [...].

O papel da área de gestão de riscos é identificar os riscos, classificá-los conforme sua importância, criar ações para tratar e monitorar os riscos. Posteriormente a isso monitorar as datas de implantação das ações propostas e a eficácia das mesmas [...] As decisões são tomadas em consenso com o grupo e aprovação e apoio da

direção. [...] Essas regras e políticas sobre o que e quando os riscos devem gerar planos de ações e como essas deverão ser monitoradas, estão estabelecidas em um procedimento interno do sistema de gestão Metaltecscs [...] A avaliação dos riscos é feita de forma qualitativa e quantitativa: na qualitativa são avaliados o quanto o risco de descumprimento contratual de clientes, violação de regulamentos (ex: legislação ambiental), nome da empresa ficar relacionado a algo que a desonere no mercado e custo financeiro para correção desses fatores, caso venham ocorrer.[...] São elaborados planos de ações relativamente estruturados, seguindo a metodologia 5W2H.

Os riscos são classificados seguindo algumas metodologias definidas internamente, como por exemplo: qualitativamente, deve ser gerado um plano para mitigação do risco se o impacto do risco for considerado grave afetando a capacidade de atender o cliente, não atender regulamentações governamentais, impactar na reputação da empresa ou gerar custos e quantitativamente do mesmo modo. É acrescentada uma avaliação, que vai levar em consideração também a urgência em mitigar o risco, como também a tendência de a fonte do risco permanecer ou até mesmo aumentar. São elaborados planos de ação estruturados tipo 5W2H que incluem atividades, responsáveis, prazos, recursos e análise da eficácia da ação implementada [...].

Os relatórios anuais das empresas fornecem pouca informação sobre riscos e outras questões que permitem aos investidores decisões informadas sobre o futuro (GULKO *et al.*, 2017). O pensamento integrado e a gestão de riscos é viável e pode facilitar alternativas e novas ideias para melhorar a eficácia do gerenciamento de riscos e das partes interessadas (XIA *et al.*, 2018). Na subseção seguinte serão apresentados os resultados através do *software* Nvivo 11® para desenvolver a análise de conteúdo proposta na metodologia.

4.8 Análise com Auxílio do *Software* Nvivo 11®

Nesta parte da análise, foram importadas para o *software* Nvivo 11® as quatro entrevistas obtidas junto aos gestores da empresa estudada. Esse material considera as fontes que possuem os dados para análise e exploração da pesquisa. Para isso, foi realizada a codificação dos nós. As referências mencionadas são as quantidades de vezes em trecho da entrevista ao qual foi atribuído algum código. Essa relação está demonstrada no Quadro 1.

Quadro 1 – Estrutura de nós obtidas do *software* Nvivo 11®

Nome	Fontes	Referências
Importância	4	4
Aspectos motivadores	3	4
Definição de riscos	4	4
Linguagem comum	0	0
Formalização	3	3
Classificação	4	10
Quantitativo e Qualitativo	3	6
Ambientes interno e externo	3	9
Responsabilidades	4	14

Estratégico	3	7
Objetivos	3	6
Estruturação	3	5
Metodologia	4	4
Processos	3	3
Ações	4	16
Mudanças	3	3
Comunicação	1	1

Fonte: Extraído do *software* Nvivo11® (2018).

Depois de criada a estrutura de nós e codificados os trechos das fontes (entrevistas) para cada nó relacionado, foi aplicada a teoria fundamentada de Flick (2009), que compreende as três etapas de codificação, que são: codificação aberta, codificação axial e codificação seletiva. Na codificação aberta, são formadas as categorias; na codificação axial, faz-se o aperfeiçoamento das mesmas resultando em subcategorias, sendo que estas foram resultantes da estrutura de nós criada no *software* Nvivo11®; já na codificação seletiva, foram feitas a associação dos elementos da subcategoria para construir a história do caso estudado.

Na codificação aberta, foram criadas as categorias que visaram a responder aos objetivos específicos desta pesquisa, e foram codificadas com as informações obtidas nas entrevistas. As categorias: importância, linguagem comum, classificação, direcionamento estratégico e estruturação, para as quais foram codificados através de nós, com base nas informações de cada entrevistado.

Para a codificação axial, foram identificadas as subcategorias inseridas em cada nó dentro das categorias na codificação aberta. Para o nó importância, foram determinadas as subcategorias aspectos motivadores e definição de riscos; na categoria linguagem comum surgiu a subcategoria formalização; para a categoria classificação, foram criadas as subcategorias (qualitativo e quantitativo, ambientes interno e externo, responsabilidades); dentro da categoria direcionamento estratégico, emergiu a subcategoria objetivos; e, por fim, por meio da categoria estruturação, as subcategorias identificadas foram metodologia, macroprocessos, ações, mudança, comunicação. O Quadro 2 ilustra as codificações.

Quadro 2 – Codificação teórica

Codificação Aberta	Codificação Axial	Codificação Seletiva
Importância	Importância	O presente trabalho trata da importância da gestão de riscos. Na pesquisa realizada, buscou-se saber quais foram os aspectos motivadores para adotar o sistema e como era a definição de riscos
Aspectos motivadores	Aspectos motivadores	
Definição de riscos	Definição de riscos	
Linguagem comum	Linguagem comum	

Formalização	Formalização	na organização. Os principais modelos para implementação de gestão de riscos abordam a necessidade de haver formalização desse sistema para que haja uma linguagem comum sobre os riscos nas empresas. O processo compreende a classificação dos riscos, que pode ser qualitativo e quantitativo, sendo parte da análise dos ambientes internos e externos, cobertos pelo plano estratégico, garantindo o atendimento dos objetivos da organização. A estrutura deve ser baseada em uma metodologia consolidada e que faça parte de todos os processos da organização com definição de responsabilidades, ações para mitigar riscos, um controle de mudanças e um processo de comunicação eficaz.
Classificação	Classificação	
Quantitativo e Qualitativo	Quantitativo e Qualitativo	
Ambientes interno e externo	Ambientes interno e externo	
Responsabilidades	Responsabilidades	
Estratégico	Estratégico	
Objetivos	Objetivos	
Estrutura	Estrutura	
Metodologia	Metodologia	
Processos	Processos	
Ações	Ações	
Mudanças	Mudanças	
Comunicação	Comunicação	

Fonte: Elaborado pelos autores (2018), de acordo com a codificação teórica de Flick (2009).

Através do *software* Nvivo 11®, foi possível estabelecer relações a partir da codificação realizada com as fontes utilizadas na análise. Foi aplicado o recurso para consulta de frequência de palavras, que realiza a contagem dos termos mais significativos nos nós atribuídos, possibilitando verificar se as palavras mais citadas durante as entrevistas possuem relação com o objetivo da pesquisa.

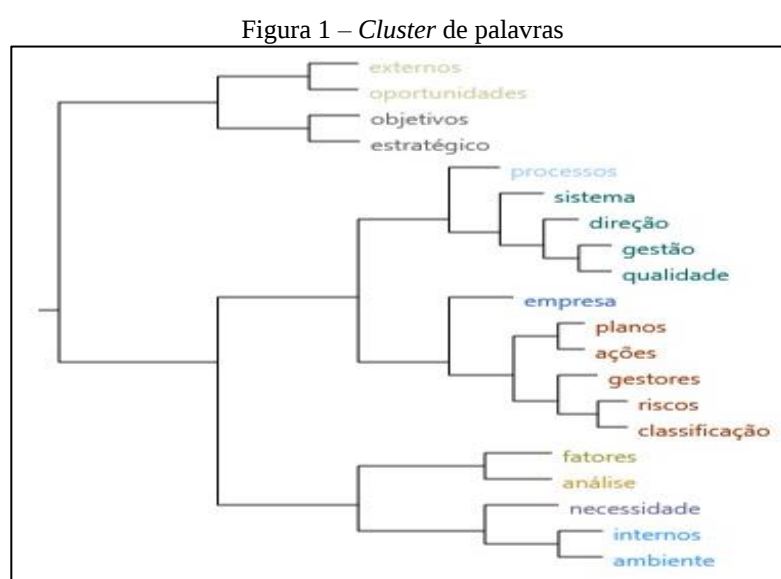
Nesta análise, destacam-se as quatro palavras mais citadas (riscos, empresa, gestão, processos) que se relacionam diretamente com os objetivos geral e específicos desse trabalho. Outro recurso utilizado para fazer a análise de conteúdo, foi o *cluster* de palavras, ilustrado na Figura 1, a partir do qual foi possível verificar a relação textual conforme análise das referências codificadas em nós, fazendo o agrupamento das variáveis em comum.

A relação mais importante gerada no diagrama, ao qual se vinculou aos demais grupos, gerou uma ligação dos termos: objetivos, estratégico, oportunidade e externos. Essa ligação refere-se à integração da gestão de riscos aos objetivos estratégicos da organização, onde são aplicados controles para que efeitos indesejáveis não afetem os resultados pretendidos. Os fatores externos são avaliados buscando entender os riscos que esse ambiente pode trazer para os negócios bem como as oportunidades. Neste sentido, Lopes (2016) aborda a necessidade de integrar controles aos riscos, internos e externos, sejam estes riscos negativos, bem como os de oportunidades que são identificados no plano estratégico.

A ligação entre processos, sistema, direção, gestão e qualidade, remete ao sistema de gestão que a empresa possui para gerir seus riscos e que este processo é apoiado pela direção e o sistema de gestão de qualidade, conforme foi demonstrado na análise de discurso. Em

relação a essa ligação, a ABNT ISO 31000 (2009) traz que a gestão de riscos deve estar intrínseca às demais atividades e processos da organização, e que esse processo faz parte das responsabilidades da administração.

Outra ligação encontrada foi entre empresa, riscos, classificação, gestores, responsáveis, planos e ação, que se refere à estrutura de gerenciamento de riscos da empresa, onde, os riscos recebem uma classificação, e os gestores são responsáveis pelos planos de ação para mitigação dos mesmos, visando minimizar ou reduzir perdas (BRASILIANO, 2016). Segue a Figura 1 com o *Cluster* de palavras.



Fonte: Extraída do software Nvivo11® (2018).

Essa pesquisa gerou também uma relação entre os termos fatores e análise, que se refere à análise de fatores que possam afetar os resultados da organização, onde são identificadas questões importantes que sejam pertinentes aos propósitos da organização. Ainda nesta relação, os termos necessidade, internos e ambiente tratam da necessidade de se avaliar os riscos no ambiente interno da organização, identificando os pontos fracos que podem se tornar riscos potenciais para o negócio, onde estes devem ser cobertos pelo plano de gestão de riscos da organização.

Através dos resultados com a utilização do recurso de *cluster* de palavras, foi possível obter uma visão abrangente da integração dos termos mais falados nas entrevistas semiestruturadas, proporcionando a compreensão dos objetivos da pesquisa.

5 Considerações Finais

Em resposta ao objetivo do artigo, constatou-se que a empresa possui um processo de gerenciamento de riscos e que este faz parte das rotinas administrativas da empresa. Neste sentido, com a análise da bibliografia sobre o tema e dos dados obtidos com a aplicação da metodologia proposta, foi possível alcançar o objetivo apresentado.

O estudo buscou identificar como foi estruturada a gestão de riscos na empresa. Esse propósito foi compreendido no método, através das análises de conteúdo onde os entrevistados relataram que a empresa adotou um sistema próprio, de acordo com suas particularidades, mas que contemplaram as principais fases (mapeamento, avaliação, mensuração, tratamento, monitoramento e comunicação) para gerenciar riscos fazem parte do sistema na empresa, conforme determinados nas metodologias abordadas na revisão da literatura.

Com a implementação da gestão de riscos na empresa, identificou-se mudanças na gestão da organização, que adotou uma postura mais preventiva e estratégica para evitar perdas. Neste sentido, também foi evidenciada uma mudança na cultura organizacional, onde todos os gestores foram envolvidos no processo e desenvolvimento da gestão de riscos, atribuindo responsabilidades de pessoas de todos os processos.

A empresa teve que reestruturar sua antiga gestão para inserir o pensamento baseado em riscos e alinhar aos objetivos estratégicos do negócio. Esse processo gerou impacto na estrutura organizacional, necessitando maiores responsabilidades de todo grupo gestor. Com as análises dos riscos envolvendo as partes interessadas e os ambientes internos e externos, originaram-se ações com investimentos, ocasionando um impacto financeiro preventivo.

De maneira geral, através dos dados obtidos com a realização da pesquisa, é possível compreender que a empresa estudada demonstra um alinhamento com as diretrizes sugeridas nas metodologias de gestão de riscos. Com esse estudo, destaca-se a relevância do tema, visto que a gestão de riscos pode ser uma aliada na prevenção de perdas, dada a necessidade de as empresas estarem cada vez mais preparadas para competir em um mercado cada vez mais oscilante e imprevisível.

Considerando as limitações da pesquisa realizada, pode ser destacado o fato do tema ainda ser mais abrangente em empresas financeiras, sendo pouco explorado como ferramenta complementar no contexto da gestão para qualquer tipo de empresa. Neste sentido, também foi percebida a falta de diversidade de *cases* de implementação de gestão de riscos como

prática estratégica, compreendendo o uso de *frameworks*, dado que tais modelos para gerenciar riscos são relativamente novos.

Por fim, para pesquisas futuras, sugere-se explorar como a gestão de riscos pode contribuir para melhorar o planejamento estratégico das organizações, por meio de mensuração, visto que esta ferramenta, alinhada aos objetivos propostos no direcionamento estratégico, facilita a identificação de potenciais riscos que possam impedir que os resultados pretendidos sejam alcançados.

Referências

ANDERSON, D. COSO ERM: Getting risk management right: Strategy and organizational performance are the heart of the updated framework. **Internal Auditor**, v. 74, n. 5, p. 38-43, 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT ISO 9001**: Sistema de Gestão da Qualidade Requisitos. 3 ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

_____. **ABNT NBR ISO 31000**: Gestão de Riscos Princípios e Diretrizes. 1 ed. Rio de Janeiro: ABNT, p. 24, 2009.

BARALDI, P. **Gerenciamento de riscos empresariais**. 3. ed. Rio de Janeiro: Camus, p. 345, 2010.

BERGAMINI, S. Controles Internos como um Instrumento de Governança Corporativa. **Revista do Bndes**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 24, p.149-188, dez. 2005.

Disponível em:

<http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/revista/rev2406.pdf>. Acesso em: 05 maio 2017.

BRASILIANO, A. C. R. **Inteligência em riscos**: Gestão Integrada em Riscos Corporativos. São Paulo: Sicurezza, p. 248, 2016.

CHOO, B. S.-Y.; GOH, J. C.-L. Pragmatic adaptation of the ISO 31000: 2009 enterprise risk management framework in a high-tech organization using Six Sigma. **International Journal of Accounting & Information Management**, v. 23, n. 4, p. 364-382, 2015.

COSO. **Enterprise risk management-integrated framework**. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013.

DIAS, A. A. de S. P. A more effective audit after COSO ERM 2017 or after ISO 31000: 2009? **Revista Perspectiva Empresarial**, v. 4, n. 2, p. 73-82, 2017.

FERRO, D. dos S. **Gestão de riscos corporativos**: um estudo multicaso sobre seus métodos e técnicas. 2015. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015.

Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-19012016-150607/>>. Acesso em: 12 abr. 2017.

FLICK, U.; GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Bookman, p. 196, 2009.

FONSECA, L. M. From Quality Gurus and TQM to ISO 9001: 2015: a review of several quality paths. **International Journal for Quality Research (IJQR)**, v. 9, n. 1, p. 167-180, 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas S.A., p. 184, 2010.

GULKO, N.; HYDE, C.; SEPPALA, N. Disclosure of corporate risks and governance before, during and after the global financial crisis: case study in the UK construction industry in 2006–2009. **International Journal of Disclosure and Governance**, v. 14, n. 3, p. 207-223, 2017.

KAYA, İ. Perspectives on Internal Control and Enterprise Risk Management. In: **Eurasian Business Perspectives**. Springer, Cham, p. 379-389, 2018.

KEERS, B. B. M.; VAN FENEMA, P. C. Managing risks in public-private partnership formation projects. **International Journal of Project Management**, v. 36, n. 6, p. 861-875, 2018.

LOPES, A. C. S. **Gestão De Risco: A importância da resiliência em eventos indesejáveis**. 2016. 119 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Gestão Socioambiental e da Saúde, Fundação Getulio Vargas, São Paulo, 2016. Disponível em: <[http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/16669/Lopes, A.C.S \(2016\) - Gestão de risco_a importância da resiliência em eventos indesejáveis.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/16669/Lopes, A.C.S (2016) - Gestão de risco_a importância da resiliência em eventos indesejáveis.pdf?sequence=3&isAllowed=y)>. Acesso em: 04 abr. 2017.

MASSAINI, S. A.; DE OLIVEIRA, V. R. F.; OLIVA, F. L. Identification of Corporate Risks not Environmental of Value of Private Higher Education Institutions. **Management in Dialogue Review**, v. 19, n. 1, p. 89-111, 2017.

MEDIĆ, S.; KARLOVIĆ, B.; CINDRIĆ, Z. New standard ISO 9001: 2015 and its effect on organisations. **Interdisciplinary Description of Complex Systems: INDECS**, v. 14, n. 2, p. 188-193, 2016.

OLECHOWSKI, A. *et al.* The professionalization of risk management: What role can the ISO 31000 risk management principles play?. **International Journal of Project Management**, v. 34, n. 8, p. 1568-1578, 2016.

PRADO, E. V. do *et al.* Gerenciamento de riscos corporativos em empresas com atuação internacional. **Perspectivas contemporâneas: Revista eletrônica de ciências sociais aplicadas**, Campo Mourão, v. 2, n. 9, p.210-228, 30 dez. 2014. Disponível em: <<http://revista.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas>>. Acesso em: 22 jun. 2017.

WRIGHT, C. the CAE-CRO relationship: Chief audit executives and chief risk officers can collaborate in many ways to ensure the organization manages risks effectively. **Internal Auditor**, v. 75, n. 1, p. 31-36, 2018.

XIA, N. *et al.* Towards integrating construction risk management and stakeholder management: A systematic literature review and future research agendas. **International Journal of Project Management**, v. 36, n. 5, p. 701-715, 2018.

YIN, R. K. **Estudo de caso: Planejamento e Métodos**. Tradução de Cristhian Matheus Herrera. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.



As redes de inovação sob a premissa do comunitarismo: ambientes para geração da inovação tecnológica na universidade

João Pedro Schmidt¹
Isabel Grunevald²

Resumo: Este trabalho apresenta um olhar sobre a criação de novas tecnologias, caracterizadas através da inovação tecnológica na atual sociedade do conhecimento, observando-se se tal alcance está alinhado aos preceitos fundamentais da teoria filosófica-política do comunitarismo responsivo. O comunitarismo destaca o equilíbrio entre Estado-comunidade-mercado, como modelo alternativo à dicotomia público/privado. Trata-se de um estudo inicial, no qual parte-se do pressuposto que a inovação tecnológica é fruto de um processo de construção coletiva, e não decorrendo de iniciativas individuais. A base teórica do presente texto no que tange ao comunitarismo está inclinada às obras de Amitai Etzioni e o método é o bibliográfico.

Palavras-chave: Comunitarismo Responsivo; Inovação tecnológica; Redes de inovação.

The Networks Of Innovation About The Communitarianism Premises: Environments For The Generation Of Technological Innovation In The University

Abstract: This work presents a look at the creation of new technologies, characterized by technological innovation in the current knowledge society, observing if such reach is aligned with the fundamental precepts of the philosophical-political theory of responsive communitarianism. Communitarianism highlights the balance between the state-community-market as an alternative model to the public/private dichotomy. This is an initial study, in which it is assumed that technological innovation is the result of a process of collective construction, and not from individual initiatives. The theoretical basis of the present text regarding communitarianism is inclined to the works of Amitai Etzioni and the method is the bibliographical.

Keywords: Responsive communitarianism; Technological innovation; Innovation networks.

Las Redes De Innovación Sob Las Premisas Del Comunitarismo: Ambientes Para Generar Innovación Tecnológica En La Universidad

Resumen: Este trabajo presenta una mirada a la creación de nuevas tecnologías, caracterizadas a través de la innovación tecnológica en la actual sociedad del conocimiento, observando si dicho alcance está en línea con los preceptos fundamentales de la teoría filosófico-política del comunitarismo responsable. El comunitarismo destaca el equilibrio entre Estado-comunidad-mercado, como modelo alternativo a la dicotomía

¹ Mestre em Direito e Doutoranda em Tecnologia Ambiental com ênfase em informação tecnológica pela Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). Coordena o Núcleo de Inovação e Transferência de Tecnologia da mesma Universidade. Professora do curso de Direito da Faculdade Antonio Meneghetti. jpedro@unisc.br

² Doutorado em Ciência Política pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Pós-doutorado na The George Washington University, Washington DC. Mestrado em Filosofia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Graduação em Filosofia pela Faculdade de Filosofia Imaculada Conceição (FAFIMC). Professor titular da Universidade de Santa Cruz do Sul. isabelgru@hotmail.com

público / privado. Se trata de un estudio inicial, en el que se asume que la innovación tecnológica es el resultado de un proceso de construcción colectiva, y no de iniciativas individuales. La base teórica de este texto con respecto al comunitarismo se inclina por los trabajos de Amitai Etzioni y el método es bibliográfico.

Palabras clave: Comunitarismo Responsable; Innovación tecnológica; Redes de innovación.

1. Introdução

Vive-se atualmente a chamada “Era do conhecimento” e isso está consolidado. Nunca as pessoas tiveram tanta importância no processo de desenvolvimento tecnológico, que emerge da necessidade constante de aperfeiçoar tecnologias já existentes, buscando melhorias em produtos, processos ou serviços, criar tecnologias e inovar.

Para criar um ambiente favorável e estimular o desenvolvimento de novas tecnologias, o governo brasileiro tem na última década apresentado uma série de políticas públicas de incentivo à ciência, à tecnologia e à inovação, que visam ao estímulo e criam condições favoráveis ao seu desenvolvimento. Com o avanço da ciência e da tecnologia que se têm hoje, percebe-se apenas em poucos (ou quase inexistentes) casos que a inovação irá aflorar sem antecedentes, por isso, tem-se no viés comunitarista uma importante corrente para este avanço.

A corrente filosófico-política do comunitarismo, em especial o comunitarismo responsivo, prevê justamente um olhar colaborativo para as criações intelectuais, onde se encontram os componentes da tríade – Estado, mercado e comunidade – em sintonia.

O presente trabalho possui como objetivo a busca de pontuações teóricas acerca da inovação tecnológica no Brasil, ressaltando-se o comunitarismo responsivo como corrente para o desenvolvimento tecnológico e, por fim, um olhar sobre as universidades comunitárias com seus ambientes como integrantes de redes de inovação. Faz-se necessário ressaltar que se trata de um estudo inicial e o tema aqui proposto para reflexão tem espaço e necessidade de profundos e amplos debates.

2. Da sociedade do conhecimento à inovação tecnológica no Brasil

A sociedade do conhecimento³ criou um novo contexto que fez emergir um novo processo denominado de inovação. O que recentemente se resumia em políticas públicas⁴ de ciência e tecnologia, hoje forma o complexo de Ciência, Tecnologia e Inovação, ressaltando a importância e a ligação direta entre os três segmentos. Diversas são as conceituações terminológicas acerca da inovação, onde tem-se no Manual de Frascati como sendo:

[...] o conjunto de diligências científicas, tecnológicas, organizacionais, financeiras e comerciais, incluindo o investimento em novos conhecimentos, que realizam ou destinam-se a levar à realização de produtos e processos tecnologicamente novos e melhores. (OCDE, 2013, p. 23)

Para o Ministério das Comunicações, a inovação tecnológica é “toda a novidade implantada pelo setor produtivo, por meio de pesquisas ou investimentos, que aumenta a eficiência do processo produtivo ou que implica em um novo ou aprimorado produto”. (BRASIL, 2015) Já a Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos Inovadores – ANPROTEC define a inovação como:

Introdução no mercado de produtos, processos, métodos ou sistemas não existentes anteriormente, ou com alguma característica nova e diferente daquela até então em vigor, com fortes repercussões socioeconômicas”, e a inovação tecnológica como “introdução de produtos e processos tecnologicamente novos ou aprimorados. (2002, p. 62)

Por fim, o Manual de Oslo, que complementa o referencial básico mundial em termos de inovação, constituindo-se na “principal fonte internacional de diretrizes para coleta e uso de dados sobre atividades inovadoras da indústria” (OCDE, 2004, p. 5), define dois tipos de inovação tecnológica: (i) Inovação tecnológica de produtos (que se relaciona à produção de bens ou a serviços novos, podendo estes serem originalmente novos ou decorrendo da combinação de conhecimentos previamente existentes) e (ii) Inovação tecnológica de processos (relacionado a novas metodologias ou que apresentem significativa melhoria, cuja aplicação pode decorrer tanto de ações no processo como no produto final). (OCDE, 2004, p. 55-56)

³ O termo “Sociedade do conhecimento” surge na década de 90 e é “empregado particularmente pelos meios acadêmicos, como alternativa à visão de mercado adotada pelos organismos econômicos mundiais”. Alguns autores como Bell e Bursch utilizam a terminologia “Sociedade da Informação” e fazem referência ao processo de conhecimento; outros, como Drucker e Castells, falam em “Sociedade do Conhecimento” e em “Sociedade em Rede”. Utiliza-se aqui o termo “Sociedade do Conhecimento” por entender, assim como os autores, que esta sociedade é “a sociedade em que o conhecimento se encontra ao alcance de todos que o desejarem”. (DZIEKANIAK; ROVER, 2011)

⁴ Por políticas públicas entende-se aqui ações, diretrizes e legislações criadas pelo governo federal brasileiro para dar conta de atender ao desenvolvimento da pasta criada em março de 1985.

Neste cenário, onde o processo de criação e desenvolvimento torna-se essencial para o processo da inovação, tem-se como o recurso econômico básico desse novo ambiente social o conhecimento, cujo principal motor, para Richard Florida (2011), é a criatividade. Conhecimento e informação são as ferramentas e os materiais para a criatividade, alcançando a inovação como produto final. A sociedade do conhecimento está essencialmente ligada à inovação e à economia do conhecimento. Deste modo, a inovação é uma questão de conhecimento, de criação de “novas possibilidades por meio da combinação de diferentes conjuntos de conhecimento”. (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2008, p. 35)

O termo inovação nunca esteve tão em pauta como na última década, porém equivocadamente acabou popularizando-se para uso de forma generalizada. Deve-se compreender que está diretamente ligada ao emprego do termo a concepção de algo novo, o que não é verdade absoluta, uma vez que a característica de novidade não é premissa para inovação. A inovação configura-se a partir da aceitação de alguma mudança por parte de determinado grupo ou parcela da sociedade. Assim, é possível ter-se um produto novo, por exemplo, que não seja inovador, pois não houve interesse do mercado em adquiri-lo ou absorvê-lo. A inovação é o motor da economia do conhecimento.

A discussão sobre a economia do conhecimento reflete-se também sobre o debate acerca da inovação sob seu viés tecnológico. Aqui, segundo Albagli e Maciel (2004, p. 11), “valoriza-se não apenas o conhecimento formalizado e dito avançado (conhecimento científico-tecnológico), mas também o conhecimento não formalizado, construído nas práticas econômicas e socioculturais”, incluindo-se conhecimentos gerados a partir de organizações públicas ou privadas e mesmo de comunidades ou povos tradicionais.

Para Tidd, Bessant e Pavitt (2008, p. 72), o processo de inovação exige “lidar com uma fronteira científica móvel e em desenvolvimento, mercados fragmentados espalhados por todo o planeta, incertezas políticas, regulamentações instáveis”, onde a resposta para o atual sistema é o aprendizado para o gerenciamento da inovação em rede, buscando “um amplo conjunto de sinalizadores do conhecimento”.

Emerge-se a necessidade de se buscar uma proteção para a inovação tecnológica, enquanto “exigência socioeconômica, sendo estreita a relação entre o progresso industrial de um Estado e a observância das legislações sobre patentes de invenção e sua adequação aos tratados internacionais”. (BOFF; TEIXEIRA, 2011, p. 625) Deste modo, não basta que o processo inovador seja desenvolvido, se faz necessários mais, como a proteção das criações através das políticas de desenvolvimento econômico existentes.

Mattos e Guimarães (2005, p. ix) defendem que para vencermos os desafios deste século, buscando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia, onde pressupõe-se a presença da inovação e da criatividade, deve-se basear em três características fundamentais:

A primeira delas se deve à existência do cérebro humano e ao incentivo à sua potencialidade; a segunda pode ser localizada na mobilização das pessoas e instituições em torno de objetivos, de bandeiras, de metas geradoras de algum benefício estratégico ou social; a terceira fase refere-se ao esforço nacional, canalizando recursos adequados para a área científica e tecnológica.

Historicamente ciência e tecnologia tiveram caminhos diversos, enquanto a ciência preocupava-se com assuntos acadêmicos, a tecnologia residia na preocupação do segmento industrial. Neste contexto, cada local ou região possui diferentes capacidades de produzir conhecimento, aprender ou mesmo inovar, que são influenciadas entre outras coisas por “combinações de características e bens coletivos – físicos, sociais, econômicos, culturais, políticos, institucionais. (ALBAGLI; MACIEL, 2004, p. 11) Observa-se que para Boff e Teixeira (2011, p. 632), “o mote é a inovação, a produção de pesquisas associada ao impulso na transferência de todo este conhecimento para produtos e serviços que melhorem a qualidade de vida da sociedade.”

Quando se refere ao nível do Brasil em termos de desenvolvimento para a inovação, segundo dados do “The Global Innovation Index 2015”, cujo objetivo foi avaliar as efetivas políticas de inovação para o desenvolvimento, ocupamos a 70ª posição entre 141 países avaliados. Quando o olhar é sobre os países da América Latina e Caribe, passa-se a ocupar a 9ª posição. Relativo ao “The Global Innovation Index 2016”, o país obteve uma melhora, uma vez que alcançou a posição 69ª em um universo maior de indicadores, e ocupando a 7ª posição entre os países da América Latina e Caribe.

No Brasil, os dados oficiais são oriundos da Pesquisa de Inovação (PINTEC), que tem por objetivo a construção de indicadores setoriais nacionais e regionais das atividades de inovação das empresas brasileiras, comparáveis com as informações de outros países. (IBGE, 2015) Segundo dados do PINTEC, cuja ulterior análise ocorreu em 2011, teve-se no Brasil 45.950 empresas que implementaram alguma inovação, seja através de produtos ou processos, das quais, 4.902 estavam localizadas no Rio Grande do Sul.

Países em desenvolvimento, como o Brasil, precisam impulsionar a inovação tecnológica através de políticas públicas de incentivo e promoção. Neste sentido, o

Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação vem atuado na construção, implantação e consolidação de bases legais para a inovação tecnológica.

O tema, incluindo o escopo geral das políticas públicas para a área – Ciência, Tecnologia e Inovação – encontra recepção na Carta Magna, em seu capítulo VII, referente à Ordem Social, e prevê, expressamente em seu artigo 218: “O Estado promoverá e incentivará o desenvolvimento científico, a pesquisa, a capacitação científica e tecnológica e a inovação”. Complementado pelo §1º do mesmo artigo, ressalta-se a responsabilidade de o Estado em dar tratamento prioritário ao tema, visando especialmente ao “progresso da ciência, tecnologia e inovação”.

Destacam Boff e Teixeira (2011, p. 624), nesta lógica, que “é obrigação do Estado, imposta constitucionalmente, o incentivo a atividades que possam gerar inovações tecnológicas, uma vez que só com a pesquisa tecnológica e científica é que essas ocorrerão”.

Utilizando-se de um amplo debate com diferentes agentes que envolvem o Estado, a sociedade e o mercado, o Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação criou um marco regulatório sobre inovação tecnológica, organizando-o a partir de três linhas principais: “a constituição de ambiente propício às parcerias estratégicas entre as universidades, institutos tecnológicos e empresas; estímulo à participação de instituições de ciência e tecnologia no processo de inovação; e incentivo à inovação na empresa.” (BRASIL, 2015).

O desafio de se estabelecer no país uma cultura de inovação está amparado na constatação de que a produção de conhecimento e a inovação tecnológica passaram a ditar crescentemente as políticas de desenvolvimento dos países. Nesse contexto, o conhecimento é o elemento central das novas estruturas econômicas que surgem e a inovação passa a ser o veículo de transformação de conhecimento em riqueza e melhoria da qualidade de vida das sociedades. (BRASIL, 2015)

Inúmeras são as leis brasileiras relacionadas à inovação. Cabe especial destaque à chamada Lei de Inovação, de nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004, cujo objetivo foi criar condições para um cenário favorável ao desenvolvimento científico, tecnológico e ao incentivo à inovação. A referida lei está organizada para atender três linhas centrais, quais sejam: criação de um ambiente propício a parcerias estratégicas entre representantes do setor público, privado e mercado – aqui se enquadra a possibilidade da criação de redes para o desenvolvimento de projetos cooperativos, além de ambientes para estimular o processo de inovação, tais como incubadoras de empresas e parques tecnológicos, por exemplo; estímulo à participação de instituições de ciência e tecnologia no processo de inovação; e incentivos à inovação nas empresas.

Ademais existem outras previsões legais tais como a Lei do Bem e a Lei de Informática, que abordam o tema e completam o escopo de políticas públicas voltadas à inovação tecnológica, porém não são objeto de análise neste trabalho.

Schmidt (2008, p. 2309), aponta que:

A análise das políticas públicas não pode ser feita de forma fragmentada nem isolada da análise mais geral sobre os rumos do Estado e da sociedade. As políticas não são uma espécie de setor ou departamento com vida própria. Elas são o resultado da política, compreensíveis à luz das instituições e dos processos políticos, os quais estão intimamente ligados às questões mais gerais da sociedade.

No caso brasileiro, o que se percebe é que as políticas públicas vigentes têm se preocupado com a busca e com o incentivo da aproximação dos diferentes agentes que possuem vínculo com a temática, tais como Governo, Universidades e Empresas. Essa aproximação é fundamental, pois

Um dos fatores do êxito ou fracasso das políticas públicas é a articulação entre o momento da formulação e da implementação. O entendimento compartilhado dos objetivos e das metas das políticas depende em boa parte do entrosamento e de conhecimentos comuns entre formuladores e implementadores, bem como da participação dos implementadores no momento da formulação. (SCHMIDT, 2008, p. 2318)

Cooperação e interação têm se tornado uma ideia amplamente aceita: “a importância desse trabalho em rede não fica restrita à relação empresa/empresa – é também uma questão de criar vínculos valiosos dentro do sistema nacional de inovação”. (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2008, p. 74) Hoje, o Brasil, embora possua todos os requisitos para tal, não possui um eficiente e definido Sistema Nacional de Inovação, que caracterize de forma eficiente as articulações necessárias básicas entre os agentes da tríplice hélice – Estado, Universidades e Empresas.

No dizer de Tomaél (2008, p. 4), a articulação dos membros da tríplice hélice é condição para o fortalecimento dos fluxos de conhecimento que estão focalizados em campos tecnológicos novos, especialmente entre as organizações pertencentes a arranjos territoriais, tais como incubadoras e parques tecnológicos.

A mobilização de redes de inovação vem, nos últimos anos, se constituindo no propósito central das políticas de C&T dos países avançados e dos países que vêm empreendendo grande esforço de articulação de suas políticas de C&T e inovação. Essas redes vêm contribuindo para a compreensão do enfoque sistêmico do complexo processo de inovação. (CGEE, 2006, p. 38)

As conexões de um sistema de inovação podem se dar de forma local, regional ou nacional, e sua composição e funcionamento podem variar de acordo com as necessidades a que se propõem. Tidd, Bessant e Pavitt (2008, p. 91) definem que “Por sistema de inovação, entendemos a gama de participantes [...] que representam o contexto dentro do qual as organizações operam seus processos de inovação”. Assim, os sistemas de inovação podem ser vistos enquanto redes que se formam, vinculadas a uma determinada localidade com indivíduos que possuem interesses em comum.

3. O viés comunitarista sustentado pela tríade: Estado, comunidade e mercado

As redes permitem aos seus integrantes a interação e o desenvolvimento conjunto. Assim, em uma ótica semelhante à do tríplice hélice – onde tem-se a articulação entre governo, universidade e empresa – este estudo se orienta pelo viés comunitarista, com destaque à ideia do equilíbrio entre Estado, comunidade e mercado.

O comunitarismo é uma corrente filosófica-política e “pode ser definido como um ideário que confere centralidade à comunidade (e não ao Estado ou ao mercado)”. (SCHMIDT, 2014, p. 93-94) O presente trabalho irá pontuar algumas questões a partir do pensamento do sociólogo Amitai Etzioni, que iniciou seus estudos abordando temas de sociologia organizacional, porém a partir da década 90 tornou-se defensor do modelo comunitarista.

O comunitarismo responsivo⁵ desenvolveu-se por Etzioni com a participação de outros intelectuais, originando-se a partir da plataforma The Responsive Communitarian Platform: Rights and Responsibilities, onde destaca-se especialmente a importância da presença e da atuação da comunidade no contexto social. (SCHMIDT, 2014, p. 101-102) Acrescenta Cervi (2013, p. 156) que se trata de uma terceira via para as demandas do Estado e do mercado, propondo de forma inovadora a valorização da comunidade para suprir as deficiências dos modelos clássicos de gestão. Este comunitarismo busca o equilíbrio entre os direitos individuais e as responsabilidades sociais, entre o indivíduo e a comunidade, assim como entre a autonomia e a ordem social. (ETZIONI, 1999)

⁵ O termo *responsivo*, explica Etzioni (1998; 2003), foi escolhido para explicitar a preocupação dos comunitaristas em dar respostas às pessoas, em serem sensíveis aos anseios do povo e deixar clara sua diferença tanto em relação aos comunistas como aos comunitários autoritários do Leste Asiático. (SCHMIDT, 2014, p. 101-102)

Corroborando com a corrente exposta, Costa e Silva (2011, p. 567) destacam que em virtude do atual “território da democracia, o direito, seus procedimentos e as instituições começam a ser mobilizados em torno da cooperação e da solidariedade social, apontando para a construção de um espaço em que se verifiquem os pressupostos do comunitarismo”. Os pressupostos do comunitarismo encontram recepção no texto da Constituição Federal. Schmidt e Araujo (2012, p. 337) destacam que “um dos temas mais caros ao comunitarismo: o da relação equilibrada entre Estado, comunidade (sociedade) e mercado” foi recepcionado na Carta Magna.

A Constituição de 1988 não tende nem ao estatismo nem ao privatismo. O paradigma do Estado de Bem-Estar está claramente presente na Carta Constitucional. Subjaz à Constituição a concepção de um Estado forte, protetor dos cidadãos, economicamente ativo e regulador do mercado. A Constituição é enfática quanto à ênfase na cooperação entre Estado e sociedade na garantia dos direitos sociais e reconhece a participação da sociedade na execução das políticas sociais: saúde (artigo 197), assistência social (artigo 204), educação (artigo 205), cultura (artigo 216), desporto (artigo 217), meio ambiente (artigo 225), comunicação social (artigo 223). Em nenhuma dessas políticas há previsão de atuação exclusiva do Estado; em todas, a diretriz é cooperar com a sociedade. Quanto à ordem econômica, é reconhecida a propriedade privada, a livre concorrência e o livre exercício da atividade econômica (artigo 170), ao tempo que o Estado é considerado agente normativo e regular da atividade econômica, exercendo funções de fiscalização, incentivo e planejamento (artigo 174). A exploração direta de atividade econômica pelo Estado está limitada aos imperativos da segurança nacional e do interesse coletivo (artigo 173), o que fundamenta o monopólio da União em certas áreas (artigo 174). Nem estatismo, nem privatismo, e sim mercado regulado, tal como pretendido pelos comunitaristas responsivos. (SCHMIDT; ARAUJO, 2012, p. 337)

O viés comunitário da Constituição Federal contempla diferentes áreas sociais, voltado a uma sociedade mais justa e igualitária, segundo ainda os autores supra citados.

É indiscutível, pois, o amparo constitucional à causa comunitária. A Constituição Federal de 1988 vem em favor da construção de uma ordem política, social e econômica marcada pelo equilíbrio Estado-comunidade-mercado, em que os cidadãos e as comunidades são protagonistas nas questões de interesse público e em que as iniciativas autônomas de comunidades particulares devem ser respeitadas pelo poder público, nos limites da legalidade. A dicotomia público/privado destoa do espírito da Constituição, que é claramente alinhado com a perspectiva da cooperação, da sinergia e complementaridade entre a ação dos entes públicos, comunitários e privados. (SCHMIDT; ARAUJO, 2012, p. 340)

Ao refletir-se sobre a necessidade de atender as insuficiências das comunidades, deve-se perceber que anuir ao Estado como único tomador de decisões, pode, em grande parte das vezes, não ser a forma mais acertada de fazê-lo, “bem como não garantir a

aplicabilidade de princípios democráticos que consolidam o comunitarismo”. (COSTA; SILVA, 2011, p. 574)

Mostrar a importância da perspectiva de uma “terceira via”⁶, visando a um ambiente adequado para o desenvolvimento e promoção de inovações tecnológicas através do trabalho em rede, é o que se pretende, mesmo que de forma introdutória, neste trabalho.

A boa sociedade é tratada por Etzioni através do tripé Estado-comunidade-mercado em equilíbrio, os quais devem estar em sinergia para criar condições adequadas.

A terceira via etzioniana considera que o Estado tem entre suas principais atribuições a segurança pública, a saúde pública, a regulação do mercado e a proteção ambiental. O mercado é o melhor motor para produção de bens e serviços, de geração de oportunidades de trabalho, de emprego e de progresso econômico. E a comunidade é a melhor alternativa para a prestação de uma série de serviços sociais indispensáveis para a difusão de valores morais compartilhados. (SCHMIDT, 2014, p. 123-124)

Na linguagem de Etzioni, “as comunidades são ambientes das relações Eu-Tu, as relações baseadas em fins, enquanto o mercado é o reino das relações Eu-Isso, relações baseadas em meios”. (SCHMIDT, 2014, p. 107)

Etzioni rejeita o viés de valorização unilateral da comunidade, minimizando os demais componentes do tripé:

La Tercera Vía no ve al gobierno como el problema o como la solución sino como uno de los componentes de la buena sociedad. Tampoco ve al mercado como la raíz de todo lo bueno o de todo lo malo sino como un poderoso motor económico que debe contar con espacio suficiente para hacer su trabajo, y que, al mismo tiempo, debe ser vigilado adecuadamente.⁷ (ETZIONI, 2001, p. 18)

O autor aponta ainda que devemos reconhecer que os componentes se destacam entre si em áreas específicas, o que não pressupõe que realizem necessariamente o melhor trabalho. O objetivo proposto é que os três componentes possam se complementar uns aos outros: “Las comunidades han sido frecuentemente menospreciadas como factor social de importancia, incluso por los defensores de la Tercera Vía, más pendientes de lograr un

⁶ A terceira via aqui indicada reflete o pensamento de Amitai Etzioni, que diverge do termo utilizado por outros autores como é o caso de Anthony Giddens.

⁷ A terceira via não vê o governo como o problema ou como a solução, apenas como um dos componentes da boa sociedade. Tampouco vê o mercado como a raiz de todo o bem ou de todo o mal, apenas como um poderoso motor econômico que deve ter espaço suficiente para fazer seu trabalho e que, ao mesmo tempo, deve ser monitorado adequadamente. (Tradução livre)

adecuado equilibrio entre el estado y el mercado.”⁸ (ETZIONI, 2001, p. 25) É fundamental para o comunitarismo o reconhecimento dos distintos papéis de cada esfera: “Estado, mercado y comunidad se diferencian por los distintos papeles que desempeñan, modificables en función de las condiciones sociales”⁹, e o equilíbrio entre eles, base da boa sociedade, pressupõe que todos cooperem entre si. (ETZIONI, 2001, p. 75)

Tal equilíbrio supõe que cada uma das partes do tripé é insubstituível em suas funções e que o comunitarismo não pretende substituir os excessos do Estado (estatismo) ou do mercado (privatismo) pela supervalorização da comunidade. O que o comunitarismo reivindica é o fortalecimento da comunidade, num contexto em que está depreciada pelo individualismo, e a sinergia do comunitário com o estatal e o privado. (SCHMIDT, 2014, p. 135)

Cada um dos componentes da terceira via possui importante papel a desempenhar no contexto da sociedade: o Estado é o agente promotor da iniciativa econômica e social, de forma que deve estimular os mecanismos de inovação; e o mercado é o agente responsável pela produção e oferta de bens e serviços, como consequência o gerador do emprego e da renda, sendo ele, via de regra, o agente que poderá incentivar a inovação. (ETZIONI, 2001, p. 85-86)

Para superar o modelo público-privado, o Estado deverá ir além da função de coator e absorver também um papel promotor de direitos e garantias fundamentais. (CERVI, 2013, p. 155) As comunidades, por sua vez, podem se formar nos mais diferentes espaços, próximas a instituições como as universidades ou, ainda, mais modernamente, em ambientes virtuais, por exemplo. (ETZIONI, 2001, p. 40)

As comunidades têm importante função social ao promover o bem-estar social coletivo, através de ações que oportunizam acesso igualitário a todos. São um ambiente que oportuniza o estreitamento de vínculos, especialmente por compartilharem dos mesmos interesses. Estes vínculos impulsionam a cooperação.

É justamente nesse ímpeto que aparece o movimento comunitarista, ao reforçar o aspecto humanitarista, solidário e intersubjetivo das relações sociais, propondo uma ressignificação do conceito de sociedade e comunidade, que passam a ser concebidas a partir da ótica do bem comum. (COSTA; SILVA, 2011, p. 568)

⁸ As comunidades têm sido frequentemente menosprezadas como fator social de importância, inclusive pelos defensores da Terceira Via, mais inclinados em encontrar um adequado equilíbrio entre o Estado e o mercado. (Tradução livre)

⁹ Estado, mercado e comunidade se diferenciam pelos distintos papéis que desempenham, modificáveis em função das condições sociais. (Tradução livre)

Na visão de Etzioni, a atual economia do conhecimento possui potencial para reduzir a escassez e aumentar a justiça social, o que não tem sido explorado de forma satisfatória.

Se ha hablado mucho, con acierto, de la importancia de alentar la transacción a una economía basada en el conocimiento. Se dice que esta transformación – que conlleva priorizar las inversiones tanto en las personas (vía educación y formación permanente a lo largo de toda la vida) como en tecnología – es esencial para la prosperidad. También puede ser un buen camino de reducción de trabajos serviles y un modo de incrementar el número de empleos estimulantes, compatibles con la vida familiar y con el medio ambiente. Pero, sorprendentemente, se ha prestado poca atención a una de las características de la economía basada en el conocimiento que por sí misma justifica importantes inversiones: su potencial para reducir la escasez y para aumentar la justicia social.¹⁰ (Etzioni, 2001, p. 89-90)

O conhecimento enquanto recurso difere-se muito com relação a outros tipos de recursos, como os financeiros, por exemplo, que por sua vez são escassos. O pressuposto de que o conhecimento pode ser compartilhado ilimitadamente promove maiores possibilidades de sua disseminação, não se limitando a espaços territoriais. Salienta Etzioni (2001, p. 90-91) que “aunque no todo el conocimiento puede ser compartido de esta forma, sí puede hacerse, cada vez más, con un número creciente de nuevos bienes”¹¹.

Os mecanismos de proteção do conhecimento, através do sistema de propriedade intelectual, devem ser auxiliares no incentivo ao desenvolvimento tecnológico, ou ainda, na visão de Etzioni (2011, p. 91):

Es incuestionable que hay que afrontar problemas referentes a los derechos de patente y de propiedad intelectual, pero, en cualquier caso, y sin pasa por alto esa cuestión, existe un amplio espectro de conocimientos que pueden compartirse legalmente mediante este nuevo y facinante procedimiento, incluidos numerosos libros, músicas y obras de arte cuyos derechos de autor han expirado y están considerados de derecho público.¹²

¹⁰ Tem-se conversado muito, com razão, sobre a importância de incentivar a transação para uma economia baseada no conhecimento. Diz-se que esta transformação – que envolve priorizar investimentos tanto nas pessoas (através de educação e formação permanente ao longo de toda a vida) como na tecnologia – é essencial para a prosperidade. Também pode ser um bom caminho para redução de trabalhos servis e uma maneira de incrementar o número de empregos estimulantes, compatíveis com a vida familiar e com o meio ambiente. Mas, surpreendentemente, tem-se prestado pouca atenção a uma das características da economia baseada no conhecimento que por si só justifica importantes investimentos: seu potencial para reduzir a escassez e aumentar a justiça social. (Tradução livre)

¹¹ Embora nem todo o conhecimento possa ser compartilhado desta forma, pode-se fazê-lo, cada vez mais, com um número crescente de novos bens. (Tradução livre)

¹² É inquestionável que existem problemas referentes aos direitos de patente e de propriedade intelectual, porém, em qualquer caso, e sem ignorar esta questão, existe um amplo espectro de conhecimentos que podem ser compartilhados legalmente através deste novo e fascinante procedimento, incluindo numerosos livros, músicas e obras de arte cujos direitos autorais tenham expirado e estão consideradas de direito público. (Tradução livre)

Etzioni (2001, p. 92) destaca que quanto mais criarmos condições favoráveis para o acesso de todos a uma economia baseada no conhecimento, mais perto estaremos de viver em uma sociedade com menos escassez, tornando-se consequentemente uma sociedade mais igualitária.

Tendo presente a “bagagem moral da sociedade”, Etzioni ressalta que para que alcancemos uma “boa sociedade” é indispensável o equilíbrio entre Estado, comunidade e setor privado (mercado). (ADÁN, 2001, p. 10)

Desta forma, em suma, pode-se afirmar que a sociedade adequada é aquela que apresenta condições que promovam a igualdade entre todos os seus membros, através de ações do Estado, do mercado e das comunidades.

4. As universidades comunitárias como ambientes de redes de inovação

As universidades comunitárias, enquanto organizações privadas sem fins lucrativos, são orientadas pelos valores próprios das comunidades e podem ser consideradas como um exemplo de organizações adequadas à cooperação própria do modelo híbrido da terceira via, cujo objetivo prevê a superação do modelo tradicional de público-privado, criando um modelo híbrido em políticas públicas com presença igualitária entre Estado, mercado e comunidade.

Sob esta ótica, tendo em vista o favorável ambiente criado em uma comunidade, muitas empresas de base tecnológica tendem a se aproximar ou introduzirem-se em organizações como as incubadoras de empresas com vínculo a universidades comunitárias, criando assim uma rede de especialistas na busca da inovação. Segundo Almeida,

As incubadoras começaram a surgir no Brasil em meados dos anos 1980, fortalecendo-se na década seguinte. Inicialmente ligadas a políticas de desenvolvimento local e regional, muitas incubadoras estavam vinculadas a prefeituras e governos estaduais; posteriormente, as universidades passaram a ser as principais promotoras das incubadoras, especialmente aquelas de base tecnológica, voltadas à inovação. (ALMEIDA, 2014, p. 78)

Para Albagli e Maciel (2004, p. 11), as incubadoras criam interações locais, onde “desenvolve-se um conhecimento coletivo, o qual é diferenciado e desigualmente distribuído, podendo ou não constituir importante fonte de dinamismo para aquele ambiente”, qualificando-se ainda como um ambiente benéfico à troca de conhecimento,

baseado especialmente na “existência de uma base social e cultural comum que dá o sentido de identidade e de *pertencimento*”.

Tidd, Bessant e Pavitt (2008) sustentam que grande parte dos processos de inovação consistem na adaptação e configuração do que anteriormente havia sido desenvolvido ou, ainda, ampliando a promoção da inovação através do compartilhamento do saber. Inovar envolve riscos, e estes podem ser melhor suportados, especialmente por pequenas empresas, através de conglomerados industriais. Assim como a sinergia necessária entre os componentes da terceira via, o conhecimento coletivo criado a partir das incubadoras não se refere somente a partir da soma dos conhecimentos individuais, mas “resulta das sinergias geradas a partir dos vários tipos de interação; e altera-se inclusive na sua interseção com a circulação globalizada de informação e conhecimento.” (ALBAGLI; MACIEL, 2004, p. 11)

As incubadoras permitem conexões entre as empresas ali instaladas, junto a outros componentes como o Estado e a comunidade, criando assim uma rede de inovação. “A participação em redes de inovação pode ajudar empresas a ter novas ideias e fazer combinações criativas. Estudos sobre criatividade reconhecem que o processo envolve fazer associações.” (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2008, p. 73)

O objetivo geral das incubadoras de base tecnológica é auxiliar as empresas nas barreiras de entrada e manutenção no mercado. Ao pensarmos as incubadoras enquanto redes, temos que as “redes de inovação duradouras podem criar a capacidade de sobreviver a grandes ondas de mudança no cenário econômico e tecnológico.” (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2008, p. 75)

Tigre (2006, p. 137) acrescenta neste sentido que:

O ambiente geográfico e institucional no qual se localizam as empresas exerce grande influência na capacidade de inovação. [...] A difusão do conhecimento tácito é facilitada pela proximidade espacial, devido às oportunidades de aprendizado por interação entre agentes econômicos e instituições de ensino e pesquisa.

Historicamente, segundo Almeida (2014, p. 29), as redes que possibilitam a colaboração entre seus interlocutores auxiliaram para acelerar o processo inovativo, mostrando-se como valioso fator para o êxito competitivo das empresas. A formação das redes emerge das relações preexistentes, variando-se de acordo com a realidade social. As redes são essencialmente valorizadas como ambientes que permitem o compartilhamento do conhecimento, uma vez que este é um dos maiores desafios da contemporaneidade. É através

do trabalho em rede que o compartilhamento do saber se torna mais proveitoso. (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005, p. 93-94)

A inovação requer o desenvolvimento e a conservação desta rede como uma força aberta e de mútua colaboração. A gestão de parcerias eficientes na empresa e com clientes, fornecedores, consultores e todos aqueles com alguma capacidade de ajudá-la a se manter inovadora constitui um dos elementos centrais da inovação. (DAVILA; EPSTEIN; SHELTON, 2007, p. 43)

O processo de aprendizagem incita a inovação, é interativo e necessita de relações entre os seus participantes. Tais relações podem ser vistas como redes e necessitam da participação tanto dos agentes internos, tais como os funcionários de uma empresa, como de agentes externos, tais como universidades. (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005, p. 100-101) Tomaél (2008, p. 4) destaca que os benefícios para a atuação em redes por parte das organizações variam desde construção do conhecimento até o desenvolvimento tecnológico, acrescentando ainda que:

A eficiência, a inovação e a satisfação decorrentes dessas redes possibilitam o crescimento empresarial e o desenvolvimento de uma cultura de cooperação, principalmente para as empresas baseadas em conhecimento que têm como foco promover o conhecimento e a especialização dos empregados e criar redes internas dessas fontes humanas do conhecimento.

Diversas podem ser as motivações que levam à criação de redes, mas geralmente estão associadas às possibilidades que a rede traz enquanto conjunto de atores e possibilidades. O CGEE (2006, p. 33) faz destaque para a integração de esforços e interesses, sejam eles políticos, acadêmicos ou industriais, elencando as seguintes motivações: proporcionar maior mobilização, integração e coordenação de equipes de pesquisadores e técnicos; propiciar e incrementar a colaboração interinstitucional; articular esforços e produzir sinergias entre as esferas pública e privada; diversificar as instituições que apoiam e financiam as atividades de pesquisa; induzir a busca de novas parcerias, tendo por objetivo o aumento da eficiência e da competitividade institucional; estimular as equipes a produzirem um sistema de acesso comum aos dados produzidos na pesquisa; aumentar o apoio a novas áreas do conhecimento e à percepção para a importância do trabalho interdisciplinar; e, aproveitar a infraestrutura de pesquisa existente.

Em concordância com tais motivos, percebe-se que a universidade possui grande potencial para o auxílio no desenvolvimento econômico regional. Florida (2011, p. 292) frisa

que seu papel é mais amplo do que a função estritamente acadêmica, para além da teoria que “supõe uma relação causal necessária entre a pesquisa acadêmica, a inovação comercial e uma rede em contínua expansão de empresas recém-criadas”, uma posição “ingênua e mecanicista da contribuição universitária para o desenvolvimento econômico”. Assim,

Não restam dúvidas de que a universidade é uma instituição essencial da economia criativa, mas muitos não compreendem o papel multifacetado que ela desempenha. Ela não está lá só para produzir projetos de pesquisa que possam virar empresas. Para que contribua de modo eficaz para o crescimento regional, a universidade precisa desempenhar três papéis inter-relacionados que espelham os 3 Ts de lugares criativos – tecnologia, talento e tolerância. (FLORIDA, 2011, p. 292)

As universidades auxiliam no desenvolvimento qualitativo das comunidades em que estão inseridas. Ao explicitar suas Teorias dos 3Ts, Florida (2011, p. 292) pontua suas funções da seguinte forma: Tecnologia – as universidades são centros para a pesquisa de ponta em campos que vão do software à biotecnologia, além de gerarem novas tecnologias e empresas spin-off; Talento – as universidades são extremamente eficazes em atrair talentos, e seu efeito é realmente magnético; ao atrair cientistas e pesquisadores eminentes, elas também captam alunos, geram empresas spin-off e estimulam outras empresas a se fixar nas proximidades, provocando um ciclo de crescimento que se autoalimenta; e Tolerância – as universidades também contribuem para a criação de uma atmosfera humana progressista, aberta e tolerante, o que ajuda a atrair e reter integrantes da classe criativa.

O papel da universidade no fomento à inovação tecnológica é melhor compreendido na perspectiva da terceira via. O Estado precisa criar políticas que estimulem a articulação dos diversos agentes, o mercado precisa facilitar a incorporação das inovações no processo produtivo e a comunidade é fundamental para proporcionar valores que orientem a inovação ao bem comum. Desta forma, o ciclo estará completo, superando-se a dicotomia público-privado e criando-se possibilidades para alcançar uma comunidade mais justa e igualitária.

5. Considerações Finais

Buscou-se demonstrar a relação entre a possibilidade de criação de novas tecnologias através do viés do comunitarismo responsivo defendido especialmente pela linha do sociólogo Amitai Etzioni. Num primeiro momento foi possível perceber a existência de políticas públicas no Brasil voltadas a ciência, tecnologia e inovação, oriundas da última década. Tais ações mostram-se necessárias para que o país estimule o desenvolvimento de

novas tecnologias e crie um ambiente favorável a promoção destas, tornando-se assim representativo em termos mundiais. Além disso, se buscou destacar a importância da inovação no contexto da atual sociedade do conhecimento.

Num segundo momento apresenta-se o comunitarismo responsivo como corrente viável junto ao desenvolvimento da inovação, uma vez que este prevê a lógica de uma relação equilibrada entre o Estado, a comunidade e o mercado, onde todos ganham nesta relação. Sob este olhar destacamos o importante papel desempenhado pelo Estado, em criar os ambientes favoráveis para o desenvolvimento de novas tecnologias, o mercado para estimular a produção de bens e serviços e movimentar a economia dando condições aos cidadãos para se inserirem no campo econômico, e por fim a comunidade, ambiente onde o trabalho compartilhado pode gerar frutos e resultados.

Por fim, destacou-se as redes de inovação vinculadas a universidades comunitárias, cujos ambientes que a compõem representam as premissas da corrente comunitarista. Especificamente neste caso utiliza-se as incubadoras de empresas, que possibilitam o trabalho conjunto de diferentes unidades, associadas com base em premissas comunitárias, e que conciliam esforços em busca de um objetivo maior, no caso, o desenvolvimento de novas tecnologias.

Referências

ADÁN, José Perez. Prólogo. ETZIONI, Amitai. **La tercera vía hacia una buena sociedad: propuestas desde el comunitarismo**. Sagasta: Trotta, 2000.

ALBAGLI, S.; MACIEL, M. L. **Informação e conhecimento na inovação e no desenvolvimento local**. Ci. Inf., Brasília, v. 33, n. 3, p. 9-16, set./dez. 2004.

ALMEIDA, Marilis Lemos de. **Rede de inovação: a articulação de estado, empresa e universidade**. Porto Alegre: UFRGS, 2014.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE ENTIDADES PROMOTORAS DE EMPREENDIMIENTOS DE TECNOLOGIAS AVANÇADAS (Anprotec). **Glossário dinâmico de termos na área de Tecnópolis, Parques Tecnológicos e Incubadoras de Empresas**. Brasília: Sebrae, 2002.

BOFF, S. O.; TEIXEIRA, A. H. Políticas públicas para as inovações tecnológicas como meio de fomento ao desenvolvimento nacional. In: REIS, J. R. et al. **As políticas públicas no constitucionalismo contemporâneo**. t.3. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2011.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei n. 10.973, de 2 de dezembro de 2004.** Dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.973.htm>. Acesso em: 20 out. 2015.

BRASIL. **Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI).** Apresenta informações gerais sobre o marco legal da inovação. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/4949/Informacoes_Gerais.html>. Acesso em: 20 out. 2015.

BRASIL. **Ministério das Comunicações.** Apresenta informações sobre inovação tecnológica. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/acoes-e-programas/inovacao-tecnologica>>. Acesso em: 23 out. 2015.

Centro de Gestão e Estudos Estratégicos (CGEE). **Rede de Inovação da Biodiversidade da Amazônia.** Brasília: CGEE, 2006.

CERVI, Jacson Roberto. As intersecções jurídicas entre o público e o privado e comunitarismo responsivo sob a ótica constitucional. In: REIS, J. R.; CERQUEIRA, K. L. (Org.) **Intersecções jurídicas entre o público e o privado.** Santa Cruz do Sul: IPR, 2013.

COSTA, M. M. M.; SILVA, L. O comunitarismo como mecanismo de Potencialização da participação política cidadã: uma alternativa em face da crise de legitimidade do estado contemporâneo. In: REIS, J. R. et al. **As políticas públicas no constitucionalismo contemporâneo.** t.3. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2011.

DAVILA, T.; EPSTEIN, M. J.; SHEKTON, R. **As regras da inovação.** Porto Alegre: Bookman, 2007.

DUTTA, S.; LANVIN, B.; WUNSCH-VINCENT, S. (Edit.) **The Global Innovation Index 2015: Effective Innovation Policies for Development.** Geneva: WIPO, 2015.

_____. **The Global Innovation Index 2016: Effective Innovation Policies for Development.** Geneva: WIPO, 2016.

DZIEKANIAK, G.; ROVER, A. Sociedade do Conhecimento: características, demandas e requisitos. **Revista de Informação,** n. 5, v. 12, out. 2011. Disponível em <http://www.dgz.org.br/out11/Art_01.htm>. Acesso em: 02 nov. 2015.

ETZIONI, Amitai. **La tercera vía hacia una buena sociedad: propuestas desde el comunitarismo.** Sagasta: Trotta, 2001.

_____. **La nueva regla de oro: comunidad y moralidad en una sociedad democrática.** Barcelona: Paidós, 1999.

_____. **Organizações modernas.** 6.ed. São Paulo: Pioneira, 1980.

FLORIDA, Richard. **A ascensão da classe criativa: e seu papel na transformação do trabalho, do lazer, da comunidade e do cotidiano.** Porto Alegre: L&PM Editores, 2011.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Pesquisa de Inovação (PINTEC) – 2011.** Disponível em <<http://www.pintec.ibge.gov.br/>> . Acesso em 23 ago. 2015.

MATTOS, J. R. L.; GUIMARÃES, L. S. **Gestão da Inovação Tecnológica: uma abordagem prática.** São Paulo: Saraiva, 2005.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). **Manual de Frascati: Metodologia proposta para levantamentos sobre pesquisa e desenvolvimento experimental.** [S.l.]: F-INICIATIVAS P+D+I, 2013.

SCHMIDT, João Pedro. Para entender as políticas públicas: aspectos conceituais e metodológicos. In: REIS, J. R.; LEAL, R. G. (Org.) t al. **Direitos Sociais e políticas públicas: desafios contemporâneos.** t.8. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2008.

_____. Amitai Etzioni e o paradigma comunitarista: da sociologia das organizações ao comunitarismo responsivo. **Lua Nova**, São Paulo, n. 93, p. 93-138, set./dez. 2014.

_____. Comunitarismo e capital social: convergências. **Revista Debates**, Porto Alegre, n. 2, v. 9, p. 55-75, mai./ago. 2015.

_____; ARAUJO, N. Comunidade e comunitarismo na Constituição Federal e na legislação brasileira. **Novos Estudos Jurídicos**, v. 17, n. 3, p. 327-344, set./dez. 2012.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Gestão da inovação.** 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

TIGRE, Paulo Bastos. **Gestão da inovação: a economia da tecnologia no Brasil.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

TOMAÉL, Maria Inês. Redes de conhecimento. **Revista de Ciência da Informação**, v. 9, n.2, abr. 2008. Disponível em < http://www.dgz.org.br/abr08/Art_04.htm>. Acesso em: 27 ago. 2015.

_____.; ALCARÁ, A. R.; DI CHIARA, I. G., **Das redes sociais à inovação.** *Ci. Inf.*, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, mai./ago. 2005.



Uso da ferramenta kodular no ensino de matemática para a educação básica

Felipe Becker¹
Hercules Affonso Karkow²

Resumo: Este trabalho visou a realizar um experimento de forma qualitativa com uma docente da área de Matemática e sua turma do 2º ano do Ensino Médio. O intuito foi complementar a didática das aulas e se aproximar da realidade social atual com relação ao uso da tecnologia com a utilização da ferramenta de desenvolvimento de projetos mobile chamada Kodular, como estudo de caso. Para a coleta de dados, foram aplicados questionários com perguntas objetivas e dissertativas tanto para a turma quanto para a docente, para saber a opinião deles sobre o uso de ferramentas tecnológicas nas escolas, além de entrevistas com a turma de discentes e a docente. E como resultados, em linhas gerais, após o uso da ferramenta, os alunos se mostraram motivados, com um índice maior de atenção para com os conteúdos da disciplina, inferindo assim que a ferramenta complementa seu processo de aprendizagem em sala de aula e de forma resumida, é algo que foge da rotina monótona realizada em algumas escolas, se tornando algo divertido e complementar.

Palavras-chave: Educação; Tecnologia; Crianças; Professores; Ensino de Matemática.

Use of the Kodular tool in teaching mathematics for basic education

Abstract: This work aimed to carry out an experiment in a qualitative way with a teacher in the area of Mathematics and her 2nd year high school class. The aim was to complement the didactics of the classes and get closer to the current social reality in relation to the use of technology with the use of the mobile project development tool called Kodular, as a case study. For data collection, questionnaires were applied with objective and dissertation questions both for the class and for a group of teachers to learn their opinion on the use of technological tools in schools, and interviews with the class of students and the teacher. And as a result, in general, after using the tool, the students were motivated, with a higher index of attention to the contents of the discipline, thus inferring that the tool complements their learning process in the classroom and in a way in short, it is something that escapes the monotonous routine performed in some schools, becoming something fun and complementary.

Keywords: Education; Technology; Children; Teachers; Mathematics Teaching.

¹ Doutor em Informática na Educação pelo Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação (PPGIE) na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Mestre em Ciência da Computação pelo Programa de Pós-Graduação em Informática (PPGI) da Universidade Federal (UFSM) de Santa Maria (2014). Bacharel em Sistemas de Informação na Universidade Luterana do Brasil (ULBRA - Santa Maria) no ano de 2012. Professor na Antonio Meneghetti Faculdade. nunesfb@gmail.com.

² heco_karkow98@hotmail.com.

Uso de la herramienta Kodular en la enseñanza de matemáticas para la educación básica

Resumen: Este trabajo tuvo como objetivo realizar un experimento de forma cualitativa con una profesora del área de Matemáticas y su clase de segundo año de secundaria. El objetivo fue complementar la didáctica de las clases y acercarse a la realidad social actual en relación al uso de la tecnología con el uso de la herramienta de desarrollo de proyectos móviles denominada Kodular, como caso de estudio. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios con preguntas objetivas y de disertación tanto para la clase como para un grupo de docentes para conocer su opinión sobre el uso de herramientas tecnológicas en las escuelas, y entrevistas con la clase de estudiantes y el docente. Y como resultado, en general, luego de utilizar la herramienta, los estudiantes se motivaron, con un mayor índice de atención a los contenidos de la disciplina, infiriendo así que la herramienta complementa su proceso de aprendizaje en el aula y de alguna manera en definitiva, es algo que se escapa de la monótona rutina que se realiza en algunas escuelas, convirtiéndose en algo divertido y complementario.

Palabras clave: Educación; Tecnología; Niños; Maestros; Enseñanza de las matemáticas.

1. Introdução

O modelo educacional de muitas escolas ainda caminha de forma lenta para adequar-se à tecnologia usada atualmente. Isso acarreta uma visão diferenciada dos professores em relação ao uso de recursos tecnológicos no ensino para com os alunos. Meneghetti (1996, p.85) traz a discussão sobre o impacto das tecnologias, criando-se diferenças enormes entre os analfabetos digitais e os experts sobre o uso dessas tecnologias, e aponta o líder como aquele capaz de gerar soluções para esse problema e promover evolução.

É notável que com o passado do tempo seja mais complicado para o professor aplicar todo o conteúdo proposto em sala de aula, muitas vezes pela questão do uso do celular por parte dos alunos de forma incorreta, mas também existe uma questão de comodidade que se estabeleceu na parte docente. Porém, um dos fatores desmotivadores para os alunos se dá pelo fato de que todo esse conteúdo está em livros que muitas vezes são espessos e que são apresentados de forma massiva.

É preciso que haja uma comunicação em sala de aula, onde os tempos e espaços sejam valorizados de forma positiva, pois se almejamos uma nova proposta formativa é necessário que haja a desconstrução do paradigma transmissor, onde o livro didático seja única fonte de conhecimento e se construa um novo olhar pautado em um novo paradigma que dê conta das necessidades formativas emergentes. (SILVA et al., 2018, p. 03).

Entretanto, ainda pode ser considerado baixo o número de professores que vai em busca dessas novidades, pois como conta Villas Boas (2008, p. 33), as práticas da avaliação que se fundamentam nessas concepções pedagógicas, mais convencionais, denotam uma necessidade de atualização, no entanto elas estão tão impregnadas na cultura escolar que se torna extremamente difícil libertar-se delas. Existem várias ferramentas tecnológicas disponíveis para auxiliar os professores, tanto na organização como no desenvolvimento de seus conteúdos, e seria de extrema importância se em suas trajetórias para se tornar um docente, fosse complementada sua formação para a utilização de ferramentas tecnológicas.

Assim concretizaria a ideia de que é relevante construir caminhos direcionados a uma prática pedagógica inovadora, que dê sustentação a uma aprendizagem de qualidade na construção de uma boa prática de ensino, é preciso pensar a formação de professores e seus contributos para o sucesso escolar. (OLIVEIRA et al., 2019, p. 1).

Com elas, poderiam otimizar o tempo para a preparação das aulas e iriam trazer novas propostas de ensino, em que os alunos estarão ansiosos em relação às novidades, principalmente em áreas popularmente consideradas de maior dificuldade, como é o caso da Matemática. De certa forma, o que acaba desestimulando muitos alunos no seu desenvolvimento lógico é a forma como os professores passam o conteúdo, que na maioria das vezes não condiz com a atualidade em que vivemos.

É comum que isto ocorra no ensino de Matemática e é inegável que nos vem à memória a dificuldade de aprender a disciplina durante a educação básica. Para muitos, a dificuldade se perpetua no ensino superior.

Tais dificuldades se desenvolvem durante as aulas de Matemática, alguns alunos sentem-se insatisfeitos com relação à disciplina, por não gostar e ter dificuldade em aprender, e percebemos que o ensino de Matemática está baseado de forma tradicional, onde ensinam apenas com livros, resoluções de problemas, e muitas vezes o ensino se dá pelo meio transmissor e receptor, ou seja, o professor transmite e o aluno recebe como forma de uma aprendizagem bancária. (SILVA et al., 2018, p. 207).

Na área da Matemática, muitos alunos têm dificuldade em prestar atenção enquanto a professora está explicando o conteúdo ou os motivos da utilização da fórmula que está sendo apresentada. Podem estar relacionadas a impressões negativas oriundas das primeiras experiências do aluno com a disciplina, à falta de incentivo no ambiente familiar, à forma de abordagem do professor, a problemas cognitivos, a não entender os significados, à falta de estudo, entre outros fatores (PACHECO e ANDREIS, 2018, p. 106).

Diante disso, dentre as alternativas viáveis, está a utilização da ferramenta Kodular³, que é disponibilizada gratuitamente, bastando apenas um acesso no navegador do computador e uma sincronização com o aplicativo dela, que é instalado no smartphone, possibilitando assim, uma forma diferenciada de o professor apresentar os conteúdos e “prender” a atenção dos alunos com esta prática. O Kodular é uma ferramenta que se encaixa neste processo; com ele, o professor consegue mostrar passo a passo seu conteúdo, onde os alunos poderão ver na prática o desencadear dos resultados do que eles estão aprendendo.

Dessa forma, o presente trabalho articulou a seguinte problemática de pesquisa: Como a ferramenta Kodular pode contribuir para o ensino de Matemática? A partir dessa indagação, foi possível definir o objetivo do trabalho, que é analisar as contribuições e limitações que a ferramenta de desenvolvimento mobile Kodular possui no ensino Matemático.

2. Desenvolvimento Teórico

Conforme conta Zanatta (2015, p. 22), para muitos pais, a criança ainda deve fazer coisas que somente as crianças fazem como brincar de boneca, carrinho, ou de esconde-esconde, porém, esta perspectiva mudou, à medida que o mundo inteiro sofre uma reviravolta. Com todas essas informações vindas de todos os lados, não cabe mais impedir os pequenos de aproveitarem o que há de interessante e que vá lhes ajudar a desenvolver suas capacidades de forma mais centrada e civilizada. Contudo, não é simplesmente entregar-lhe um dispositivo eletrônico com acesso à internet e não mais orientá-lo, é preciso sempre estar atento para que seja utilizado de maneira correta.

Existem maneiras para lidar com essa situação, como uma troca. Por exemplo, para que ele possa utilizar o computador, precisa primeiro fazer o dever de casa, ou qualquer

³ Kodular. Disponível em: <https://www.kodular.io/>

outro tipo de atividade que lhe mostre que há outras formas de se distrair, não só diante de um smartphone ou computador. Pereira (2017, p. 09) aponta que diante de várias pesquisas podemos concluir que não devemos banalizar a tecnologia na vida das crianças, mas educar para fazerem o uso delas corretamente, pois assim não teremos analfabetos digitais e nem crianças viciadas.

De forma geral, canalizando as informações, para que o aprendizado dessas crianças em conjunto com a tecnologia possa ocorrer de forma satisfatória no ramo educacional, seria de extrema importância que os professores realizassem essa iniciativa e usassem os recursos disponíveis nas escolas, por mais limitados que sejam, para que isso se torne realidade e possa ocorrer de forma construtiva. Especialmente em áreas consideradas mais críticas, como é o caso da Matemática, em que o incentivo para o uso da tecnologia em sala de aula pelos professores nas aulas de Matemática está descrito na nova BNCC, que ressalta essa tendência desde os anos iniciais, onde se utiliza dos recursos básicos da tecnologia e ao longo dos anos cabe um aprofundamento das variedades tecnológicas mais complexas, como por exemplo, a programação, os algoritmos, visando a criar um pensamento mais apurado, computacional.

Além disso, a BNCC propõe que os estudantes utilizem tecnologias, como calculadoras e planilhas eletrônicas, desde os anos iniciais do Ensino Fundamental. Tal valorização possibilita que, ao chegarem aos anos finais, eles possam ser estimulados a desenvolver o pensamento computacional, por meio da interpretação e da elaboração de algoritmos, incluindo aqueles que podem ser representados por fluxogramas. (BNCC, 2018, p. 528)

Ou seja, é determinante a forma como o professor, seja ele de Matemática ou de qualquer outra disciplina, elabora, organiza e ministra suas aulas. Isso acaba de certa forma refletindo na qualidade da escola, tornando-a um ambiente muito mais atrativo e de referência. Há uma vasta variedade de soluções tecnológicas gratuitas no mercado e que podem ser utilizadas para auxiliar na educação, prendendo a atenção das crianças nos professores e buscando desencadear a sua lógica e criatividade para com o dia a dia e em relação às matérias passadas em aula.

O Kodular permite criar aplicativos Android facilmente com um editor de blocos, sem necessitar de nenhuma habilidade de codificação. Ela faz parte de um grupo de ferramentas que permite a um usuário sem muito conhecimento técnico ou em linguagem de

programação, desenvolver um aplicativo para o smartphone com o simples ato de arrastar componentes em uma tela em branco.

Os componentes podem ser arrastados e utilizados sobre a tela, sendo os elementos básicos de qualquer interface de um aplicativo, como por exemplo, caixas de texto, botões laterais ou flutuantes em um menu, lista de seleção etc. Além disso, as aplicações criadas com o Kodular possuem uma interface mais amigável pelo fato de utilizarem uma linguagem para projetar interfaces criada pela Google e chamada Material Design. O mais interessante disso tudo é a forma de programar as ações e a lógica com que serão realizadas dentro da aplicação através de “blocos”. Esses elementos são responsáveis por realizar todos os comandos da aplicação por meio da interação com o usuário e funcionam como um “quebra-cabeça”.

3. Aplicação Metodológica

O presente trabalho é caracterizado por um estudo de pesquisa de natureza qualitativa. Segundo Lüdke e André (1986), a pesquisa qualitativa é também denominada naturalística, pois [...] pressupõe o contato direto e prolongado do pesquisador com o ambiente e a situação que está sendo investigada, através do trabalho intensivo de campo (Lüdke; André, 1986, p. 11-12). Ele usa o critério qualitativo por querer buscar a ideia de que o uso da ferramenta pode proporcionar uma visão diferente, mais atrativa, para com os alunos em sala de aula e uma dinâmica mais moderna e fácil para o professor praticar.

3.1 Participantes

Participou da pesquisa a Professora de Matemática da Escola Estadual de Educação Básica de uma cidade do interior do Rio Grande do Sul. Ela é docente há seis anos, lecionando tanto a disciplina de Matemática quanto as disciplinas de Química e Ensino Religioso. Ela é um dos poucos docentes da escola que buscam mudar a forma de ensino de suas aulas.

Também fizeram parte da pesquisa a turma desta docente, que conta com 19 alunos de 2º Ano do Ensino Médio com idades entre 16 e 19 anos. Turma essa que, segundo a professora, é bem dividida em questão de conhecimento e vontade de estudar. Metade da turma é bem aplicada e interessada sobre as novidades em sala de aula e possui um

desenvolvimento um pouco mais avançado; diferente da outra metade, que não se interessa muito e não possui muita vontade de estudar, causando assim um desempenho em sala de aula mais baixo.

3.2 Design do Estudo

Os primeiros passos desenvolvidos para este trabalho englobaram a realização de pesquisas bibliográficas sobre o uso de ferramentas tecnológicas em sala de aula pelos alunos e professores, desde especificamente da área da Matemática como também de outras matérias. Também houve conversas com pessoas de referência sobre o tema e que já realizaram trabalhos semelhantes a esse. Começou-se então um estudo sobre a ferramenta de desenvolvimento mobile Kodular, utilizada pelos alunos do programa, onde notou-se ser um grande potencial para complementar a didática dos professores da área, assim como resgatar a atenção dos alunos para com a ferramenta utilizada, principalmente na área da Matemática.

A partir disso foi feito um estudo sobre a ferramenta Kodular pelo pesquisador. Depois, criou-se um protótipo de aplicativo que utilizasse alguns dos principais recursos da ferramenta, tais como os componentes da interface, os componentes lógicos e os blocos para a realização das ações da aplicação. Nesse estudo verificamos que os conceitos de operações numéricas e funções trigonométricas, estudadas em Matemática, poderiam ser exploradas pela ferramenta. Por isso, procuramos uma professora de Matemática da Educação Básica, que de agora em diante denominaremos “Docente X”, a fim de preservar sua identidade e resguardar as questões éticas desse trabalho, para realizar uma entrevista e saber das possibilidades de usar essa ferramenta com os seus alunos.

A professora mencionou desconhecer essa ferramenta. Então, decidimos fazer uma capacitação sobre o Kodular com ela. A capacitação ocorreu em quatro módulos, sendo cada um deles com duração de 1 hora em diferentes dias, organizados no seguinte modo:

- 1º Módulo: abordagem dos componentes de UI da ferramenta Kodular.
- 2º Módulo: abordagem dos componentes em forma de Blocos para realização das ações lógicas do aplicativo.
- 3º Módulo: envio de um pequeno protótipo de aplicativo para a professora, para que fosse adaptado e utilizado por ela em sala de aula com os alunos, como um meio de apresentação da ferramenta pela professora.

- 4º Módulo: esclarecimento de dúvidas para com a ferramenta e tratamento de erros para com uma das operações matemáticas, que foi relatado pela professora e feita a análise.

Dada essa capacitação para a professora, foi possível realizar, através dela, o mesmo procedimento para com os alunos, que passaram a utilizar a ferramenta como um meio auxiliar de aplicação prática do conteúdo teórico, em que a intervenção do autor foi somente para sanar algumas dúvidas durante o projeto. Cada aula da professora com os alunos teve duração média de 40 a 50 minutos, realizadas nos meses de outubro e novembro, no turno da manhã e na disciplina de Matemática. E como forma de alcançar os objetivos aqui propostos e solucionar o problema de pesquisa, as aulas foram organizadas da seguinte maneira, conforme Quadro 1.

Projeto /aulas	Objetivos e descrições da experiência
Aula 1	Uso da ferramenta Kodular para os alunos mostrando seu funcionamento, comandos básicos e exemplos. Esta apresentação para os alunos ocorreu da mesma forma a qual foi para a Docente X, mas foi realizado por ela em sala de aula.
Aula 2	Exploração do Kodular pelos estudantes com o acompanhamento da Docente X.
Aula 3	Resolução de problema com a compilação da ferramenta e com a instalação em determinados celulares.
Aula 4	Instalação do aplicativo gerado como forma de calculadora para auxiliar nas resoluções matemáticas pelos alunos.
Aula 5	Permitido o uso do aplicativo durante a aula de Matemática.
Aula 6	Permitido o uso do aplicativo durante a aula de Matemática.
Aula 7	Permitido o uso do aplicativo durante a aula de Matemática.
Aula 8	Uso do aplicativo no final de uma avaliação como forma de conferir os resultados.
Aula 9	Aplicação do questionário final para avaliação da ferramenta e realização das entrevistas com os alunos e a Docente X.

Quadro 01 – Representação das aulas realizadas. Fonte: Autores.

Trata-se de um Quadro que demonstra os passos realizados para atingir o objetivo proposto, com as aulas realizadas pela Docente X com os alunos, juntamente com o uso da ferramenta proposta como um meio agregador da disciplina. Em paralelo às aulas realizadas, foram aplicados os questionários com os alunos e posterior análise de como foi a experiência destes com o uso da ferramenta Kodular durante as aulas de Matemática.

Por fim, após a realização das aulas e da coleta das informações através de questionários e entrevista, foi realizada a análise dos dados que contou com uma avaliação da parte deles para com o uso da ferramenta Kodular em sala de aula, com o objetivo de auxiliá-los na disciplina de Matemática; também foi avaliado o ponto de vista da Docente X, com relação à reação dos alunos em sala de aula com o uso desta abordagem.

3.3 Instrumentos de Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada através de entrevistas, tanto com os alunos quanto com a Docente X, e da aplicação de dois questionários, sendo o primeiro deles com sete questões objetivas e uma questão dissertativa, para aplicação nos alunos no início do experimento, com o objetivo de analisar para quais fins estão sendo utilizados os aparatos tecnológicos deles, e ter uma base sobre a utilização de recursos tecnológicos por parte da professora em sala de aula.

O segundo questionário foi novamente aplicado aos alunos ao final do experimento, com o objetivo de verificar quais foram os seus pontos de vista para com a utilização da ferramenta Kodular durante as aulas, tanto como uma forma de aprendizado, como também como diversão. Tal questionário contou com nove questões objetivas e duas questões dissertativas e foi aplicado de forma online através do Google Forms. No final, também foram realizadas entrevistas separadamente com os alunos e a professora, a fim de garantir uma coleta de dados de ambas as partes, sem que houvesse uma repreensão de nenhum dos lados.

4. Resultados e Discussão

Essa seção tem por objetivo apresentar os resultados do desenvolvimento do projeto de pesquisa realizado com uma turma de 2º ano de Ensino Médio e uma docente da área de Matemática de Escola Pública de uma cidade localizada no centro do Rio Grande do Sul.

4.1 Avaliação para com os Alunos Quanto ao Uso de Aparelhos Tecnológicos e Aplicativos em Sala de Aula

Nesta seção foi realizada uma pesquisa inicial com os alunos do experimento para saber a opinião deles sobre o uso de aparelhos tecnológicos ou aplicativos pelos professores e alunos em sala de aula. Para isso, foi aplicado um questionário inicial contendo oito questões, sendo sete objetivas e uma dissertativa.

A primeira pergunta teve o objetivo de saber se os alunos estão conseguindo aprender o conteúdo das aulas de Matemática da forma tradicional com que a professora adota. Os resultados foram os seguintes:

- Oito alunos, representando 31,58%, apontaram que estão conseguindo aprender totalmente bem com a forma tradicional;
- Dez alunos, representando 52,63%, apontaram que aprendem de forma parcial;
- Os outros três alunos, representando 15,79%, apontaram que não estão conseguindo aprender muito bem com a forma tradicional.

Isso mostra que com a Docente X, os alunos ainda conseguem aprender bem com a forma tradicional que ela ainda executa, mas também é possível notar que esta forma está começando a perder o efeito e possivelmente deixando os alunos menos atenciosos pela falta de novidades. A segunda questão era para saber se eles utilizavam de forma constante algum meio tecnológico em sala de aula, em que se mostraram equilibrados os níveis de utilização, como pode-se observar na Figura 1.

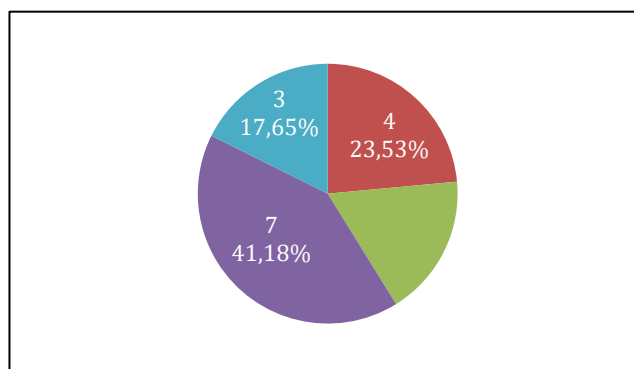


Figura 1: Representação gráfica em relação ao uso de dispositivos mobile em sala de aula. Fonte: Autores.

Conforme mostra a Figura 1, os alunos estão bem diversificados quanto ao uso de dispositivos em sala de aula de forma constante. Dessas respostas, podemos ver que as aulas de Matemática com a Docente X são bem atrativas para os alunos, mesmo que ela não use muitos recursos tecnológicos, mas de alguma outra forma ela consegue prender a atenção da maioria dos alunos, a ponto de não usarem de forma constante os seus aparelhos no meio da aula.

Já a terceira pergunta tinha o objetivo de saber se eles teriam um alto grau de motivação para com o uso de algum aplicativo mobile para aprender o conteúdo da disciplina de Matemática, já como objetivo de prever se o uso da ferramenta Kodular seria produtivo dependendo das respostas dos alunos. As respostas se mostraram positivas, onde oito alunos representando 47,06% apontaram que ficariam totalmente motivados, outros cinco alunos representando 29,41% apontaram que ficariam motivados de forma parcial e os outros quatro alunos representando 23,53% mostraram-se indiferentes ou que isso não os deixaria tão motivados.

Esses dados puderam mostrar que seria possível e mais fácil poder incluir o uso da ferramenta proposta para a pesquisa e que os alunos querem outras alternativas para seu aprendizado, o que os tiraria do conforto e os deixaria mais motivados a aprender. Tal motivação se deve ao fato de que:

O contato dos alunos com fatos cotidianos possibilita que eles façam comparações, questionamentos, emitam juízos, assimilem conteúdos importantes, além de conduzirem a conclusões valiosas, ações estas bem diferentes daquelas produzidas por aquilo que lhes é imposto, que não lhes dá chance de análise crítica nem de expressar o que pensam. (MARTINS, 2009, p 22).

A quarta questão foi para saber se eles achariam divertido o uso de aplicativos mobile nas aulas para aprender o conteúdo de Matemática, com o intuito de ser uma forma que consiga prender a atenção dos alunos e fazer com que eles estejam aprendendo, sem nem mesmo perceber. O resultado se mostrou positivo conforme mostra a Figura 2.

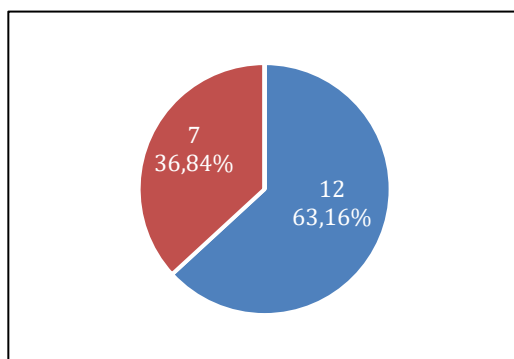


Figura 2 - Representação gráfica em relação à opinião dos alunos para o quão divertido seria o uso de aplicativos em sala de aula complementando a aprendizagem. Fonte: Autores.

Como pode-se observar, a Figura 2 mostra que grande parte dos alunos consideraria total ou parcialmente divertido o uso de aplicativos mobile em sala de aula como uma forma de complementar o seu aprendizado. Isso mostra que eles estão querendo algo que os ensine de maneira que seja prazeroso para eles, e não algo que os “crucifique” e os prenda na sala de aula a fazer algo repetitivo e cansativo que possui pouco resultado significativo, ou melhor, poucos alunos apresentam resultados significativos, pois a grande maioria está dispersa e não tem interesse se não há novidades.

Isso também mostra que, caso seja utilizado algum aplicativo em sala de aula para o processo de ensino dos alunos, eles deixarão um pouco de lado aquilo que não lhes agrega valor para dar lugar a algo novo, ficando até melhor para o controle do professor. A quinta pergunta tinha por objetivo saber se o uso de tais aplicativos mobile auxiliaria no processo de aprendizagem nas aulas de Matemática, o que também influenciaria no uso da ferramenta Kodular com eles.

Essa questão também apresentou um resultado positivo quanto à opinião, que demonstra que os próprios alunos conseguem perceber em si mesmos que outros meios ou ferramentas disponíveis no mercado conseguem lhe atrair de forma que eles consigam aprender mais, mas que ainda assim há um pouco de dúvidas sobre a forma como isso seria abordado em sala de aula, o que influencia na resposta dada pelos 63,84% dos alunos.

A sexta questão tinha o objetivo de saber em que os alunos utilizam os seus aparelhos na maior parte do tempo na sala de aula, para ter uma noção de como é o uso deles, se é de forma correta, se usam os seus aparelhos para complementar seus estudos ou se é só para passar o tempo. De certa forma, essa pergunta complementa a questão de número 2, onde eles apontaram se o uso de tais aparelhos era de forma constante.

Os dados apontaram que os alunos usam os seus aparelhos voltados principalmente para as redes sociais, ficando essa opção em primeiro lugar com 85,71%; em segundo lugar, com 81,82%, ficou o uso para pesquisas quando solicitado. Já 71,43% relataram usar para jogos. Essa pergunta era de múltipla escolha, onde os alunos colocaram um nível de uso para cada item, onde os três itens citados acima ganharam maior relevância.

Isso mostra que os alunos, por não estarem interessados nas aulas, acabam se distraindo com outros meios como o das redes sociais e dos jogos, usando como meio de

pesquisa somente quando solicitado pela professora, ou seja, os alunos possuem os seus aparelhos em sala de aula, porém o seu uso está destinado em grande parte para fins não complementares para o seu ensino. E isso deve ser revisto pelos professores, visto que, segundo Moran (1995):

As tecnologias de comunicação não substituem o professor, mas modificam algumas das suas funções. A tarefa de passar informações pode ser deixada aos bancos de dados, livros, vídeos, programas em CD. O professor se transforma agora no estimulador da curiosidade do aluno por querer conhecer, por pesquisar, por buscar, a informação mais relevante. Num segundo momento, coordena o processo de apresentação dos resultados dos alunos. Depois, questiona alguns dos dados apresentados, contextualiza os resultados, os adapta à realidade dos alunos, questiona os dados apresentados. Transforma informação em conhecimento e conhecimento em saber, em vida, em sabedoria o conhecimento com ética. (MORAN, 1995, p. 25).

A sétima pergunta foi direcionada para saber se a professora utiliza alguns recursos tecnológicos em sala de aula na visão de seus alunos, dos quais 70,59% relataram que ela não utilizava nenhum outro recurso tecnológico, já os outros 29,41% relataram que sim. Esses dados mostraram que grande parte da turma considerou que a Docente X não usa muito dos meios tecnológicos, além da ferramenta Kahoot, comentada pelos mesmos em sala de aula e pela própria docente em conversas paralelas, demonstrando o grande percentual dos alunos que já não considera mais o uso de tal ferramenta de grande valia e que espera novidades.

A última pergunta de forma dissertativa foi para saber a opinião dos alunos em relação ao uso de aplicativos mobile nas aulas de Matemática para auxiliar no aprendizado dos conteúdos. Grande parte dos alunos aponta que o uso desses recursos em sala de aula, na visão deles, auxiliaria no rendimento da turma de modo divertido, que chamaria a atenção deles e sairia do processo repetitivo ao qual estão acostumados.

Mas também, alguns acham que poderia atrapalhar, pois sabem que a turma poderá ter a tendência de usar seus aparelhos para outros fins, como o das redes sociais ou outros, de modo que se perca o real propósito. Após a aplicação deste questionário inicial, foi realizada uma aula ministrada pelo autor sobre a ferramenta Kodular como ilustra a Figura 3.



Figura 3 - Realização de aula com os alunos do experimento final sobre a ferramenta Kodular. Fonte: Autores.

Esta aula ilustrada na Figura 3 teve por objetivo explicar o funcionamento da ferramenta Kodular para os alunos, assim como também os principais componentes e recursos, da mesma maneira que foram compostos os módulos realizados com a Docente X, porém de forma resumida para encaixar com o horário de aula deles.

3.1 Avaliação dos alunos e da Docente X para com o uso da ferramenta Kodular

Após o uso da ferramenta Kodular tanto pelos alunos quanto pela Docente X, foi realizada a aplicação de um questionário para a avaliação da ferramenta, com o objetivo de saber se houve alguma mudança por parte dos alunos, se gostaram de utilizá-la e se ela conseguiu atender às expectativas da professora.

O questionário foi composto por nove questões objetivas e duas dissertativas, onde a primeira pergunta questionou os alunos sobre o nível de satisfação deles quanto ao uso da ferramenta Kodular nas aulas de Matemática, com o objetivo de saber se foi algo relevante e se notaram algum diferencial. Os dados coletados foram os seguintes:

- 22,7% dos alunos responderam que ficaram totalmente satisfeitos com o uso da ferramenta.
- 40,9% responderam que ficaram parcialmente satisfeitos;
- E os outros 36,4% responderam de forma indiferente.

Esses dados demonstraram que o uso da ferramenta atingiu um nível de satisfação dos alunos de forma positiva, fazendo com que, tanto do lado da Docente X quanto do autor, fosse possível entender que o uso da ferramenta pode sim complementar a didática das aulas para com os alunos. Na segunda pergunta, os alunos foram questionados em relação ao quanto a ferramenta auxiliou no desempenho nas aulas de Matemática, para com a resolução de funções e equações dadas pelos conteúdos aprendidos, já com o intuito de mapear se na concepção deles houve uma melhora depois que passaram a utilizá-la. Seguem os dados coletados:

- 27,3% dos alunos responderam que o auxílio da ferramenta se deu de forma totalmente satisfatória;

- 36,4% responderam que acham que a ferramenta auxilia de forma parcialmente satisfatória.
- 36,6% deles mostraram-se indiferentes;
- E um aluno, representando 4,5%, acha que a ferramenta auxilia de forma parcialmente insatisfatória.

Os dados coletados mostraram que na visão dos alunos a ferramenta auxilia no desempenho nas aulas de Matemática; porém, os dados que representaram os alunos que responderam de forma indiferente ou insatisfatório foram relacionados a uma falha na aplicação para alguns deles, onde não foi possível instalar os aplicativos criados, ou por causa dos modelos dos dispositivos usados por eles, pela versão do Android, que possivelmente pode ser mais antiga, em que a ferramenta não suporta mais, ou ainda por alguns dos alunos utilizarem dispositivos IOS, o qual a ferramenta não trabalha ainda, mostrando assim o seu lado negativo. Mas de todo modo, para aqueles que conseguiram utilizar, a ferramenta cumpriu o seu papel mostrando que pode auxiliar no aprendizado dos alunos.

A terceira pergunta foi direcionada para saber a opinião dos alunos com relação ao nível de produtividade que obtiveram com uso da ferramenta Kodular nas aulas de Matemática. Seguem os dados resultantes:

- três alunos, representando 13,6% da turma, relataram que obtiveram uma produtividade bem satisfatória;
- onze alunos, representando 50%, responderam que obtiveram uma produtividade em um nível parcialmente satisfatório;
- Outros 36,3%, equivalente a oito alunos, onde sete deles responderam de forma indiferente, e outro de forma parcialmente insatisfatória.

Com isso, podemos dizer que o uso da ferramenta interfere de modo positivo na produtividade dos alunos, o que poderá auxiliar os professores com a entrega de seus conteúdos de modo que seus alunos compreendam aquilo que estão fazendo, e que eles consigam realizar suas tarefas com um grau de acerto maior e mais preciso, pois o uso da ferramenta mostrou-se eficaz para a criação de aplicativos que auxiliem na validação dos resultados dos exercícios dados em aula. Isso reflete o que diz Silva e Correa (2014, p. 30):

Se a educação, antes do surgimento tecnológico, já visava a agregação de valores aos conhecimentos produzidos e divulgados em sala de aula, com as tecnologias ela teria uma contribuição qualitativa que levaria a um crescimento não apenas

econômico, no que cerne ao desenvolvimento de um país, mas também ao crescimento participativo e crítico das capacidades humanas (Silva e Correa, 2014, p. 30).

A quarta pergunta abordou o nível de praticidade para com o uso da ferramenta destinado à criação de uma aplicação de “calculadora” nas aulas de Matemática, bem como foi utilizado por eles. Aplicação esta que foi desenvolvida com o objetivo de resolver algumas questões sobre o conteúdo de trigonometria, como por exemplo, o resultado de determinado ângulo de Seno, Cosseno e Tangente, facilitando e agilizando as respostas dos alunos na aplicação em outras fórmulas utilizando os resultados obtidos pela aplicação.

Os dados novamente se mostram relevantes, como pode-se observar abaixo:

- 18,2% dos alunos apontaram que a praticidade com o uso da ferramenta se deu de forma totalmente satisfatória;
- 54,5% apontaram que foi de forma parcialmente satisfatória;
- Os outros 27,2%, totalizando seis alunos, onde cinco deles responderam de forma indiferente, e o outro apontou ser parcialmente insatisfatório.

Esses dados mostram que a ferramenta Kodular apresenta-se de forma prática, simples e funcional na visão dos alunos para a criação de aplicativos que complementem a sua aprendizagem nas aulas de Matemática, de tal modo que poderá aumentar o nível das aulas, facilitando o processo de passagem de conteúdos da disciplina de um modo mais rápido. A quinta pergunta foi direcionada para o nível de impacto que a ferramenta Kodular usada como forma de complemento e aplicação dos conteúdos de Matemática poderá ocasionar sendo usada durante um ano letivo completo na opinião dos alunos. Os dados obtidos podem ser observados na Figura 4:

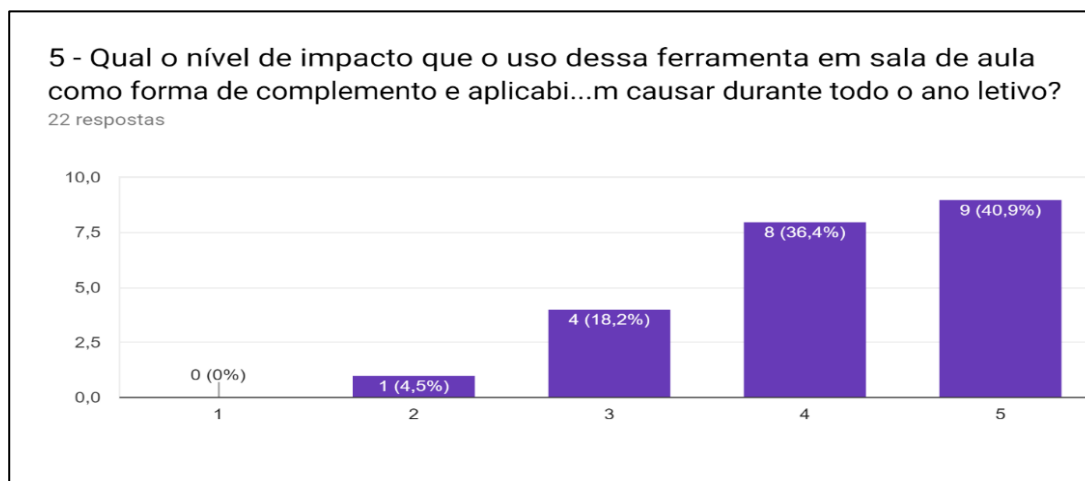


Figura 4 - Gráfico representado as respostas dos alunos para a questão de número 5. Fonte: Autores.

Podemos observar na Figura 4 que as respostas dadas pelos alunos atingiram um percentual positivo com relação à opinião deles ao uso da ferramenta durante um longo período, em que poderia se ter uma melhor experiência dela, onde a maioria (40,9%) dos alunos opinaram que a ferramenta causaria impactos totalmente satisfatórios e outros 36,4% relataram que causaria impactos parcialmente satisfatórios. É possível notar que a perspectiva dos alunos é alta, podendo representar que a ferramenta poderá vir a ser utilizada mais à frente por eles de forma autônoma, ou também poderá haver uma solicitação por parte deles com os professores para com o uso mais constante em sala de aula.

Quando questionados na sexta pergunta sobre o quanto a ferramenta teria capacidade de contribuir com o desenvolvimento das demais disciplinas da Escola, os alunos se mostraram um tanto confiantes, como pode-se observar nos dados abaixo:

- seis alunos, representando 27,3% da turma, responderam que a ferramenta poderia contribuir de forma totalmente satisfatória com as demais disciplinas;
- nove alunos, representando 40,9% da turma, responderam que ela poderia contribuir de forma parcialmente satisfatória;
- Outros 27,3% deles, totalizando seis alunos, responderam de forma indiferente.

Como é possível observar, os alunos conseguem notar que a ferramenta Kodular teria alguma capacidade de contribuir com o processo didático de outras disciplinas de diferentes áreas, mostrando que é uma ferramenta completa e flexível, cabendo a eles ou aos professores darem forma nas aplicações criadas para dar seguimento na abordagem de seus conteúdos. Na sétima pergunta foi questionado se os alunos continuariam motivados a usar a ferramenta da mesma maneira como estavam quando apresentada para eles. Essa pergunta teve o intuito de complementar a questão número 5 para possível uso da ferramenta mais à frente. Os dados obtidos foram os seguintes:

- 77,3% da turma responderam que continuaram motivados a utilizar a ferramenta tal qual no início;
- 22,7% responderam que não.

Isso demonstrou que mesmo alguns dos alunos passando por alguns problemas durante o uso da ferramenta, grande parte deles continuou motivada da mesma forma como estava no início a utilizá-la novamente. Questionados na oitava pergunta se eles voltariam a utilizar

a ferramenta para auxiliá-los, seja nas disciplinas da escola ou mesmo em casa, foi possível observar que a ferramenta conquistou os alunos, pois 90,9% da turma responderam que voltariam a utilizar, já os 9,1% restantes relataram que não. Para os que não voltariam a utilizá-la, percebe-se nas respostas das demais questões que foi por motivo de que para os aparelhos que eles possuíam, não havia suporte na ferramenta, impossibilitando que usassem. Já para aqueles que conseguiram, a ferramenta conseguiu passar boas impressões.

A nona pergunta destinou-se para com as impressões que o uso da ferramenta Kodular nas aulas de Matemática proporcionou, onde foi possível perceber quais alunos não conseguiram usá-la e para aqueles que conseguiram, segue as opiniões:

- Aluno A: “Bem direcionado ao aprendizado”;
- Aluno B: “É um bom método de ensino e ajuda muito”;
- Aluno C: “Segundo minha opinião, foi uma iniciativa muito válida, que desperta interesse dos alunos, não fica uma aula repetitiva. super aprovado”;
- Aluno D: “Muito válido, pois os alunos estariam mais interessados”;
- Aluno E: “Achei que ela tem uma forma muito simples de se utilizar e com isso muito eficiente”.

É possível perceber que a ferramenta proporcionou aos alunos uma impressão positiva, pois através das respostas, os alunos comentam que ela é bem interessante, foge do processo repetitivo atual das aulas e disseram ser uma ferramenta bem eficiente. A décima pergunta buscou a opinião dos alunos se o uso da ferramenta nas aulas de Matemática despertou mais a atenção ou interesse da turma. Os resultados foram de 77,3% positivos e 22,7% negativos. Isso mostrou que grande parte da turma voltou a ter interesse nas aulas e passou a prestar mais a atenção. Isso significa que durante as aulas, a taxa de eficácia no aprendizado para grande parte dos alunos com relação aos conteúdos propostos pela disciplina será mais alta com o uso da ferramenta.

E, por fim, a última pergunta tinha por objetivo fazer com que os alunos descrevessem outras ferramentas tecnológicas de conhecimento deles e que gostariam que a escola adotasse ou utilizasse com mais frequência. Dentre as respostas, destacam-se as seguintes:

- Aluno A: “Uma agenda coletiva para as provas, que auxiliasse para lembrar dias antes.”;
- Aluno B: “Provas online”;
- Aluno C: “Descomplica, calculadora, mindmeister”.

Essas respostas mostram que os alunos já pensam em processos de avaliação de forma online, pois já é algo do cotidiano deles fora da escola, se for pensar em níveis de qualificação, por exemplo. Outro ponto interessante dentre as respostas é que se preocupam com a questão da organização em que abordam o uso de ferramentas ou aplicações na forma de agendas, o que por um lado demonstra que não estão tão alinhados com algumas ferramentas já disponíveis pelo própria Google, como por exemplo, o Google Classroom.

Seguido do questionário, a Docente X complementou por meio de entrevista realizada, também dizendo o seguinte: “Eu, como professora, acho ela muito interessante, se vocês tiverem a oportunidade de continuar, vocês podem construir o que vocês precisam, [...]. Se vocês também se interessarem em procurar gente, para o ano que vem isso vai ser bem interessante para vocês criarem o que vocês precisam nela. Isso que é o mais legal, que vocês podem criar à necessidade de vocês.”.

Questionada se continuaria a utilizar a ferramenta, ela afirma que sim, porém quando tiver com mais tempo e que pretende aplicar com os seus novos alunos do ano seguinte mais especificamente para os conteúdos de geometria, para montar fórmulas básicas para áreas, volumes e figuras. E com ela possuindo mais experiência com o uso da ferramenta, ela relata que conseguirá passar o conhecimento de forma melhor, fazendo com que os próprios alunos consigam montar sozinhos as suas aplicações e fortalecendo a ideia de que:

[...] um conjunto de conhecimentos específicos, acumulados ao longo da história, sobre as diversas maneiras de se utilizar os ambientes físicos e seus recursos materiais em benefício da humanidade. Segundo essa definição, tecnologia abrange desde o conhecimento de como plantar e colher, passando pela fabricação de ferramentas, de pedra lascada ou aço inoxidável, até a construção de grandes represas e satélites. (SILVA; SILVA, 2006. p. 386)

Com isso, podemos dizer que usar ferramentas tecnológicas como auxiliares na educação só agrega no processo de adquirir conhecimento, fazendo com que tanto professores quanto alunos consigam através dela construir algo para si que possibilite a sua expansão de conhecimentos. Em se tratando da ferramenta de desenvolvimento mobile Kodular, ela se mostrou valiosa para os alunos e uma forma diferenciada para os docentes ensinarem seus conteúdos de Matemática, de modo que faça sentido o uso das fórmulas e equações de seus exercícios para os alunos, servindo também como um comparador de seus resultados realizados de forma manuscrita.

4. Considerações Finais

Conforme apresentado no presente trabalho, saber usar a tecnologia de forma correta é um desafio e tanto levando em consideração a grande quantidade de entretenimento que existe nas lojas de aplicativos atualmente, o que faz com que as crianças e adolescentes percam o foco da infância, juventude e também a atenção em sala de aula. Assim como, também gera certa restrição por parte de alguns professores para uso dela em sala de aula.

Com base nisso, foi realizado um trabalho utilizando a ferramenta Kodular para propor uma forma diferente do uso da tecnologia para com os alunos e uma abordagem diferente de ministrar aula pelos professores. Dessa forma, os objetivos desse trabalho foram atingidos com sucesso, tendo em vista as respostas adquiridas pelos alunos e pela docente através da aplicação dos questionários e das entrevistas realizadas.

Foi possível adquirir as impressões de que a ferramenta de fato consegue complementar a didática das aulas dos docentes e direcionar a atenção dos alunos aos conteúdos das disciplinas da escola, de forma divertida e diferente da atual tradicional. De tal modo que passa certa segurança para os alunos, pois eles podem realizar comparações de resultados entre o que eles desenvolveram manualmente, com os resultados dados pela aplicação que eles criaram através da ferramenta, garantindo uma maior integridade na resolução de exercícios em aula.

No contexto da área da Matemática, foi possível notar que a ferramenta pode auxiliar para a validação dos resultados manuscritos ao passar as equações utilizadas na disciplina para uma aplicação que realiza os cálculos automaticamente; isso garante ao aluno mais confiança no seu processo de aprendizagem nas resoluções dos cálculos matemáticos.

Para a docente, as impressões adquiridas foram que a ferramenta despertou os olhares dos alunos e que consegue complementar o processo de ensino de conteúdos para os alunos durante as aulas. Foi possível também perceber através dela que os alunos se interessaram pela ferramenta, como forma de visualização mais precisa dos seus resultados nas atividades. A docente também ressalta que pretende estudar de modo mais aprofundado a ferramenta, para poder auxiliá-la em suas próximas turmas com o objetivo de conseguir mesclá-la com suas aulas durante todo período letivo.

Dentre as limitações do trabalho, destacam-se a falta de infraestrutura da escola, que utiliza netbooks com processamento lento, a internet lenta, a falta de tempo por parte da Docente X, a limitação da ferramenta Kodular, que ainda não possui suporte para

dispositivos IOS e que alguns alunos possuíam, o que inviabilizou o uso da mesma, e o curto período em que foi possível realizar a pesquisa.

Para projetos futuros, pretende-se fazer uma pesquisa mais aprofundada com um período mais longo de tempo, podendo ser feita uma análise mais construtiva e eficaz; também objetiva-se realizar um estudo para com a possibilidade de viabilizar esse experimento com escolas que não possuem nenhuma infraestrutura e baixo investimento. Por último, a tentativa de construir uma oficina para capacitação de docentes que procuram tornar suas aulas mais dinâmicas e atrativas para seus alunos, de forma mais organizada, apresentando a ferramenta Kodular e demais alternativas existentes neste escopo.

Referências

BRASIL. **BNCC**. Disponível em: <http://basenacionalcomum.mec.gov.br/>. Acesso em Dezembro de 2019.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. ***Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas***. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária (EPU), 1986.

MARTINS, J. S. **Situações práticas de ensino e aprendizagem significativa**. 1. ed. Campinas: Autores Associados, 2009.

MENEGHETTI, A. **Em Si da Arte e Criatividade**. Psicologica Editrice, Florianópolis – SC, Brasil, 1996.

MORAN, M. J. Novas Tecnologias e o reencantamento do mundo: tendências na educação. **Revista Tecnologia Educacional**, v. 23, n.126, p. 24-26, Rio de Janeiro, 1995.

OLIVEIRA, S. B.; TARGIINO, J. R. Desafios da Formação Continuada de Professores de Matemática nos Anos Finais do Ensino Fundamental. **Id on Line Rev.Mult. Psic.**, v.13, n. 45, p. 773-783, 2019.

PACHECO, M. B.; ANDREIS, G. S. L. Causas das dificuldades de aprendizagem em Matemática: percepção de professores e estudantes do 3º ano do Ensino Médio. **Revista Principia** - divulgação científica e tecnológica do IFPB, nº 38, p. 1-10, 2017.

PEREIRA, F. M. **Impactos da Utilização das Tecnologias no Processo de Aprendizagem das crianças**. Id on Line Ver. Mult. Psic., v.11, n. 38, 2017.

SILVA, B. C.; BRAYNER, C.; BORRALHO, A. M. A. **Avaliação em Matemática com uso de tecnologias no ensino médio na perspectiva de professores**. V Congresso de Avaliação em Educação, Bauru/São Paulo, 2018.

SILVA, R. F; CORREA, E. S. **Novas tecnologias e educação: a evolução do processo de ensino e aprendizagem na sociedade contemporânea**. Educação & Linguagem, ano 1, nº 1, p. 23-35, 2014.

SILVA, K. V.; SILVA, M. H. **Dicionário de conceitos históricos**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2006.

VILLAS BOAS, B. M. F. **Virando a escola do avesso por meio da avaliação**. São Paulo: Papirus, 2008.

ZANATTA, A. C. **Programação de computadores para crianças metodologia do Code Club Brasil**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Araranguá, 2015.



Saúde mental no ambiente organizacional: os desafios de uma comunicação eficaz e não violenta com os trabalhadores

Eraldo Carlos Batista¹
Sarah de Andrade Moretti²

Resumo: A comunicação não violenta é uma ferramenta bastante útil na resolução de conflitos, haja vista que, por intermédio de sua metodologia inovadora, leva em consideração comportamentos, sentimentos, percepções, necessidades pessoais de si e do outro. O objetivo deste artigo foi analisar a produção literária sobre comunicação organizacional e investigação de modo eficaz a fim de promover o bem-estar geral através da comunicação eficiente e não violenta. Os estudos mostraram que a comunicação não violenta inaugura um modo de comunicação que proporciona a possibilidade de uma conexão real em nossas interações. Ao trazer a humanização à tona, com todas as suas necessidades e vulnerabilidades, ela se torna uma valiosa ferramenta de resolução de conflitos e de habilidades sociais.

Palavras-chave: Comunicação; Comunicação não violenta; Organização.

Mental Health In The Organizational Environment: The Challenges Of Effective And Non-Violent Communication With Workers

Abstract: Non-violent communication is an extremely useful tool in conflict resolution, given that, through its innovative methodology, it considers behaviors, feelings, perceptions, personal needs of oneself and the other. The aim of this article was to analyze literary production on organizational communication and research on effective ways to promote general well-being through efficient and non-violent communication. Studies have shown that non-violent communication opens a way of communication that provides the possibility of a real connection in our interactions, by bringing humanization to the surface. With all its needs and vulnerabilities, it becomes a valuable conflict resolution tool and social skills.

Keywords: Communication; Non-violent communication; Organization.

Salud mental en el entorno organizacional: los desafíos de una comunicación eficaz y no violenta con los trabajadores

¹ Doutor em Psicologia Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS, Tangará da Serra, Mato Grosso, eraldo.cb@hotmail.com.

² Graduação em Psicologia pela Universidade Paulista – UNIP, Santos, Especialização em Terapias Cognitivas pela Cognitiva Scientia, sarahdeandrademoretti@gmail.com.

Resumen: La comunicación no violenta es una herramienta de gran utilidad en la resolución de conflictos, ya que, a través de su innovadora metodología, considera comportamientos, sentimientos, percepciones, necesidades personales de uno mismo y del otro. El objetivo de este artículo fue analizar la producción literaria sobre comunicación organizacional y la investigación sobre formas efectivas de promover el bienestar general a través de una comunicación eficiente y no violenta. Los estudios han demostrado que la comunicación no violenta abre una vía de comunicación que brinda la posibilidad de una conexión real en nuestras interacciones, al traer la humanización a la superficie. Con todas sus necesidades y vulnerabilidades, se convierte en una valiosa herramienta de resolución de conflictos y habilidades sociales.

Palabras clave: Comunicación; Comunicación no violenta; Organización.

1 Introdução

A comunicação tem uma enorme influência na evolução da espécie humana, pois serviu e ainda serve como um meio essencial e importante de integração de grupo e de transmissão de conhecimento, promovendo o desenvolvimento pessoal e coletivo. Cardoso e Mendes (2018) narram uma história que foi difundida no meio popular sobre Michelangelo, onde contam que o artista, após concluir sua escultura Moisés, ficou tão impressionado com a perfeição que a questionou sobre seu silêncio e pediu que ela falasse, deixando a célebre frase para a posteridade: “Por que não falas? Fala!”. Os autores encerram a história descrevendo que, em face do silêncio mantido pela estátua, Michelangelo ficou desapontado e lhe martelou o joelho. No entendimento dos autores, essa história se faz relevante para a questão da comunicação e da linguagem pela suposta proximidade do pensamento do artista entre a linguagem e o espírito humano, indicando que a linguagem faria parte da natureza humana.

A comunicação é um processo que consiste na transmissão de informações codificadas por um interlocutor através de um canal a ser decodificado por um receptor, portanto, há a interpretação de uma determinada mensagem. Assim, a fluidez do ato comunicativo deve ser entendida como uma via de mão dupla, onde, por um lado, existe um indivíduo que pretende transmitir ideias, criando condições para seu amplo entendimento, e, por outro, há outro indivíduo, que escuta e compreende as informações transmitidas.

As competências de comunicação de um indivíduo são utilizadas no modo de expressão e comunicação com seu grupo social, com seus superiores ou subordinados no trabalho, com seus clientes, na cooperação do trabalho de equipe, no diálogo, nas negociações e na comunicação em geral. Nota-se que um indivíduo pode ser um

comunicador competente em uma linha de comunicação específica, mas pode não ser competente em outra.

Chama-se a atenção para o fato de que a comunicação eficiente é um dos maiores desafios, se não o maior, no mundo profissional e social em geral. Também se deve ter em mente que a maneira como nos comunicamos se torna um tipo de identidade. Este fato pode ser exemplificado em expressões como: “Ele é um desesperado, fala tão rápido e sem parar que eu mal consigo entendê-lo”, “Ela é muito brava, ela está sempre gritando e não ouve ninguém”, “Ele é muito gentil, sempre tem algo de bom para dizer sobre todos”, “Ela é tão calma e tem uma maneira tão serena de dizer que até esqueço de problemas quando falo com ela” etc.

O poder contido nas palavras pode de fato fazer com que as pessoas, em geral, sintam-se valorizadas ou arrasadas. É importante ter sempre em mente que as palavras trazem afetos, que podem ser positivos ou não. Em geral, as pessoas podem esquecer o nome de um indivíduo, mas lembram-se vividamente de como se sentiam em relação a ele. Um bom exemplo disso são nossas memórias de infância: “Havia uma menina na minha sala de aula que sempre era boa comigo”, “Quando eu era moleque tinha um vizinho na minha rua que sempre me maltratava”, “A moça da padaria sempre me falava uma coisa legal”, “O tio da banca de jornal sempre tinha uma história engraçada para me contar”.

A comunicação divide-se em quatro tipos diferentes, sendo eles: comunicação verbal, comunicação não verbal, comunicação escrita e comunicação visual. Cada um desses tipos de comunicação afeta os mínimos aspectos da vida.

O que pode ser facilmente observado no comportamento humano geral é que: evitamos estar próximos de pessoas que nos criticam, diminuem ou nos ofendem; nós simplesmente não gostamos de tê-las por perto, fugimos e nos protegemos delas, e não raramente as atacamos de volta, visto que elas nos trazem sentimentos desagradáveis. Em alguns casos, não é sequer necessário que a pessoa verbalize sua crítica, basta o vislumbre daquele olhar fulminante direcionado ou então aquele riso de deboche e pronto, o dano no relacionamento já foi causado.

A comunicação acontece o tempo todo. Mesmo as pessoas que falam pouco estão se comunicando com o grupo de algum modo; lembra-se do olhar fulminante ou do riso de deboche? Portanto, mesmo o silêncio já é alguma comunicação. Por exemplo, você já deve ter ouvido falar que uma determinada situação foi tão intensa para alguém que a pessoa não

conseguiu nem mesmo dizer nada naquela hora. Este exemplo mostra que aquele silêncio não era vazio, na verdade, estava repleto de significado e emoção e comunicava algo.

Segundo Watzlawick, Beavin e Jackson (2007), há no ser humano uma impossibilidade de não se comunicar, explanando o fato de que todo comportamento é uma forma de comunicação. Assim, do mesmo modo que não existe um não comportamento, também não existe uma não comunicação. Logo, é impossível não se comunicar. Deve-se também considerar que os autores denominaram como metacomunicação a comunicação não verbal ao que é percebido, ou seja, aquilo que é sentido no clima do grupo. Denota-se que o trabalho pode ser um agente causador de felicidade e satisfação, mas também pode vir a ser fonte de sofrimento.

Observa-se que muitos indivíduos veem seu ambiente de trabalho como uma tortura diária, e travam uma verdadeira batalha para se manterem mentalmente equilibrados neste espaço. Entre algumas das queixas constantes estão as exigências irreais, líderes confusos, pouca clareza nas definições das funções laborais, cobranças ameaçadoras, intimidação, comunicação ineficaz, humilhação e assédio psicológico. Clarifica-se que o trabalhador pode sofrer com um ou mais dos itens citados e, com isso, ir acumulando seus recursos internos de modo que, em algum momento, possa até mesmo vir a desenvolver um desequilíbrio físico e emocional, podendo acarretar sérios problemas para sua saúde. Algumas das consequências de um ambiente profissional tóxico são: estresse, ansiedade, síndrome de Burnout, transtorno de pânico e transtornos mentais relacionados ao consumo de álcool e drogas.

Evidencia-se que o estresse de cada membro do grupo afeta os outros membros. Assim, o estresse de um único membro do grupo pode, de fato, ser o reflexo do sofrimento coletivo. Por outro lado, um ambiente positivo pode permitir que características positivas de seus membros sejam manifestadas e amplificadas, o que, por sua vez, potencializa os resultados do grupo.

Atualmente nota-se que casos de transtornos psiquiátricos e doenças mentais no ambiente de trabalho estão crescendo e são alguns dos fatores que mais afastam profissionais de suas atividades. Conforme Prates (2017), no Brasil este tipo de adoecimento vem crescendo rapidamente, observando os dados da Previdência Social, que registrou em 2016 o afastamento de 75,3 mil trabalhadores em razão de quadros depressivos, o que representa 37,8% de todas as licenças médicas motivadas por transtornos mentais e comportamentais no mesmo ano. Em 2016, foram registrados mais de 199 mil casos de pessoas que se

ausentaram de empresas públicas e privadas por sofrerem transtornos psiquiátricos e doenças mentais ligadas ao exercício profissional.

Evidencia-se então que, para evitar que estes adoecimentos ocorram, as empresas precisam criar necessariamente um ambiente saudável para todos. Uma comunicação falha ou inapropriada é considerada como um fator de risco para a saúde do trabalhador, de acordo com a OMS (2017). Sublinha-se que a saúde mental dos funcionários de uma organização é grandemente prejudicada quando as práticas de gestão e de comunicação são inadequadas. Para a OMS (2017), as empresas podem adotar intervenções como parte de uma estratégia integrada de saúde e bem-estar que incluam a prevenção, a identificação precoce, o apoio e a reabilitação dos trabalhadores.

A falta de habilidade em comunicação, além de poder ser prejudicial para a saúde mental dos trabalhadores, também fará com que, no caso do líder, seja impossível liderar o ambiente corporativo de modo eficaz e adequado. No caso dos trabalhadores, a pouca competência em comunicação pode acarretar com que o profissional não seja reconhecido ou mesmo que não consiga desempenhar suas funções adequadamente, o que o torna um profissional de pouca produtividade.

O processo comunicativo e sua relação com o ambiente organizacional envolvem diferentes facetas que serão exploradas nestas páginas; entre elas trataremos dos temas de percepção, conflito, mudança organizacional, integração, feedback e comunicação não violenta.

2 Fundamentação Teórica

2.1 Percepção

Segundo Macedo Filho (2003), a pessoa não somente vê, mas principalmente percebe o objeto que observa de forma particular a si mesma, que, por sua vez, é um modo único de perceber outro ser humano. O autor pontua que nos delineamentos organizacionais, a percepção e suas possíveis distorções são elementos de grande relevância para o estabelecimento do clima, das relações, da qualidade de vida no trabalho, entre outros fatores.

Macedo Filho (2003) pontua que o indivíduo percebe e é percebido pelos outros. Indicando, assim, a existência de uma relação “percebedor-percebido”, sendo que, tal

relação, segundo o autor, é um fator demasiadamente importante para o autoconhecimento. Elucida-se que conforme Katz e Kahn (1974), a posição ocupada pelo colaborador no espaço organizacional pode limitar seu acesso à organização de um modo global, podendo, também, limitar a quantidade e a qualidade de informações que irá receber, o que pode acarretar percepções errôneas.

Pontua-se que percepções errôneas em geral levam a compreensões também errôneas; em face de tantos equívocos, não se torna imprevisível supor que existam conflitos e falhas na comunicação que, por sua vez, podem gerar uma produtividade menor.

2.2 Conflito

O conflito é um processo de oposição e confronto, podendo ocorrer tanto entre pessoas como em grupos (WAGNER, 1999). É a existência de ideias, sentimentos, atitudes, interesses antagônicos, diferentes, que colidem, que se chocam (CHIAVENATO, 1992).

Há várias formas de conflito; por exemplo, o conflito interno e o externo, de relacionamento pessoal e interpessoal, entre outros. Existem quatro condições que antecedem o conflito, sendo estas: a ambiguidade de papel, os objetivos concorrentes, os recursos compartilhados e a interdependência de atividades (CHIAVENATO, 1992). O autor expressa que existem várias formas de administração de conflitos, como: evitação/fuga; acomodação/suavização; competição/comando autoritário; concessão/acordo; e, por fim, colaboração ou resolução dos problemas.

Felippe (2012) expõe que os conflitos atravessam o cotidiano e, geralmente, envolvem questões como a tomada de decisão. A autora repousa na concepção de que o conflito também pode ser produtivo para o desenvolvimento da organização. Revela-se, ainda, que a identificação de conflitos, dentro de uma organização, deve acarretar um movimento a fim de eliminá-los ou de administrá-los. A autora expõe que um poderoso auxiliar na administração dos conflitos é a Negociação. O conflito pode ser uma arma poderosa de desenvolvimento da organização e das pessoas, quando bem administrado (FELIPPE, 2012).

Diante de uma situação conflituosa, deve-se enfocar a causa real do conflito. Neste sentido, é possível aproveitar a emergência do conflito como uma oportunidade para alcançar o melhor resultado possível, que, em geral, é o que todos os envolvidos desejam.

Fustier (1982) remete que os conflitos podem ser classificados, em linhas gerais, segundo os contrários: a natureza do conflito e suas causas.

2.3 Mudança Organizacional

Segundo Vieira e Vieira (2003), a mudança organizacional deve ser vista como um processo permanente, uma necessidade de atualização que gera atualização. Para Fonseca (2000), mesmo quando as mudanças sejam percebidas como necessárias, caso ocorram de modo rápido e brusco, dificilmente são recebidas de forma consensual e podem despertar pouco comprometimento dos membros. Mudanças muito rápidas e bruscas podem, também, produzir efeitos contrários, provocando resistência, conflitos, ressentimentos, mágoas e até sabotagens.

Ghani et al (2002) explana que a mudança planejada pode ser compreendida como um esforço proativo da empresa, envolvendo seus membros e redefinindo suas atribuições, para, assim, atingir o objetivo proposto pela organização. Conforme Acuña e Fernández (1995), a iniciativa de uma mudança segue a intenção de resolver problemas, para que, assim, as organizações possam ter um melhor desempenho.

2.3 Integração

Treinamentos de integração, segundo Silva, Nascimento e Botelho (2013), são positivos tanto para o desempenho do funcionário quanto da empresa, haja vista que uma vez que o colaborador compreende seu papel na estrutura organizacional, ele se envolve mais ativamente no processo, e passa a fazer parte da organização de modo mais efetivo, agindo, assim, de modo mais ativo nos processos organizacionais. Segundo tais autores, quando o colaborador se sente um membro pertencente e participativo nos resultados da organização, ele pode responder de forma mais rápida e positiva na realização de suas atividades dentro da estrutura em que está enquadrado.

Entretanto, se ocorrer o oposto, ele pode se sentir desorientado, o que o levaria a fazer o trabalho de modo mecânico, sem ter o conhecimento do significado de sua atividade na contribuição do resultado da organização. Araújo e Garcia (2010) endossam que oferecer um treinamento para um colaborador é sinônimo de um regime que oportuniza condições mais favoráveis à aprendizagem e à plena integração dos membros na organização.

Há no ser humano uma tendência natural em fugir do sofrimento e sentimentos de exclusão nos fazem sofrer. Pelo contrário, há uma espécie de alegria neuroquímica quando nos sentimos realmente conectados com alguém. Brandão (2011) expõe que nenhum indivíduo vive isolado, logo, não é possível compreender o comportamento do sujeito sem considerar a influência que este sofre do outro. Para a autora, estabelecemos relações em que cada uma das pessoas envolvidas tem suas intenções particulares, daí a necessidade de os membros entrarem em entendimento para que o objetivo do grupo seja alcançado. A autora afirma que o alcance do objetivo depende necessariamente desse relacionamento.

Na concepção de Fiorelli (2000), a integração aumenta o conhecimento por meio da reciprocidade, tornando mais fácil aproveitar as habilidades de cada membro e agindo como fator de neutralização dos pontos fracos.

2.4 Feedback

O processo de comunicação deve incluir o feedback. Pois sem o feedback a comunicação é unilateral; já no caso da informação de retorno, a comunicação é considerada bilateral (ROBBINS, 2002). Assim, o feedback proporciona que o transmissor saiba se o receptor obteve a informação de forma adequada. Sobre esse fenômeno, Davis e Newstrom (2001) informam que a comunicação bilateral só é possível se for intermediada pelo feedback. Pois, segundo os autores, o feedback é uma ferramenta imprescindível para atingir a excelência na comunicação corporativa. Conclui-se, portanto, que o uso do feedback contribui efetivamente para a gestão de pessoas, para o aumento da produtividade e para o crescimento das organizações.

Para Benítez (2001), quanto maior for o uso do feedback, mais eficaz tende a ser o processo de comunicação, pois esta ferramenta permite aos gestores saberem se suas instruções foram compreendidas e aceitas. Atualmente observam-se quatro tipos de feedback, sendo eles: positivo, corretivo, insignificante e ofensivo. No feedback positivo, o objetivo seria o de reforço para aquilo que se deseja que ocorra novamente. No feedback corretivo, o objetivo seria o de corrigir aquilo que é considerado inadequado; muitas vezes esse tipo de feedback pode ser confundido como punitivo. Já no feedback insignificante, trata-se de algo sem relevância, o famoso “não fede e não cheira”, e a pessoa que o recebe não consegue ter clareza do que foi transmitido. Por sua vez, o feedback ofensivo acaba desvalorizando e desqualificando aquele que o recebe, podendo, então, estimular sentimentos negativos e acarretar submissão ou desejos de vingança.

2.5 Engendramentos Da Comunicação Não Violenta

Através de suas próprias experiências, o psicólogo social Rosenberg (2006) elaborou sua metodologia e cunhou o termo Comunicação Não Violenta – CNV. A CNV, de acordo com o autor, pode funcionar como um norteador na resolução e prevenção de conflitos, em vista de que a maior parte dos motivos dos conflitos ocorre necessariamente na forma como nos comunicamos, ou seja, o modo como falamos e ouvimos os outros, e ainda o modo como somos ouvidos pelas outras pessoas.

Dentre as condições apropriadas para que a comunicação tenha o efeito desejado, há o cuidado na maneira como o comunicado é expresso, em face de que ele deve de fato ser acessível e cognoscível ao ouvinte e deve esclarecer a situação. Seguindo esta lógica, compreende-se que o processo comunicativo possa ser alterado conforme haja mudanças na forma da comunicação, onde tais mudanças possam solucionar desentendimentos desnecessários e, num nível mais avançado, possa até mesmo evitar o início de conflitos. Rosenberg (2006) elucida que a metodologia da CNV pode contribuir grandemente para um melhor clima nas organizações, pois suas técnicas comunicativas promovem a humanização das relações profissionais, em face de que proporcionam empatia.

Observa-se que o uso da CNV pode proporcionar benefícios na vida cotidiana em geral, denotando que a CNV abre caminhos para que haja a escuta empática e um diálogo mais sincero, o que faz com que a comunicação flua de um modo menos tenso. Assim, neste processo comunicacional, podem ser expressas as necessidades dos envolvidos e encontradas as soluções. Pois, conforme o autor, sempre que não temos nossas necessidades satisfeitas, tendemos a pensar que há algo de errado com as outras pessoas.

Denota-se, ainda, que quando se está preso somente a um ponto de vista, no concernente às necessidades de apenas um dos lados do relacionamento, o terreno mostra-se bastante fértil para o surgimento de mal-entendidos e conflitos; não obstante, quando há espaço para a troca e escuta das necessidades de todos, há mais flexibilidade para melhores resultados para ambos os lados.

A metodologia desenvolvida à luz dos delineamentos de Rosenberg (2006) apresenta quatro componentes, sendo eles: (1) Observação: trata-se de simplesmente observar o que a outra pessoa está dizendo ou fazendo e não fazer neste momento julgamentos de juízos e valores; (2) Sentimento: trata-se de identificar quais foram os sentimentos vivenciados a

partir desta observação; (3) Necessidade: trata-se de reconhecer honestamente qual necessidade está ligada ao sentimento observado que não está sendo atendida; e (4) Pedido: trata-se de, após ter cumprido as três etapas anteriores, formular um pedido com clareza e objetividade.

2.6 Aplicabilidade da CNV

A CNV nasce no interior do indivíduo, no modo como interagimos com nós mesmos e com os outros, pois, sua metodologia desperta a compassividade e a empatia que, segundo o autor, são sentimentos inerentes ao ser humano (ROSENBERG, 2006). Entretanto, para o autor, apesar de em nossa natureza apreciarmos dar e receber com compaixão, aprendemos ao longo da vida muitos modos de “comunicação alienante da vida”, que nos levam a nos comunicarmos e nos comportarmos de modo que fira aos outros e a nós mesmos. Em sua busca pelos motivos que levam o ser humano ao afastamento de seu estado compassivo natural, Rosenberg (2006) identificou como “comunicação alienante da vida” as especificidades do processo comunicacional que favorecem comportamentos violentos direcionados a nós mesmos e às outras pessoas.

Entre as especificidades da comunicação alienante da vida encontradas por Rosenberg (2006), temos: os julgamentos moralizadores; a negação da responsabilidade; o ato de tentar forçar as pessoas a fazerem algo – com exigências e ameaças, por exemplo; o pensamento baseado em “quem merece o quê”; e as raízes filosóficas e políticas.

O item julgamentos moralizadores trata de comparar e ajuizar aqueles que não agem de acordo com nossos valores como sendo pessoas más ou errantes; outros modos de julgamentos moralizadores são comparações, rotulações, depreciação, críticas e insultos. Neste raciocínio, Rosenberg (2006) conclui que analisar as outras pessoas trata-se necessariamente de um modo de expressão de nossas próprias necessidades e valores. O autor expõe que nosso foco se concentra em analisar e identificar os níveis de erros alheios ao invés de nos concentrarmos nas necessidades, nossas e das outras pessoas, que não estão sendo atendidas.

Para tanto, exemplifica muito bem sua teoria usando a narrativa de que uma esposa que deseja receber mais carinho e atenção pode ser rotulada pelo marido como “carente e dependente”. Não obstante, se o mesmo marido é quem deseja receber mais afeto, a esposa pode ser rotulada por ele como “indiferente e insensível”. Ou seja, “uma forma de

comunicação alienante da vida é o uso de julgamentos moralizadores que implicam que aqueles que não agem em consonância com nossos valores estão errados ou são maus” (ROSENBERG, 2006, p. 48).

O item negação da responsabilidade trata da compreensão sincera de que cada um de nós é responsável por seus próprios pensamentos, sentimentos e atos. O autor alerta que nossa linguagem facilita a negação de nossa responsabilidade pessoal e anuvia nossa consciência, exemplificando com o uso da expressão “fazer alguém sentir-se” – ex.: “Você me faz sentir culpado”. Rosenberg (2006) observa que nos tornamos perigosos quando não temos consciência de nossa responsabilidade por nossos comportamentos, pensamentos e sentimentos e afirma que temos sempre a opção de fazer ou não fazer.

De acordo com autor, apresenta-se uma interessante lista de expressões comumente utilizadas no nosso dia a dia que negam a responsabilidade de nossos atos praticados inculcando aos outros a “culpa”. Exemplos disso são: “Cheguei atrasada porque havia muito trânsito hoje”; “Não vou apresentar o trabalho na reunião porque é muita coisa para lembrar”. Entende-se então que devemos primeiro silenciar o ruído dentro de nós mesmos, de modo a formar uma ideia clara do que queremos comunicar, antes de tomar alguém de assalto para expor essa comunicação.

Intentando clarificar melhor a realidade dos fatos, o autor sugere que haja a substituição da linguagem que indique falta de escolha por uma que assuma a possibilidade de escolha; ex.: “Eu trabalho neste lugar porque não tenho outra opção” pode-se substituir por: “Eu escolhi trabalhar nesta empresa que possui metas que exigem mais de mim do que eu consigo dar porque eu estava desempregado e tinha que me sustentar”.

O ato de tentar forçar as pessoas a fazerem algo, geralmente com exigências ou ameaças, é uma forma de violência, que pode acarretar diversos sentimentos negativos, como os sentimentos de punição, culpa ou pressão. O autor sublinha que o medo de ser punido diminui a autoestima e a boa vontade da pessoa e “por trás de mensagens intimidadoras, estão simplesmente pessoas pedindo para satisfazermos suas necessidades” (ROSENBERG, 2006, p. 144).

O pensamento baseado em “quem merece o quê” traz à tona a ideia de que certos atos merecem recompensa e outros, punição. Deflagra-se, então, a ideia presumida de que Fulano agiu de determinada maneira por “maldade” e, por isso, demanda que haja alguma punição para fazê-lo se arrepender de tal ato.

No concernente às raízes filosóficas e políticas, o autor explora que quanto mais os indivíduos forem instruídos a pensar em termos de julgamentos morais, o que invariavelmente implica que algo é errado e algo é correto, mais eles serão treinados a consultar instâncias exteriores, as autoridades, para conhecer a definição do que se constitui como o certo/errado, o bom/mau.

Pelo raciocínio exposto, torna-se claro que o uso da CNV possibilita uma socialização mais autêntica e empática, em face de que mostra uma rota que as pessoas possam seguir para viverem sua verdade pessoal sem limitar os outros, deixando que estes sejam eles mesmos. Conforme o postulado pela CNV, é possível aceitar o outro, mesmo não concordando com ele, quando nos tornamos capazes de enxergar a necessidade que há por trás das ações do outro. É fundamental para qualquer tipo de relacionamento discordar sem ódio, sem ironia e sem insultos. Pois, nenhuma pessoa se abre para receber um comunicado quando está diante de um ataque pessoal. Esse tipo de visão proporcionada pela CNV desenvolve maior confiança na relação, o que nos permite mostrar nossas vulnerabilidades sem temer sermos julgados por tais. Atenta-se para a imagem que muitas vezes queremos transmitir aos outros, a imagem do competente, do sagaz, do prestativo, do alegre etc., o que não raro não corresponde à nossa realidade interna.

Quando temos esse tipo de conduta, em geral, podemos conseguir esconder das outras pessoas partes de nossa existência, como: insegurança em determinada situação, necessidade de orientação, medo, raiva etc. Entretanto, esses aspectos ainda existem em nós e têm algum poder sobre nosso comportamento, o que pode levar a um relacionamento falso, onde escondemos nossa humanidade e não abrimos espaço para o outro revelar a sua. Assim, atacamos o outro para parecermos poderosos em vez de revelar nossa insegurança, e como consequência cada vez mais percebemos o outro como uma ameaça, especialmente em momentos de conflito. Em geral, nos momentos de conflito tendemos a “partir para a briga” e, assim, temos um grande gasto de energia e concentração em nos defender e atacar o outro. Neste cenário, busca-se ativamente o “culpado”, o que implica dizer que alguém tem a culpa e está errado, assim, torna-se quase impossível que haja uma troca de informações sinceras, pois, dificilmente conseguiremos ouvir e sermos ouvidos realmente.

A proposta da CNV marca seu diferencial com a sua pretensão de sair dos comportamentos de ataque/defesa e, assim, partir rumo ao melhor resultado possível para todos. Portanto, ao fazer uso da CNV, a discussão pode servir como um meio para obter um resultado específico e evitar o agravamento de uma situação já difícil. Nota-se que as

concepções da CNV estão de acordo com o postulado por Lewin (1978), que relata que o ideal é que a comunicação entre os integrantes de um grupo seja autêntica. Pois, segundo o autor, um grupo que não apresenta espaço para que seus integrantes possam ser autênticos e se comunicarem, pode desenvolver redes paralelas e informais externas ao grupo, o que esvazia a sua força.

Para que haja esse encontro sincero na relação, Rosenberg (2006) declara que é necessário receber o outro com empatia e atenção, captar a essência dos sentimentos da situação vivida e as necessidades e os pedidos que estão sendo expressos. Um artifício facilitador para a realização deste tipo de encontro pode ser o uso de parafrasear o que estamos escutando, pois, deste modo, há a oportunidade de desanuviar e reafirmar nossa compreensão do que estamos ouvindo e, assim, há a possibilidade do outro ouvir o que foi dito e o que foi compreendido. Chama-se a atenção para que os aspectos não verbais da comunicação não sejam negligenciados, pois são de grande importância no processo de comunicação.

De acordo com Rosenberg (2006), há uma mudança de atitude dependendo de como se fala, assim, conforme as orientações da CNV, deve-se falar de modo calmo e empático, falando pausadamente e com um tom de voz adequado, deve-se realizar perguntas simples e objetivas, que não abrem o tema para além daquilo que se quer saber, de modo a não constranger ou pressionar a pessoa. “Além de utilizarmos uma linguagem positiva, devemos evitar frases abstratas ou ambíguas e formular nossas solicitações na forma de ações concretas que os outros possam realizar” (ROSENBERG, 2006, p. 106).

5 Considerações Finais

Seja em um ambiente íntimo com a família e os amigos, ou em um ambiente mais formal, como o trabalho, grande parte de nossas expressões de sentimentos ou ideias são desprezadas ou repudiadas não por serem necessariamente ruins, mas por serem expressas de modo ineficiente ou inapropriado. Uma grande verdade sobre os relacionamentos humanos é que a maior parte das pessoas não imagina ou percebe o poder contido em suas palavras e no modo como elas são expressas. É esclarecido que a comunicação pode ocorrer com resultados indesejados porque é realizada de forma inadequada e ineficiente. No postulado da CNV, nosso poder de comunicação reside necessariamente em todos os aspectos que compõem essa atividade. Portanto, uma comunicação eficaz inclui não apenas

as palavras escolhidas, mas também o tom de voz, o tempo disponível para falar/ouvir e os aspectos não verbais.

A Comunicação Não Violenta é uma ferramenta bastante útil na resolução de conflitos, haja vista que, por intermédio de sua metodologia inovadora, leva em consideração o todo: comportamentos, sentimentos, percepções, necessidades pessoais de si e do outro. Dentro deste enquadramento mais realista, torna-se possível haver a empatia e a compassividade entre as pessoas envolvidas no diálogo, o que pode resultar na melhora da comunicação entre líder e liderado dentro da empresa.

A CNV inaugura um modo de comunicação que proporciona a possibilidade de uma conexão real em nossas interações, ao trazer a humanização à tona. Com todas as suas necessidades e vulnerabilidades, ela se torna uma valiosa ferramenta de resolução de conflitos e de habilidades sociais. Deste modo, a CNV pretende transformar o padrão tóxico de comunicação que afasta as pessoas umas das outras; pois, em sua lógica, cada conflito traz em si um modo de expressão de necessidades que não estão sendo atendidas. Observa-se, então, o movimento que retira a concentração da identificação do “culpado” e leva o foco para a identificação das necessidades dos envolvidos, fazendo com que o objetivo seja a busca de uma solução que atenda às necessidades das pessoas, ao invés de ser a busca de quem tem a culpa e merece punição. Tal mudança de pensamento e comportamento proporciona maior bem-estar para os trabalhadores e um ambiente organizacional muito mais acolhedor, autêntico, produtivo e eficiente.

Referências

ACUÑA, E.; FERNÁNDEZ, F. **Análise de mudanças organizacionais:** utilidades para políticas sociais. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro: FGV/EBAP, 1995.

ANDRADE, D. C. T., RAMOS, H. R. A Comparação entre Grupos Ocupacionais e Lotação Setorial/Departamental de uma IFES sob a Ótica da Socialização Organizacional. **Revista Economia & Gestão**, v. 15, n. 39, p. 104-125, 2015.

ARAÚJO, L. C. G. de, GARCIA, A. A. **Gestão de Pessoas:** estratégias e integração organizacional. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BENÍTEZ, Z. R. **Os gerentes atuando como facilitadores da comunicação interpessoal para incrementar a criação do conhecimento organizacional.** 2001. 251f. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/Resumo.asp?1799>>. Acesso em: 04 nov. 17.

BORGES, L. O, ALBUQUERQUE, F. J. B. Socialização organizacional. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org.). **Psicologia organizacional e do trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, p. 331-356, 2004.

BRANDÃO, L. C. **Trabalho em Equipe**. Disponível em: <http://xa.yimg.com/kq/groups/24137146/2106347199/name/Texto_8_Trabalho_em_equipe%5B1%5D.pdf>. Acesso em: 28 out. 2017

CARDOSO, R. M.; MENDES, F. D. C. Linguagem: história, teoria e métodos. IN: YAMAMOTO, M. E.; VALENTOVA, J. V. (Orgs). **Manual de Psicologia Evolucionista**. Natal: EDUFRRN, 2018.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 1992.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2002.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

DAVIS, K; NEWSTRON, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

DUTRA, J.S. **Gestão de Pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2006.

FELIPPE, M. I. **Conflitos e Emoções**. São Paulo, UNIP, 2012.

FIORELLI, J.O. **Psicologia para Administradores**. São Paulo: Atlas, 2000.

FISCHER, A. L.; DUTRA, J. S.; AMORIM, W. A.C. **Gestão de pessoas: práticas modernas e transformação nas organizações**. São Paulo: Atlas.2010.

FLEURY, M. T. L. **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

FLEURY, M.T.L; FISCHER, R. M. **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2007.

FONSECA, J. A. **Comprometimento Organizacional: implicações de mudança organizacional na Polícia Militar de Minas Gerais**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Pós Graduação e Pesquisa em Administração da UFMG, Belo Horizonte, 2000.

FUSTIER, M. **O conflito na empresa**. Martins Fontes 1982.

GHANI, A. K.; JAYAKABALAN, V.; SUGUMAR, M. Impact of advanced manufacturing technology on organizational structure. **The Journal of High Technology Management Research**, Elsevier Science, 2002.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2008.

KATZ, D.; KAHN, R. L. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Atlas, 1974.

LACOMBE, F.J.M. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MACEDO FILHO, A. F. **A Percepção e a comunicação no ambiente organizacional**. São Paulo, UNIP, 2003.

OLIVEIRA, S.R.; ECCEL, C.S. Sociologia e cultura organizacional. In: PICCININI, Valmira Carolina; ALMEIDA, Marilis Lemos de, OLIVEIRA, Sidinei Rocha. **Sociologia e administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

OMS, Organização Mundial da Saúde. **Empresas devem promover saúde mental de funcionários no ambiente trabalho**. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/oms-empresas-devem-promover-saude-mental-de-funcionarios-no-ambiente-trabalho/>>. Acesso em: 31 maio 2019.

PRATES, C. Doenças psíquicas aumentam no ambiente de trabalho. Disponível em: <<https://www.atribuna.com.br/2.713/doen%C3%A7as-ps%C3%ADquicas-aumentam-no-ambiente-de-trabalho-1.18724>> Acesso em: 31 maio 2019.

ROBBINS, S.P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2002.

ROBBINS, S. P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson, 2010.

ROBBINS, S. P., DECENZO, D. A. TAYLOR, R.B. **Fundamentos da Administração: conceitos essenciais e aplicações**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não violenta**. Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 3. ed. São Paulo: Ágora, 2006.

SCHEIN, E. H. **Psicologia organizacional**. 3 ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1982.

SILVA, A. H; FOSSA, M. I. T. O processo de socialização organizacional como estratégia de integração indivíduo e organização. Curitiba: **Cadernos da Escola de Negócios**, v.1, n. 11, p.17-28, 2013.

SILVA, L. N, NASCIMENTO, R. F; BOTELHO, M. A. S. A importância do programa de integração: um estudo da perspectiva dos gestores da empresa Lopes & Cia. In: **X Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. Rezende, Rio de Janeiro, 2013.

SINYASHIKI, O processo de socialização organizacional. In: FLEURY, M.T. L. *et al.* **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

TRINDADE, E.A.B.; CRUZ, V.S.; TRINDADE, D.P. **A aplicação da técnica de comunicação não violenta (CNV) no relacionamento entre líder e liderado em ambiente de teleatendimento**. Disponível em:

<[HTTP://WWW.FACULDADEDOGUARUJA.EDU.BR/REVISTA/DOWNLOADS/EDICAO82014/ARTIGO01-A-APLICACAO-DA-TECNICA-DE-COMUNICACAO-NAO-VIOLENTA.PDF](http://www.faculdaadedo guaruja.edu.br/revista/downloads/EDICAO82014/ARTIGO01-A-APLICACAO-DA-TECNICA-DE-COMUNICACAO-NAO-VIOLENTA.PDF)>. ACESSO EM: 23 MAR. 2017

VAN MAANEN, J. Processando as pessoas: estratégias de socialização organizacional. In: FLEURY, M. T. L. et al. **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1996.

VIEIRA, E. F.; VIEIRA, M. M. F. Estrutura Organizacional e Gestão do Desempenho nas Universidades Federais Brasileiras. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 37, n.4, p. 899-920, 2003.

WAGNER III, J. A. **Comportamento organizacional**. Saraiva, 1999.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J. H.; JACKSON, D. D. **Pragmática da comunicação humana**: um estudo dos padrões, patologias e paradoxo da interação. 17. ed. São Paulo: Cultrix, 2007.



A influência do *lean healthcare* para gestão hospitalar

Lizandra Garcia Lupi Vergara¹

Marcos Lucas de Oliveira²

Resumo: O estudo da ergonomia envolve a verificação dos fatores que influenciam no desempenho do sistema produtivo e causam consequências aos trabalhadores. Dessa forma, procuram reduzir a fadiga, estresse, erros e acidentes proporcionando saúde, segurança e satisfação aos empregados, durante a sua interação com o sistema produtivo. Esse estudo objetivou identificar quais são as variáveis que intervêm nos processos de operacionalização de sistemas complexos que utilizam os princípios da filosofia *lean healthcare*. A metodologia utilizada foi de natureza aplicada, com o uso de entrevistas focalizadas por meio de questionários. Os resultados do estudo apontam que os hospitais investigados possuem uma baixa implementação da filosofia *lean* e não há uma aferição da implementação com o aumento do nível de segurança laboral. Conclui-se que, de modo geral, a gestão hospitalar ainda está com cerne nos procedimentos operacionais e não com foco no paciente. Ademais, evidencia-se que os avanços no elo da gestão hospitalar no setor público, no sul do Brasil, são baixos e os métodos de gestão são, portanto, classificados como tradicionais e/ou obsoletos.

Palavras-chave: Ergonomia. Engenharia de resiliência. Sistemas complexos. Hospitais públicos. *Lean healthcare*.

The influence of *lean healthcare* for hospital management

Abstract: The study of ergonomics involves the verification of the factors that influence the performance of the productive system and cause consequences to the workers. In this way, they seek to reduce fatigue, stress, errors and accidents by providing health, safety and satisfaction to employees during their interaction with the production system. This study aimed to identify which are the variables that intervene in the processes of operationalization of complex systems that use the principles of the *lean healthcare* philosophy. The methodology used was of an applied nature, with the use of focused interviews through questionnaires. The results of the study indicate that the hospitals investigated have a low implementation of the *lean* philosophy and there is a measurement of the implementation with the increase of the level of job security. It is concluded that, in general, hospital management is still at the heart of operational procedures and not focused on the patient. In addition, it is evident that the advances in the hospital management link in the public sector in southern Brazil are low and management methods are therefore classified as traditional and / or obsolete.

Keywords: Ergonomics. Resilience engineering. Complex systems. Public hospitals. *Lean healthcare*.

¹ Doutorado em Ergonomia/Engenharia da Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Professora do programa de pós-graduação em Engenharia da Produção e Arquitetura pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). l.vergara@ufsc.br.

² Doutorando em Engenharia da Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). eng.marcos.lucas@gmail.com.

La influencia de lean healthcare para la gestión hospitalaria

Resumen: El estudio de la ergonomía implica la verificación de los factores que influyen en el desempeño del sistema productivo y causan consecuencias para los trabajadores. De esta manera, buscan reducir la fatiga, el estrés, los errores y los accidentes proporcionando salud, seguridad y satisfacción a los empleados durante su interacción con el sistema de producción. Este estudio tuvo como objetivo identificar cuáles son las variables que intervienen en los procesos de operacionalización de sistemas complejos que utilizan los principios de la filosofía de salud esbelta. La metodología utilizada fue de naturaleza aplicada, con el uso de entrevistas focalizadas a través de cuestionarios. Los resultados del estudio indican que los hospitales investigados tienen una baja implementación de la filosofía lean y hay una medición de la implementación con el aumento del nivel de seguridad laboral. Se concluye que, en general, la gestión del hospital sigue siendo el núcleo de los procedimientos operativos y no se centra en el paciente. Además, es evidente que los avances en el vínculo de gestión hospitalaria en el sector público en el sur de Brasil son bajos y, por lo tanto, los métodos de gestión se clasifican como tradicionales u obsoletos.

Palabras clave: Ergonomía. Ingeniería de resiliencia. Sistemas complejos. Hospitales públicos. *Lean healthcare*.

1 Introdução

A área da saúde corresponde a uma rede de organizações que prestam serviços a comunidade e atendem aos requisitos de órgãos regulatórios e governamentais (SOLIMAN e SAURIN, 2017b). Nesse contexto, em vista da imprevisibilidade e da variabilidade das atividades trabalhistas do setor da saúde (DE SOUZA e PIDDA, 2011), os processos podem ser considerados complexos, dinâmicos e estocásticos (CAGLIANO, GRIMALDI e RAFFALE, 2011). Para Azadeh, Roudi e Salehi (2017), atividades trabalhistas em sistemas complexos, estão propensas aos acidentes de trabalho de índices críticos. Montero (2013), Azadeh e Zarrin (2016), apontam que a ocorrência desses são frutos da inexistência de um plano de gestão direcionado a prevenção.

Sobre essa análise, a engenharia de resiliência tendo como finalidade modificar e monitorar os modelos de gestão de riscos (DINH et al., 2012), procura métodos para aumentar a capacidade de criar processos robustos e flexíveis em todos os níveis de uma organização (AZADEH e ZARRIN, 2016). Conforme Azadeh et al. (2015) a engenharia de resiliência envolve os fatores humanos, a teoria do controle e a engenharia de segurança, com foco na eliminação dos processos ineficientes e/ou inseguros. Na posição de Furniss et al. (2011), a engenharia de resiliência maximiza as operações de maneira controlada, tanto em situações esperadas quanto em imprevisíveis, ou seja, oferece uma nova maneira de pensar sobre segurança e acidentes.

Em consonância a descrição a priori, a filosofia *lean healthcare* é uma abordagem enxuta de gestão em saúde que consiste em agregar valor por meio do envolvimento de toda equipe na tomada das decisões tendo como foco o desenvolvimento de processos padronizados e confiáveis (HOUCHENS e KIM, 2014). Poksinska (2010) ressalva, no entanto, que a implementação da filosofia enxuta na área da saúde requer adaptação e desenvolvimento ao contexto específico da aplicação, com vistas a permitir que a equipe de saúde se aproprie da abordagem.

Na visão de Mintzberg (2012), a aplicação da filosofia *lean healthcare* vem sendo disseminada, em diversos países, desde o início dos anos 2000, através de pesquisas e compilações de diferentes casos, tópicos e abordagens nas unidades de saúde. A sua utilização no Brasil é considerada recente (HOUCHENS e KIM, 2014). Nesse âmbito, a filosofia *lean* atrai muitos pesquisadores que fundamentam o seu uso e exploração de seus conceitos da manufatura enxuta para o campo da saúde (RADNOR, 2011). Esses estudos, contudo, evidenciam que a concentração das aplicações do *lean* está direcionada as suas ferramentas em áreas ou processos específicos, e não diretamente como a cultura da organização (HAENKE e STICHLER, 2015; SOLIMAN e SAURIN, 2017b).

Nesse contexto, para Young et al. (2004) a filosofia *lean healthcare* apoia-se no conceito de produção como uma interação complexa de atividades individuais, isto é, visa melhorar o desempenho de uma organização de saúde por meio da identificação e consequentemente eliminação dos desperdícios e dos processos ineficazes dos sistemas de trabalho sócio-técnicos. Segundo Hendrick (1991), a teoria dos sistemas sócio-técnicos procura decodificar como funciona a organização das empresas e seus subsistemas, que se inter-relacionam e influenciam entre si (HENDRICK, 2008).

Perante a isso, Wilson (2014) e Holden et al. (2015) declaram que com o objetivo de transparecer o vínculo do atendimento as necessidades aos fatores e interações dos sistemas de trabalho sociotécnicos, os princípios fundamentais das condições humanas e da macroergonomia começaram a ser difundidos. Sobre essa ótica, Saurin (2014) aponta que na ergonomia a perspectiva da complexidade começou a ganhar força por meio do carregamento de informações confiáveis nos sistemas e com o uso de tecnologias inovadoras.

Diante disso, esse estudo buscou responder ao seguinte questionamento: A aplicação do *lean healthcare* é dependente do contexto? Além disso, objetivou identificar quais são as variáveis que intervêm nos processos de operacionalização de sistemas

complexos que utilizam os princípios da filosofia *lean healthcare*. Desse modo, por se tratar de um conhecimento multifacetário, isto é, que não se obtém de forma exata, utilizou-se na metodologia da aplicação de questionários semiestruturados e análise de conteúdo. Espera-se, enquanto contribuição teórica, que este estudo aumente a compreensão e também o debate sobre a filosofia *lean healthcare*.

2 Fundamentação Teórica

Nessa são apresentados os conceitos que relacionam-se com o objetivo desse estudo. Dessa forma, descritivamente são apresentados alguns conceitos, definições e abordagens da ergonomia, da engenharia de resiliência, dos sistemas complexos e do *lean healthcare*.

2.1 Sistemas complexos e abordagem sócio-técnica

A terminologia “complexidade” até o momento não possui uma definição consensual, embora seja amplamente utilizada por diversos pesquisadores (JACOBSON et al, 2017). Para Érdi (2008), os sistemas complexos podem ser entendidos como interfaces que compartilham alguns atributos de inter-relação, podendo ser com alto número de elementos (JOHNSON, 2010), propriedades emergentes (ÉRDI, 2008), dinâmicas e não lineares (SNOWDEN e BOONE, 2007), e, de comportamentos adaptativos (KURTZ; SNOWDEN, 2003).

Na posição de Domingues, Batista e Tato (2017) os sistemas complexos podem ser entendidos como um instrumento de mudança e resiliência, ou seja, trata-se de um método com princípios e objetivos que visam maximizar as funções e eliminar as atividades desnecessárias. Por sua vez, Andrade et al. (2006) relatam que teoria dos sistemas sócio-técnicos procura decodificar como funciona a inter-relação das organizações e de seus subsistemas.

Dessa forma, para se obter efetividade nos resultados, a análise deve envolver todos os empregados e as mudanças devem fazer parte da cultura da empresa (OLIVEIRA, JORDÃO e VERGARA, 2019). Nesse sentido, Andrade et al. (2006), descreve que os subsistemas a ser considerados na teoria sócio-técnica são: (i) social; (ii) tecnológico; (iii) organizacional, e (iv) o ambiente externo. Hettinger et al. (2015), relatam que os estudos

de sistemas sócio-técnicos complexos são uma classe particular dos sistemas adaptativos compostos por pessoas e tecnologias que interagem para produzir uma saída desejável (TRIST, 2017).

Wan et al. (2017), advertem que em um sistema sócio-técnico o termo social centra-se na relação entre as pessoas e seus atributos, como atitude, valor e habilidades, enquanto o termo técnico enfatiza os processos, tarefas e tecnologias para produzir o resultado designado. Nessa perspectiva, a organização passa a ser mapeada em dois subsistemas: (i) subsistema técnico, que são máquinas, técnicas, entre outros e (ii) subsistema social, que são os indivíduos e grupos de empregados com seus comportamentos, culturas, capacidades, sentimentos, entre outros (WAN et al., 2017).

Nesse sentido Soliman e Saurin (2017a), revelam que os sistemas sócio-técnicos complexos não podem ser modelados matematicamente, pois os atributos avaliados possuem comportamento instáveis. Desse modo, a abordagem dos sistemas sócio-técnicos, a partir de uma visão crítica realista, pressupõe a existência de uma realidade objetiva (SOLIMAN e SAURIN, 2017a). Assim, passa a ser possível a observação da subjetividade do indivíduo, e a possibilidade do sistema complexo ser medido (WALKER et al., 2010). Em outras palavras, há uma possibilidade de identificar a complexidade das tarefas, em um mesmo ambiente de trabalho, entre mais complexa e menos complexa.

Assim, para Dekker et al. (2013) a perspectiva do realismo crítico é relevante para o gerenciamento das operações de sistemas complexos, uma vez que há a possibilidade de reconhecer e conceber práticas para influenciar os fatores e suas interações que estabelecem o cenário para a emergência da complexidade. Concomitantemente Pavard e Dugdale (2002), apontam que na perspectiva sócio-técnica uma organização interage com o ambiente sendo capaz de autorregulação e equifinalidade. Isto é, pode alcançar um mesmo objetivo a partir de diferentes caminhos e por meio da utilização de diferentes recursos.

No entender dos autores Wan et al. (2017), os sistemas sócio-técnicos são introduzidos nas organizações como meio de compreender as perspectivas sociais e tecnológicas, esses dois conjuntos afetam intrinsecamente a produção de bens e serviços. É nesse contexto, que a engenharia de resiliência se insere no âmbito da saúde, pois ela usa de insights de pesquisa sobre falhas em sistemas complexos, incluindo contribuintes organizacionais para o risco e os fatores que afetam o desempenho humano, para gerenciá-

los de forma proativa por meio de ferramentas de engenharia (RIGHI, SAURIN e WACHS, 2015).

2.2. *Lean healthcare*

Nas últimas décadas, o setor de assistência médica avançou na adaptação dos princípios do *Lean* nas operações de assistência médica, embora a maneira e os resultados encontrados tenham variado conforme a característica da unidade de saúde (RADNOR, 2011). As organizações de saúde estão implementando o *Lean* por meio de pequenos projetos fechados que estão criando bolsões de melhores práticas (SOUZA e SOUZA, 2009).

A revisão da literatura mostra que houve alguns resultados tangíveis significativos nas organizações de saúde que adotaram princípios *Lean*, como aumento do rendimento do paciente (DICKSON et al., 2008), redução do tempo de espera (AL-ARAI DAH et al., 2010) e melhorias no ambiente de trabalho (KAPLAN e PATTERSON, 2008). No entanto, outros autores identificaram barreiras ao implementar a gestão *Lean* (MINTZBERG, 2012), em organizações de saúde como, por exemplo, a falta de propriedade dos processos propostos, ceticismo e resistência à mudança (SOUZA e PIDDA, 2011).

Conforme o estudo de Soliman e Saurin (2017b) as barreiras culturais e práticas devem ser superadas para uma correta e eficaz disseminação da aplicação da filosofia *lean* no setor da saúde. Kim et al. (2006) e D'andreamatteo et al. (2015) afirmaram que a prontidão, por parte de profissionais técnicos em saúde, com a mudança cultural, tem fator positivo e decisivo na implementação do *lean healthcare* na unidades de saúde.

2.3 Sistema *Lean* e a engenharia de resiliência

A engenharia de resiliência procura maneiras de melhorar o desempenho das organizações em uma variedade de condições, a fim de evitar resultados indesejáveis (RENIERS; SORENSEN e KHAN, 2014). Este campo da engenharia traz conceitos baseados principalmente em competências relacionadas à capacidade de detecção, antecipação e prevenção (AZADEH; ROUDI e SALEHI, 2017).

A aplicação dos conceitos de engenharia de resiliência é vista como essencial para o desenvolvimento de um sistema de gestão eficaz, isto é, com capacidades flexíveis, e, ao

mesmo tempo robustas, de adaptação a diferentes situações de intervenção, monitoramento e antecipação de riscos (FERNANDES; HURTADO e BATIZ, 2015). Para Righi, Saurin e Wachs (2015), a engenharia de resiliência pode ser projetada para sistemas sócio-técnicos complexos de modo a suportar o uso da capacidade de adaptação.

De acordo com os esses autores, a engenharia de resiliência utiliza de três critérios para a avaliação de teorias de gerenciamento de segurança, esses são: (i) foco de aplicação, nível do sistema abordado pela teoria; (ii) poder da teoria, extensão em que a teoria permite previsibilidade e controle do sistema e (iii) disponibilidade tecnológica, medida em que a teoria foi testada e avaliada (RIGHI; SAURIN; WACHS, 2015).

Seguindo essa linha de pensamento Hollnagel (2011) define quatro habilidades que caracterizam os sistemas resilientes: (i) antecipar; (ii) monitorar; (iii) responder; e (iv) aprender. Além disso, Back et al. (2008) relatam que a engenharia de resiliência deve ser aplicada em três níveis: (i) individual, (ii) equipe e (iii) organizacional.

Caso haja um subtítulo, seguir sequencia com numeração correspondente à fundamentação, ex: 2.1 escreva o subtítulo; usar letra Times New Roman ou Arial, tamanho 12, espaçamento 1,5 entre linhas, com entrada de parágrafo de 1,25 (alínea).

3 Procedimentos Metodológicos

Essa sessão tem como propósito apresentar os instrumentos de coleta de dados que foram utilizados nessa pesquisa. Além disso, descrevem as etapas percorridas para atingir o objetivo do estudo.

3.1 Delineamentos da pesquisa

O artigo é de natureza aplicada porque objetivou verificar quais são as variáveis que intervêm nos processos de operacionalização de sistemas complexos que utilizam os princípios da filosofia *lean healthcare* (GIL, 2010). Em relação ao método científico, a pesquisa é caracterizada como indutiva porque teve por objetivo levar a conclusões, cujo conteúdo é mais amplo do que das premissas que se baseou (MARCONI e LAKATOS, 2010).

A abordagem do estudo é classificada como qualitativa (MIGUEL, 2010), porque tem ênfase na obtenção de informações sobre a utilização da filosofia *lean healthcare* em três hospitais escola do sul do Brasil. Assim, através da análise de conteúdo foi possível obter as identificações de conteúdos que foram codificados em categorias de resposta (BARDIN, 1994). Para Boni e Quaresma (2015), esse método apresenta como vantagem a flexibilidade de interação entre o entrevistado e o entrevistador, em vista que favorece a compilação de respostas espontâneas.

Em referência ao objetivo da pesquisa, esse artigo pode ser considerado exploratório (GIL, 2010), porque se buscou um aprofundamento da temática, sobre a ótica dos participantes, em prol do aprimoramento da literatura científica. Quanto aos procedimentos técnicos, utilizou-se de uma pesquisa bibliográfica para gerar o embasamento teórico do estudo. Para Marconi e Lakatos (2010), baseia-se em materiais que ainda não receberam um tratamento analítico e que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

3.2 Delimitações da pesquisa

Essa pesquisa tem como cerne três hospitais escola que atuam com a filosofia *lean healthcare* na região sul do Brasil. A escolha por essa classe de hospitais ocorreu por meio dos fatores de contexto de interesse a comunidade acadêmica, visto que esses hospitais representam as divisões distintas e reconhecidas no domínio do Sistema Único de Saúde (SUS) na região.

Nessa pesquisa fazem parte do aspecto amostral os profissionais e responsáveis técnicos que são responsáveis pelo desenvolvimento da filosofia *lean healthcare* em alguma unidade e/ou setor do hospital investigado. Assim, não compuseram a pesquisa os demais profissionais de saúde que não estão vinculados no planejamento e desenvolvimento da filosofia *lean* na unidade hospitalar analisada.

3.3 Instrumentos de coleta e análise dos dados

Para atingir os objetivos do presente estudo e responder a problemática da pesquisa, utilizou-se de um procedimento sequencial de atividades. A Figura 2 apresenta as etapas e processos seguidos para obtenção dos resultados.

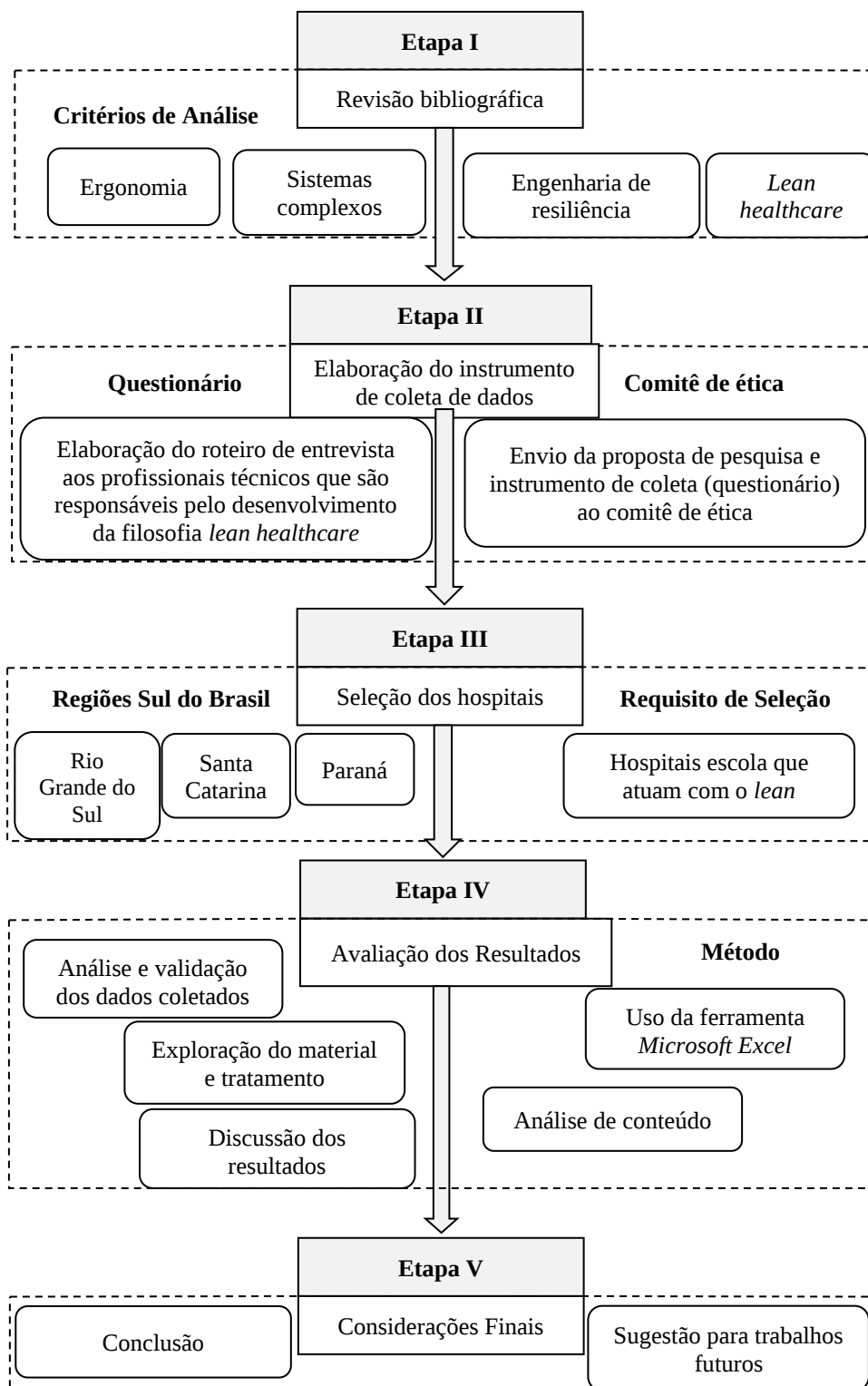


Figura 2 – Estrutura da pesquisa

Para o desenvolvimento da abordagem metodológica desse estudo foi garantido ao entrevistado à liberdade do aceite ou não em participar dessa pesquisa. Diante disso, somente após o aceite e consentimento dos entrevistados que se prosseguiu com a coleta dos dados.

3.3.1 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados utilizado refere-se à aplicação de questionários semiestruturado in loco. Esse teve como objetivo levantar dados sobre a compreensão dos responsáveis técnicos sobre a filosofia *lean healthcare*. Nesse sentido, no Quadro 1 apresenta o roteiro seguido para as entrevistas.

Quadro 1: Roteiro das entrevistas

Nº	Questionamento
1	Qual o seu nome? Sexo:
2	Qual a sua idade?
3	Qual a sua formação base?
4	Qual cargo e/ou função você exerce na empresa?
5	Há quanto tempo você atua com o <i>lean healthcare</i> ?
6	Em sua opinião, quais são as dificuldades de implantação no <i>lean healthcare</i> ?
7	Em sua opinião, o que a aplicação do <i>lean healthcare</i> trouxe para a organização?
8	Em sua opinião, os princípios <i>lean</i> são compreendidos pelos profissionais da área da saúde?
9	Em sua opinião, quais são os desafios e/ou barreiras que a filosofia <i>lean</i> enfrenta por parte dos empregados na área da saúde?
10	De acordo com as suas experiências, quais foram as ações após inserção da filosofia <i>lean healthcare</i> para a segurança hospitalar?

Fonte: Autores

Aplicação do questionário aos entrevistados visou também levantar informações sobre a influência da filosofia com a gestão da segurança hospitalar. Assim, a aplicação desse instrumento pode conduzir a discussões que estabelecem perguntas adicionais, sem deixar de seguir com o objetivo da entrevista, mas sim de melhorar o direcionamento das respostas dos entrevistados.

O levantamento de dados foi realizado por meio de entrevista semiestruturadas com 15 funcionários distribuídos entre as diversas áreas do hospital escola. As entrevistas foram realizadas entre os meses de junho e setembro, sendo as falas dos entrevistados gravadas, essa com média de duração média de até 5 minutos. Tais verbalizações foram transcritas e

analisadas por meio da análise do conteúdo, que consiste em um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo (BARDIN, 1994).

A utilização do método, nesse artigo, foi às inferências de conhecimento dos entrevistados relativas à filosofia *lean healthcare* e a gestão da segurança hospitalar. Nesse contexto, a partir da transcrição e análise das entrevistas ocorreu a ordenação das palavras chave em prol do agrupamento das possíveis respostas em categorias. Essa etapa visou propiciar rigor aos dados e fornecer uma objetividade quanto às perguntas *versus* respostas declaradas pelos entrevistados. De forma sistemática, a análise de conteúdo utilizada nesse artigo foi separada em três etapas, como evidencia o Quadro 2.

Quadro 2: Etapas da análise de conteúdo

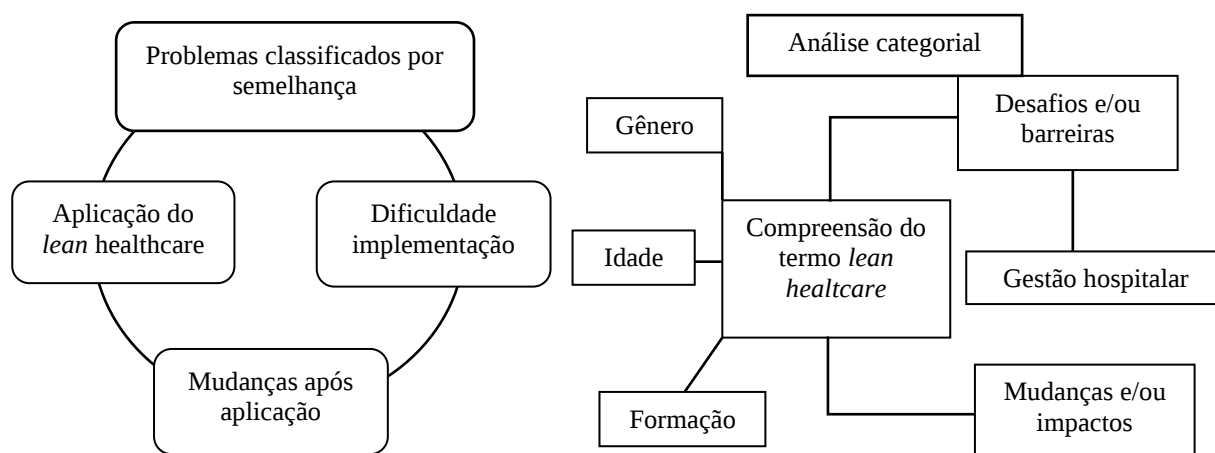
Etapas	Realização
Pré- análise	Realizou-se a operacionalização e sistematização das ideias, ou seja, a leitura fluente das entrevistas.
Exploração do material	O conteúdo foi codificado, categorizado e quantificado, isto é, realizou-se a separação das temáticas e de suas problemáticas. A análise ocorreu por meio de duas tipologias: (i) semelhança, as problemáticas foram agrupadas em categorias e subcategorias, e, (ii) categorial, os fatores explicativos, da mesma entrevista, não foram enquadrados em apenas uma categoria, em vista das respostas corresponderem a todas as variáveis investigadas.
Tratamento dos resultados	Os dados foram tratados quantitativamente por meio de uma interpretação qualitativa.

Fonte: Autores com base em Bardin (1994).

Por meio do Quadro 2 e da Figura 3 é possível visualizar de forma sintetizada a etapa de exploração do material, quanto às tipologias, isto é, semelhança e categorial. Diante disso, com vistas a não identificar os entrevistados e o local de atuação dos mesmos, para a compilação dos resultados, utilizou-se de uma representação técnica (En°).

Essa representação, teoricamente, representa as entrevistas e as descrições dos 15 profissionais entrevistados, que na etapa de resultados são representados tecnicamente como E1 até E15. Em consonância ao descrito, foi resguardado a idoneidade das respostas dos entrevistados.

Figura 3 – Visualização sintetizada da etapa de exploração do material



Fonte: Autores

A análise categorial referiu-se, mais especificamente, a uma análise abstrata e não exclusiva, em vista de em uma mesma entrevista decorrer fatores explicativos que não se enquadraram apenas em uma categoria (BARDIN, 1997). Posto isto, a representação esquemática construída apresenta as variáveis que incidiram sobre a aplicação da filosofia *lean*, nos ambientes hospitalares pesquisados. Desse modo, finalizada a etapa de exploração do material iniciou-se o tratamento dos resultados, que é apresentado na próxima seção desse artigo.

4. Descrição e Análise dos Resultados

Nessa etapa do estudo têm-se os relatos e as suas percepções quanto à multifuncionalidade da filosofia *lean healthcare* e sua inferência na segurança dos sistemas hospitalares pelos gestores e/ou profissionais técnicos que são responsáveis pelo desenvolvimento da filosofia *lean* na unidade hospitalar. Dessa forma, os relatos coletados tiveram como objetivo ilustrar e/ou gerar hipóteses sobre o tema pesquisado.

Desse modo, por meio das primeiras perguntas aos entrevistados, como formação base e função que exerce na empresa, pode-se evidenciar que os facilitadores da filosofia *lean*, nas unidades hospitalares investigadas, possuem formações multidisciplinares. Sendo evidenciadas, principalmente, as profissões de técnico administrativo, psicólogo, enfermeiros e médicos.

Concomitante a essa declaração, todos os quinze entrevistados declararam conhecer os cinco princípios da filosofia *lean* (Quadro 3). Além disso, percebeu-se que a filosofia *lean healthcare* nos hospitais investigados está em fase inicial de implementação.

Quadro 3: Princípios *lean* em serviços

Nº	Princípio	Característica
1	Especificar valor	Identificar o que o cliente pondera como valor, isto é, pelo que está disposto a pagar.
2	Identificar cadeia de valor	Identificar quais as etapas agregam valor, isto é, eliminar os desperdícios. Essa etapa é executada por meio do mapeamento de fluxo de valor.
3	Criar fluxo contínuo	Visa atender as necessidades dos clientes com agilidade e eficiência.
4	Introduzir a produção puxada	Deixar o cliente “puxar” o produto, isto é, objetiva atender a demanda no momento necessário, na quantidade necessária e no tempo necessário.
5	Introduzir a melhoria contínua	Engajamento dos colaboradores na proposição de melhorias e autoavaliação dos processos.

Fonte: Autores com base em Pinto (2009).

As alas hospitalares que possuem maiores índices de implementação, conforme descrição dos entrevistados, são: (i) farmácia hospitalar, visa à otimização do estoque e controle de licitações, entradas e saídas; e, (ii) hospedaria, visa a ordenação dos leitos quanto a preparação de pacientes que estão em tramites de desocupar o quarto “dar alta” versus setor de higienização ou ainda do inverso, isto é, do tempo de higienização versos a disponibilidade do leito para entrada do paciente “dar baixa”.

Conforme Wan et al. (2017) em um sistema sócio-técnico o comportamento das pessoas, frente ao trabalho, é fielmente dependente da organização deste trabalho e do conteúdo de tarefas a ser executadas pelos mesmos. Ao sistema de prestação de serviços hospitalares Mans e Van (2015) relatam que há uma relação de dependência da execução adequada do trabalho e da eficácia aos processos. Nesse sentido, a entrevistada E7 descreveu que:

O processo de trabalho de uma unidade hospitalar é apoiado por atividades clínicas e não clínicas, executadas por diferentes tipos de recursos (médicos, enfermeiros, especialistas técnicos, dentistas, balconistas) e podem variar de uma organização para outra.

Conforme Rojas et al. (2016), os processos de cuidados de saúde são uma série de atividades destinadas a diagnosticar, tratar e prevenir qualquer doença, a fim de melhorar a saúde de um paciente. Nesse sentido, uma das categorias decorrente das entrevistas fez

referência às dificuldades de implantação da filosofia *lean healthcare*, assim o Quadro 3 aponta os resultados encontrados a essa categoria.

Quadro 3: Categoria dificuldades de implementação

Categoria	Definição	Entrevistado (s)
Dificuldades de implementação	* falta de capacitação * falta de comprometimento * terceirizados * visão sistêmica * característica do trabalho	E1, E2, E3, E4, E5, E8, E9, E11, E13 e E15.

Fonte: Autores

Os demais entrevistados na categoria dificuldade de implementação, responderam não conhecerem quais são as dificuldades de implementação do *lean healthcare*, porque consideraram estarem em fase inicial de planejamento para introdução da filosofia, ou seja, não possuíam as compreensões necessárias a sua implementação identificadas. Nesse contexto, Rouch et al. (2011) declara que a filosofia *lean healthcare* representa um sistema de gerenciamento dos sistemas de saúde hospitalar que tem como objetivo otimizar o atendimento por meio da identificação e eliminação dos desperdícios.

Os principais objetivos do *lean healthcare*, segundo o autor Rouch et al. (2011), podem ser identificados por seis etapas, sendo essas: (i) otimização dos processos e tempo de espera do paciente; (ii) padronização e otimização das interfaces entre as diferentes divisões e enfermarias; (iii) integração dos sistemas de informações; (iv) redução dos retrabalhos; (v) minimização de estoques, e (vi) redução do tempo de permanência dos pacientes na unidade hospitalar (WELLMAN; HAGAN e JEFFRIES, 2011).

Para o entrevistado E8 toda mudança radical em um ambiente de trabalho causa certa resistência por parte dos trabalhadores, em vista da falta de reconhecimento da necessidade de alteração da forma como a atividade é executada. E9 complementa relatando que os colaboradores precisam evidenciar seus desperdícios e os gargalos nos quais estão acostumados a conviver em suas atividades diárias. Em consonância com os demais entrevistados E1 cita que:

A aceitação da filosofia lean depende do comportamento e apoio da liderança, ou seja, os líderes precisam ser os primeiros demonstrarem as práticas do pensamento lean na organização.

Segundo a pesquisa dos autores Al-Balushi et al. (2014), há sete “fatores de prontidão” que devem ser desenvolvidos pela gestão dos hospitais antes da introdução da

filosofia *lean* no ambiente laboral, sendo esses: (i) apoio da equipe de liderança; (ii) alinhamento estratégico; (iii) identificação dos valores e clientes; (iv) identificação dos processos e eliminação dos desperdícios; (v) treinamento e envolvimento das pessoas a filosofia *lean*; (vi) desenvolvimento de métricas de avaliação de desempenho e recompensas alinhado aos objetivos *Lean*; e (vii) nivelamento da demanda e da capacidade para melhorar o fluxo. Nesse contexto, o entrevistado E2 argumenta que:

As atividades diárias de um hospital não são concisas com o pensamento de maximização de eficiência, porque trabalhamos com altas variações de demandas, isto é, tratamos muitos pacientes simultaneamente.

Dentre esses fatos, um dos fatores a ser considerado dentro dos hospitais públicos, principalmente, aos hospitais-escola é o atendimento das expectativas dos pacientes quanto à prestação de serviço (MOLDOVAN, 2018), ou seja, como a entidade pública gerencia seus recursos em vista das altas demandas. Nesse contexto, a filosofia *lean healthcare* pode auxiliar por meio da identificação dos elos de trabalho que geram valor e eliminar as que são dispendiosas (D'ANDREAMATTEO et al., 2015). Sobre essas argumentações no Quadro 4 são expressos os resultados encontrados para a categoria “aplicação do *lean healthcare*” nos hospitais investigados.

Quadro 4: Categoria aplicação do *lean healthcare*

Categoria	Definição	Entrevistado (s)
Aplicação do <i>lean healthcare</i>	* aumento da segurança do paciente * redução de custos *redução de erros *melhorias de <i>layouts</i>	E2, E5, E7, E10, E12 e E15.

Fonte: Autores

Na opinião do entrevistado E5 o facilitador da filosofia *lean* precisa observar de forma direta o funcionamento da organização para orientar os funcionários na identificação de atividades que agregam valor, principalmente no setor da saúde, pois nós não possuímos uma visão de gestão. Para E1, os princípios do *lean* não são facilmente aceitos pelos profissionais da área da saúde, porque não estão em uma linguagem simples, de cotidiano nosso cotidiano, o que impõem certa estranheza. Nessa conjuntura, Costa e Godinho Filho (2016) descrevem que a implementação do *lean* na área da saúde está sujeita a algumas limitações, tendo em vista o baixo índice de conhecimento das ferramentas e dos métodos de gestão existentes. O entrevistado E12 cita que:

A natureza do *lean* por si parece variar consideravelmente de um lugar para outro, desde a utilização de uma única ferramenta enxuta até a construção de uma cultura enxuta. Contudo, no hospital fica difícil passar essa filosofia uma vez que os profissionais da saúde não possuem a compreensão básica de gestão.

À medida que os líderes da área da assistência à saúde se familiarizam com o pensamento *lean*, eles constataam que um dos seus três princípios básicos é a insistência em manter um ambiente focado no cliente (E14). Nesse aspecto, os estudos de Radnor, Holweg e Waring (2012) relatam que é dada pouca atenção à definição de valor a partir da perspectiva do paciente, o que prospecta uma limitante da aplicação da filosofia.

Essa visão vai ao encontro do relato do entrevistado E7 que argumenta existir feudos profissionais na área hospitalar. Concomitantemente E3 argumenta que o processo hospitalar não é centrado no paciente e sim na atuação profissional dos médicos. Seguindo essa linha de raciocínio, E11 declara que uma das barreiras à implantação da filosofia *lean* são as próprias características dos hospitais escola, porque lidam com mais de uma classe de contratação de profissionais como, por exemplo, terceirizados e estatutários, além dos residentes e/ou demais estagiários.

Sobre outra visão, mas em consonância com os problemas de implementação do *lean healthcare*, o estudo de Henrique et al. (2016) faz uma crítica a forma como a implantação da filosofia *lean* é realizada nos sistemas de saúde, pois para esse autor as técnicas e diretrizes usadas atualmente, para gerir um sistema de saúde enxuto, são simples adaptações do modelo original da produção enxuta (*lean production*), que foi inicialmente direcionado para a manufatura.

Na execução de um fechamento ao assunto, a pesquisa de Henrique et al (2016) declara que ainda não há uma consideração das atividades de suporte de forma representativa ao fluxo do paciente na atual conjuntura da aplicação do *lean healthcare*, ou seja, não são consideradas as informações do uso dos materiais versus o fluxo dos pacientes envolvidos na transformação de um paciente doente em um paciente saudável. No Quadro 6, são apresentados os resultados encontrados para a categoria “Ações para segurança hospitalar”.

Quadro 6: Categoria ações para segurança hospitalar

Categoria	Definição	Entrevistado (s)
Ações para segurança hospitalar	* melhorias nas informações * redução de tempo de espera * redução de retrabalhos * eficácia * redução de custos * Satisfação do clima organizacional	E1, E2, E3, E4, E5, E7, E8, E9, E11, E13, E15

Fonte: Autores

Para o entrevistado E10 a filosofia *lean* auxilia a assistência médica a lidar de forma mais humana com os pacientes. Essa declaração revela em si a característica central do *lean healthcare*. De acordo com Ker et al. (2014), a avaliação da implementação do *lean healthcare* tem por objetivo repassar as informações a alta gerência da instituição de saúde. Além disso, visa questionar a equipe de implementação enxuta sobre a relação entre a quantidade de recursos investidos e o nível de progressão alcançado (NARAYANAMURTHY e GURUMURTHY, 2018). Esses recursos podem ser: (i) horas-homem; (ii) treinamento de mão-de-obra; (iii) necessidade de consultores externos; (iv) retrabalhos e (v) etc. Nesse contexto, o entrevistado E12 cita:

A melhoria dos processos de saúde pode ter um alto impacto na qualidade de vida dos pacientes. No entanto, aperfeiçoá-los não é uma tarefa fácil, pois vários desafios estão sempre presentes. Há sempre a necessidade de reduzir o custo dos serviços e melhorar as capacidades para atender à demanda, reduzir o tempo de espera do paciente, melhorar a produtividade dos recursos e aumentar a transparência dos processos.

Narayanamurthy e Gurumurthy (2018), destacam que na implementação da filosofia *lean healthcare* as instituições de saúde hesitam em avaliar principalmente os dados financeiros, isto é, o custo operacional da nova cultura e seu retorno imediato à entidade, ao invés de analisar os benefícios sociais, trabalhistas e organizacionais que o *lean healthcare* pode trazer para a organização. Na compreensão de Poksinska, Fialkowska-Filipek e Engström (2016) são nos encontros entre médico-paciente que ocorre o principal elo para a criação de valor pela perspectiva do paciente, pois nesse momento que a qualidade funcional do cuidado é avaliada pelo cliente.

5 Discussão Dos Resultados

Diante do exposto e das demais declarações dos entrevistados evidenciam-se que a aplicação do *lean healthcare* na região sul do Brasil encontra-se em fase inicial de implementação sujeita, portanto, a pequenas intervenções. Ademais, pode-se evidenciar que as principais dificuldades para implementação da filosofia *lean* na área hospitalar é a mudança de cultura e a baixa qualificação dos profissionais envolvidos em gestão na saúde.

Nesse sentido, sobre análise dos dados, quanto as palavras ou expressões que mais foram repetidas para as barreiras de implementação do *lean healthcare* tem-se: (i) resistência à mudança; (ii) variabilidade do processo; (iii) egos profissionais; e (iv) dificuldade para compreender valor e perdas. Em consonância ao descrito, pode-se evidenciar por meio das entrevistas que a aplicação da filosofia *lean healthcare* necessita de melhores adaptações do *lean manufacture*, uma vez que precisa considerar as demais variações para sua devida adaptação aos cuidados de saúde, pois, a exemplo, não há uma consideração das atividades de suporte ao fluxo do paciente, na atual conjuntura da aplicação do *lean healthcare*.

Dessa forma, evidencia-se que a aplicação do *lean healthcare* é dependente do contexto e não há nenhum atalho para a compreensão de suas suposições subjacentes e princípios fundamentais. Por fim, declarou-se que a consideração das outras variáveis ao *lean healthcare* poderá ser relevante para o aumento da eficiência de sua implementação nos hospitais, uma vez que passará a incluir os profissionais de saúde em prol da garantia da qualidade, segurança e de um serviço adequado ao usuário.

6. Conclusões

Este estudo abordou as percepções dos profissionais técnicos responsáveis pela execução da filosofia *lean* nos âmbitos hospitalares pesquisados. Nesse sentido, a análise dos resultados obtidos revela que aplicação do *lean healthcare* é dependente do contexto em que a filosofia será inserida. Como resultados desse estudo também evidenciam que uma das principais variáveis que intervém nos processos de operacionalização de sistemas complexos que utilizam os princípios da filosofia *lean healthcare* é a mudança de cultura já instaurada nas organizações hospitalares.

Ademais, por meio de inferências de outros estudos pode-se apontar que uma das possíveis causas da baixa efetivação da filosofia é a falta de adaptação correta do *lean manufacture* a área da saúde. Dessa forma, de modo geral observa-se que os resultados encontrados nesse estudo vão ao encontro das atuais pesquisas descritas na literatura sobre o assunto. Portanto, conclui-se que, por mais que os hospitais escola do sul do Brasil estejam em fase iniciais da implementação do *lean healthcare*, há profissionais que conhecem a filosofia e reconhecem a sua aplicação para aprimorar os processos ineficazes na área da saúde.

Diante disso, para trabalhos futuros sugere-se a utilização de uma amostra mais representativa com o objetivo de se obter uma síntese mais aprofundada sobre a situação da filosofia *lean healthcare* no Brasil, e com vistas a extrair insights mais profundos sobre as adaptações da produção enxuta às operações de saúde. Por fim, declarasse que o presente trabalho foi realizado com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Referências

- AL-ARAIHAH, O., et al. Lead-time reduction utilizing *lean* tools applied to *healthcare*: the inpatient pharmacy at a local hospital, **Journal for Healthcare Quality**, v. 32, p. 59-66, 2010.
- ANDRADE, A. L.; SELEME, A.; RODRIGUES, L. H.; SOUTO, R. **Pensamento sistêmico: caderno de campo: o desafio da mudança sustentada nas organizações e na sociedade**. Porto Alegre, Brasil: Bookman, 2006.
- AZADEH, A. et al. A unique algorithm for the assessment and improvement of job satisfaction by resilience engineering : Hazardous labs. **International Journal of Industrial Ergonomics**, v. 49, p. 68–77, 2015.
- AZADEH, A.; ZARRIN, M. An intelligent framework for productivity assessment and analysis of human resource from resilience engineering , motivational factors , HSE and ergonomics perspectives. **Safety Science**, v. 89, p. 55–71, 2016.
- AZADEH, A.; ROUDI, E.; SALEHI, V. Optimum design approach based on integrated macro-ergonomics and resilience engineering in a tile and ceramic factory. **Safety Science**, v. 96, p. 62–74, 2017.
- BACK, J. et al. Resilience markers for safer Systems and organisations. **Computer safety, reliability, and security**, p. 99-112, 2008.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

CAGLIANO, A. C.; GRIMALDI, S.; RAFELE, C. A systemic methodology for risk management in *healthcare* sector. **Safety Science**, v. 49 (5), p. 695-708, 2011.

COSTA, L. B. M.; GODINHO FILHO, M. *Lean healthcare*: review, classification and analysis of literature. **Production Planning and Control**, v. 27, n. 10, p. 823-836, 2016.
D'ANDREAMATTEO, A. et al. *Lean in Healthcare*: a comprehensive review. **Health Policy**, v. 119, p.1197-1209, 2015.

DE SOUZA, L. B; PIDDA, M. Exploring the barriers to *lean* health care implementation. **Public Money & Management**, v. 31, n. 1, p. 59-66, 2011.

DEKKER, S. et al. Complicated, complex, and compliant: best practice in obstetrics. Cogn Technol Work, **Applied Ergonomics**, v. 15, p. 189–95, 2013.

DICKSON, E. W., ET. AL. Application of *Lean* Manufacturing Techniques in the Emergency Department, *Journal of Emergency Medicine*, v. 37(2), p.177-182, 2008.

DINH, L.T. et al. Resilience engineering of industrial processes: principles and contributing factors. **Journal of Loss Prevention in the Process Industries**, v. 25 (2), p. 233–241, 2012.

DOMINGUES, M.; BATISTA, A. L. F.; TATO, D. M. International Journal of Mining Science and Technology Engineering complex systems applied to risk management in the mining industry. **International Journal of Mining Science and Technology**, v. 27, n. 4, p. 611–616, 2017.

ÉRDI, P. **Complexity explained**. Berlin: Springer, 2008.

FERNANDES, P. R.; HURTADO, A. L. B.; BATIZ, E. C. Ergonomics management with a proactive focus. **Procedia Manufacturing**, v. 3, n. Ahfe, p. 4509–4516, 2015.

FURNISS, D., et al. A resilience markers framework for small teams. **Reliability Engineering & System Safety**, v. 96 (1), p. 2–10, 2011.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo. 5º Ed. Editora: Atlas. 2010.

HAENKE, R.; STICHLER, J.F.; Applying *lean* six sigma for innovative change to the post-anesthesia care unit. **Journal of Nursing Administration**, v. 45, n. 4, p. 185-187. 2015.

HENDRICK, H.W. Applying ergonomics to systems: Some documented “lessons learned”. **Applied Ergonomics**, v. 39, n. 4, p. 418-426, 2008.

HENDRICK, H.W. **Ergonomics in organizational design and management**. **Ergonomics**, v 34, n. 6, p. 743-756, 1991.

HETTINGER, L. J. et al. Modelling and simulation of complex sociotechnical systems: envisioning and analysing work environments. **Ergonomics**, v. 58, p. 600–14, 2015.

HOLDEN, R. J. et al. *Healthcare* workers’ perceptions of *lean*: A context-sensitive, mixed methods study in three Swedish hospitals. **Applied Ergonomics**, v. 47, p. 181–192, 2015.

HOLLNAGEL, E. Prologue: the scope of resilience engineering. **Resilience engineering in practice: a guidebook**, Farnham, UK: Ashgate, p.19-29, 2011.

HOUCHENS, N.; KIM, S. C. The Application of *Lean* in the *Healthcare* Sector: Theory and Practical Examples, In Wickramasinghe et al., *Lean Thinking for Healthcare*, Springer New York, p. 43-53, 2014.

JACOBSON, M. J. et al. Designs for learning about climate change as a complex system. **Learning and Instruction**, v. 52, p. 1–14, 2017.

JOHNSON, N. Simply complexity: a clear guide to complexity theory. Oxford: **One-World**; 2010.

KAPLAN, G.; PATTERSON S. Seeking perfection in *healthcare*: A case study in adopting Toyota Production System methods. **Healthcare executive**, v. 23, pp.16-21, 2008.

KIM, C. S.; et al. *Lean* health care: what can hospitals learn from a world-class automaker?, **Journal of Hospital Medicine**. v. 1, n. 3, 191–199, 2006.

KURTZ, C. F.; SNOWDEN, D. J. The new dynamics of strategy: sense-making in a complex-complicated world. **IBM Journal of Research & Development**, v.42, p.462–83, 2003.

MANS, R.; VAN, D. E. A; VANWERSCH, R. J. Process Mining in *Healthcare*: Evaluating and Exploiting Operational *Healthcare*, **Processes**, 2015.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MIGUEL, C. P. A. **Metodologia de Pesquisa em Engenharia de Produção**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MINTZBERG, H. Managing the myths of health care, World Hosp. Health Serv. **Journal International Hospital Federation**, v 48, n. 3, p. 4–7, 2012.

MOLDOVAN, F. New Approaches and Trends in Health Care. **Procedia Manufacturing**, v. 22, p. 947–951, 2018.

MONTERO, R. Los fundamentos teóricos de la práctica de la gestión de la seguridad bajo escrutinio, **en Protección & Seguridad**, v. 59 (350), p. 6-14, 2013.

NARAYANAMURTHY, G.; GURUMURTHY, A. Is the hospital *lean*? A mathematical model for assessing the implementation of *lean* thinking in *healthcare* institutions. **Operations Research for Health Care**, v. 18, p. 84–98, 2018.

NARAYANAMURTHY, G.; GURUMURTHY, A. Leanness assessment: a literature review. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 36 (10), p. 1115–1160, 2016.

OLIVEIRA, M.L.; JORDÃO, C.; VERGARA, L.G.L. Fatores biomecânicos: uma análise do trabalho dos enfermeiros. **Saber Humano**, v. 9, n. 14, p. 154-166, 2019.

PAVARD, B., DUGDALE, J. A Tutorial on Complexity in Social Sciences. Disponível em: <http://www.irit.fr/COSI>. Acesso em: 20, set. 2018.

PINTO, J. P. **Pensamento *Lean*: A filosofia das organizações vencedoras**. Lisboa: Lidel, 2009.

POKSINSKA, B. B.; FIALKOWSKA-FILIPEK, M.; ENGSTRÖM, J. Does *Lean healthcare* improve patient satisfaction? A mixed-method investigation into primary care. **BMJ Quality and Safety**, v. 26, n. 2, p. 95–103, 2018.

RADNOR, Z. Implementing *Lean* in Health Care: Making the link between the approach, readiness and sustainability. **International Journal of Industrial Engineering and Management**, v.2(1), p.1-12, 2011.

RENIERS, G.; SORENSEN, K.; KHAN, F. Amyotte P. Resilience of chemical industrial areas through attenuation based security. **Reliability Engineering & System Safety**, v. 131, p. 94–101, 2014.

RIGHI, A. W.; SAURIN, T. A.; WACHS, P. A. systematic literature review of resilience engineering: Research areas and a research agenda proposal. **Reliability Engineering and System Safety**, v. 141, p. 142–152, 2015.

ROJAS, E. et al. Process mining in *healthcare*: A literature review. **Journal of Biomedical Informatics**, v. 61, p. 224–236, 2016.

SAURIN, T. A. et al. The design of scenario-based training from the resilience engineering perspective: A study with grid electricians. **Accident Analysis and Prevention**, v. 68, p. 30–41, 2014.

SNOWDEN, D. F.; BOONE, M. E. A leader's framework for decision making: wise executives tailor their approach to fit the complexity of the circumstances they face. *Harvard Business Review*, p. 69–76, 2007.

SOLIMAN, M.; SAURIN, T. A. *Lean* production in complex socio-technical systems: A systematic literature review. **Journal of Manufacturing Systems**, v. 45, p. 135–148, 2017a.

SOLIMAN, M.; SAURIN, T. A. Uma análise das barreiras e dificuldades em *lean healthcare*. **Revista Produção Online**, v.17, n. 2, p. 620-640, 2017b.

SOUZA, B. L.; PIDDA, M. Exploring the barriers to *lean* health care implementation. **Public Money & Management**, v. 31 (1), p. 59-66, 2011.

SOUZA, L.; SOUZA. Trends and approaches in *lean healthcare*. **Leadership in health services**, v. 22(2), p. 121-139, 2009.

TRIST, E. The evolution of socio-technical systems: a conceptual framework and action research program. In: Occasional Paper No. 2. Ontario, CA: **Ontario Quality of Working Life Centre**; 2017.

WACHS, P. et al. Resilience skills as emergent phenomena : A study of emergency departments in Brazil and the United States. **Applied Ergonomics**, v. 56, p. 227–237, 2016.

WALKER, G.H. et al. Translating concepts of complexity to the field of ergonomics. **Ergonomics**, v. 53, p. 1175–86, 2010.

WAN, J. et al. How attachment influences users willingness to donate to content creators in social media: A sociotechnical systems perspective. **Information & Management**, v. 54, n. 7, p. 837–850, 2017.

WELLMAN, J.; HAGAN, P.; JEFFRIES, H. **Leading the *Lean Healthcare* Journey**. New York: Taylor and Francis Group, 2011.

YOUNG, T. et al. Using industrial processes to improve patient care. **BMJ**, vol. 328, p. 162–164, 2004.



Barreiras de acessibilidade enfrentadas por pessoas surdas no setor de serviços: uma revisão integrativa da literatura

Monica Holdorf¹

Wilson Robinson²

Resumo: A acessibilidade é um direito de todo o cidadão. Para muitas pessoas surdas, o acesso às atividades existentes na sociedade é garantido quando há a possibilidade de comunicação em LS. O objetivo deste estudo foi identificar os problemas de acessibilidade enfrentados pelas pessoas surdas no setor de serviços. Para tanto, foi realizada uma revisão integrativa da literatura, a partir dos termos: *deaf*; *"hard of hearing"*; *"hearing impaired"*; *access*; *inclusion*; *communication*. Os serviços encontrados foram organizados em quatro categorias: saúde, emergência, sistema de justiça e cultura. Constatou-se que, independentemente da situação econômica do país, todos os estudos apontaram a existência de barreiras atitudinais ou comunicacionais, tais como: a falta de conscientização das organizações a respeito das necessidades e singularidades do público surdo, a rara presença de intérpretes de LS, ou profissionais capacitados, bem como a ausência de informações sobre os serviços em LS. Com a ausência de recursos de comunicação, os surdos se deparam com três situações: (1) precisam do auxílio de um familiar ou conhecido e assim perdem sua autonomia; (2) utilizam a escrita, ou a leitura orofacial (linguagens estas que nem todos os surdos têm domínio ou facilidade) e correm o risco de não compreenderem as informações corretamente; e (3) evitam ou desistem de acessar o serviço.

Palavras-chave: Acessibilidade; Pessoas surdas; Deficientes auditivos; Surdez; Serviços.

Accessibility Barriers Faced by Deaf People in the Service Sector: An Integrative Literature Review

Abstract: Accessibility is a right of every citizen. For deaf people, users of sign language (SL), access to existing activities in society is guaranteed when there is the possibility of communication in SL. The objective of this study was to identify the accessibility problems faced by deaf people in the service sector. Therefore, an integrative review of the literature was carried out using the terms *deaf*, *"hard of hearing"*, *"hearing impaired"*, *access*, *inclusion* and *communication*. The services found were organized into four categories: health, culture, emergencies and public buildings. It was found that regardless of the country (either developing or developed), all studies pointed to the existence of communicational barriers. Among them, we have: the lack of awareness of the organizations regarding the needs and singularities of the deaf public, the rare

¹ Doutoranda do Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas, UFSC. Mestre em Engenharia de Produção na área de Ergonomia. Designer. Florianópolis, Santa Catarina. mnikalopez@gmail.com.

² Mestre em Música. Licenciado em Música, especialista em Educação Inclusiva e em Gestão Cultural. Professor de Música e Educação Especial na UERGS. wilsonxinho@yahoo.com.br.

presence of interpreters of SL, or trained professionals, as well as the lack of information about the services in SL. With the lack of communication resources, the deaf face three situations: (1) they need help from a relative or acquaintance and thus lose their autonomy; (2) use writing, or orofacial reading (not all deaf people master these languages or find it easy to use them) and run the risk of not understanding the information correctly; (3) avoid or give up accessing the service.

Keywords: Accessibility; Access; Deaf people; Hard of hearing; Deafness; Services.

Barreras de accesibilidad que enfrentan las personas sordas en el sector de servicios: Una Revisión integradora

Resumen: La accesibilidad es un derecho de todos los ciudadanos. Para las personas sordas, usuaria de la lengua de signos (LS), el acceso a las actividades existentes en la sociedad está garantizado cuando existe la posibilidad de comunicación en LS. El objetivo de este estudio fue identificar los problemas de accesibilidad que enfrentan las personas sordas en el sector servicios. Por lo tanto, se realizó una revisión integradora de la literatura, utilizando los términos: deaf, "hard of hearing", "hearing impaired", access, inclusión y comunicación. Se constató que independientemente del país, sea él de primer o tercer mundo, todos los estudios apuntaron la existencia de barreras actitudinales o comunicacionales, como la falta de concientización de las organizaciones respecto a las necesidades y singularidades del público sordo, la rara presencia de intérpretes de LS, o profesionales capacitados, así como la ausencia de información sobre los servicios en LS. Con la ausencia de recursos de comunicación, los sordos se enfrentan a tres situaciones: (1) requerir la ayuda de un familiar o conocido y así pierden su autonomía; (2) utilizan la escritura, o la lectura orofacial (no todos los sordos saben utilizar tales recursos) y correr el riesgo de no comprender la información correctamente; (3) evitan o desisten de acceder al servicio.

Palabras clave: Accesibilidad; Acceso; Personas sordas; Personas con discapacidad auditiva; Sordera; Servicios.

1 Introdução

A acessibilidade é um direito e um meio de assegurar que as pessoas com deficiência, ou mobilidade reduzida, sejam capazes de exercer todos os direitos e liberdades fundamentais e possam participar plenamente da sociedade com igualdade de condições. Para que isso ocorra, os Estados devem tomar medidas apropriadas para assegurar o acesso ao ambiente físico, ao transporte, à informação e às comunicações – incluindo tecnologias e sistemas de informação e comunicação – e outras instalações de serviços públicos ou privados de uso público. Tais medidas devem incluir a identificação e a eliminação de barreiras à acessibilidade (BRASIL, 2015; UNITED NATIONS, 2015).

O conceito de acessibilidade é usualmente associado a barreiras físicas e arquitetônicas, entretanto, é um conceito muito amplo e que pode ser

observado por diferentes perspectivas, assumindo, portanto, várias modalidades. Por este prisma, Sassaki (2006, p.68) compreende que o acesso deve ser garantido, a todas as pessoas, em seis diferentes dimensões: (i) arquitetônica: eliminar barreiras físicas; (ii) comunicacional: não deve haver barreiras na comunicação entre as pessoas; (iii) metodológica: os métodos de lazer, trabalho e educação devem ser livres de barreiras; (iv) instrumental: eliminar barreiras para que todos possam utilizar ferramentas, utensílios etc.; (v) programática: não deve haver barreiras embutidas em políticas públicas, legislações, normas etc.; (vi) atitudinal: sem preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações nos comportamentos da sociedade para pessoas que têm deficiência.

A população surda e deficiente auditiva (DA) vivencia diariamente barreiras comunicacionais para acessar todo tipo de serviços e atividades que envolvem a interação com pessoas ouvintes, seja por meio de linguagem oral ou escrita. Assistir a um filme, ler as informações na internet, ir ao teatro, à farmácia, ao banco ou ao hospital são atividades corriqueiras para a maioria das pessoas, mas para os surdos/DA são repletas de barreiras – ou até mesmo inacessíveis, tornando-os dependentes de uma pessoa ouvinte.

As dificuldades comunicativas podem ser maiores ou menores devido a diversos fatores, como: o grau de desenvolvimento da linguagem (oral); o grau da perda auditiva e do período no qual ela ocorreu (antes ou depois da aquisição da linguagem oral); e da educação, histórico, ou idioma principal da pessoa surda (CHAVEIRO et al., 2008; BARNETT, 2002). Barnett (2002) e Chaveiro et al. (2008) classificam as dificuldades comunicativas em três categorias: (1) pessoas com deficiência auditiva: são aquelas com perda auditiva e que ainda podem se beneficiar do código verbal e se comunicar por meio dele; (2) pessoas surdas que se comunicam oralmente: são pessoas com surdez profunda ou severa que tiveram algum contato com a linguagem oral, ou seja, surdos que receberam educação oral (surdos oralizados), ou que perderam a audição após a aquisição da linguagem oral; (3) surdos que se comunicam em língua de sinais: são aqueles que não tiveram contato com a linguagem oral (perderam a audição antes dos três anos - surdos pré-linguais). Eles têm como primeira língua (L1), a língua de sinais (LS). Muitos surdos bilíngues também se enquadram nesta categoria, nasceram surdos, têm como L1 a língua de sinais, mas conseguem estabelecer comunicação por meio da escrita e leitura labial.

Independentemente da situação linguística da pessoa surda ou DA, é preciso conhecer suas necessidades, características e dificuldades para proporcionar acessibilidade nas mais diversas esferas sociais. Para muitos surdos, especialmente os pré-linguais, a forma de

comunicação mais eficaz é a língua de sinais (CROWE, 2017; BARNETT, 2002). As pessoas que nunca tiveram contato com o som possuem uma forma diferente de perceber o mundo e a linguagem, percebendo-os por meio da visão e das mudanças sensoriais no ambiente (STROBEL, 2008). A LS, por ser de expressão visual-motora, proporciona ao surdo o desenvolvimento do pensamento e da linguagem de forma compatível com sua percepção de mundo. A LS é um sistema linguístico lídimo e de aquisição natural pela população surda, possuindo estrutura gramatical independente das línguas orais (AZEREDO et al., 2006). Ela não é uma língua universal, cada país, ou até mesmo região, possui a sua. No Brasil, a LS oficial, desde 2002, é a Língua Brasileira de Sinais - Libras (STROBEL, 2008; BRASIL, 2002).

Após séculos de luta da comunidade surda, foram criadas leis para que os surdos tivessem seus direitos assegurados nos mais diversos setores da sociedade. Dentre eles, encontra-se o setor de serviços públicos e concessionárias de serviços públicos. No Brasil, foi estabelecido que os serviços públicos devem oferecer atendimento em Libras, e os recursos de comunicação necessários para atender esta população de forma equitativa (BRASIL, 2005). No mundo também existem diversas Leis, como a do Brasil, que estão em consonância com a “*Convention on the Rights of Persons with Disabilities*”, e estabelecem medidas para o atendimento da população surda – em língua de sinais; como, por exemplo, o “*The Americans with Disabilities Act*”, dos Estados Unidos (UNITED NATIONS, 2015).

Serviço pode ser definido como o “resultado gerado por atividades na interface entre ‘fornecedor e cliente’ e por atividades internas do fornecedor para atender às necessidades do cliente” (PALADINI 2005, p. 332 apud NBR ISO9004-2). Satisfazer as necessidades do cliente é um dos principais objetivos dos sistemas de prestação de serviço (MONT, 2010). Dependendo da característica deste serviço, o grau de contato com o cliente é maior ou menor, assim como sua customização (SILVESTRO, 1999). Quanto maior o grau de contato com o cliente surdo, mais complexa se torna a comunicação, e maior é a exigência de conhecimento e competências requeridas dos profissionais e organizações em relação à língua e à Cultura Surda. Diante do exposto, levantam-se as seguintes perguntas de pesquisa: Qual o panorama da acessibilidade aos surdos e DA no setor de serviços a nível mundial? Quais as barreiras que eles enfrentam para acessá-los? Este estudo teve como objetivo identificar os problemas de acessibilidade enfrentados pelas pessoas surdas e DA no setor de serviços – nos âmbitos nacional e internacional.

2 Método

Para atingir o objetivo proposto neste artigo, utilizou-se como método a revisão integrativa da literatura. Este foi escolhido pois permite levantar estudos de diferentes métodos de pesquisa e que fornecem uma variedade de perspectivas e uma compreensão mais abrangente do fenômeno em estudo (WHITTEMORE; KNAFL, 2005). Essa revisão seguiu as seis etapas indicadas pelo modelo de Botelho e Cunha (2011), conforme Imagem 1.

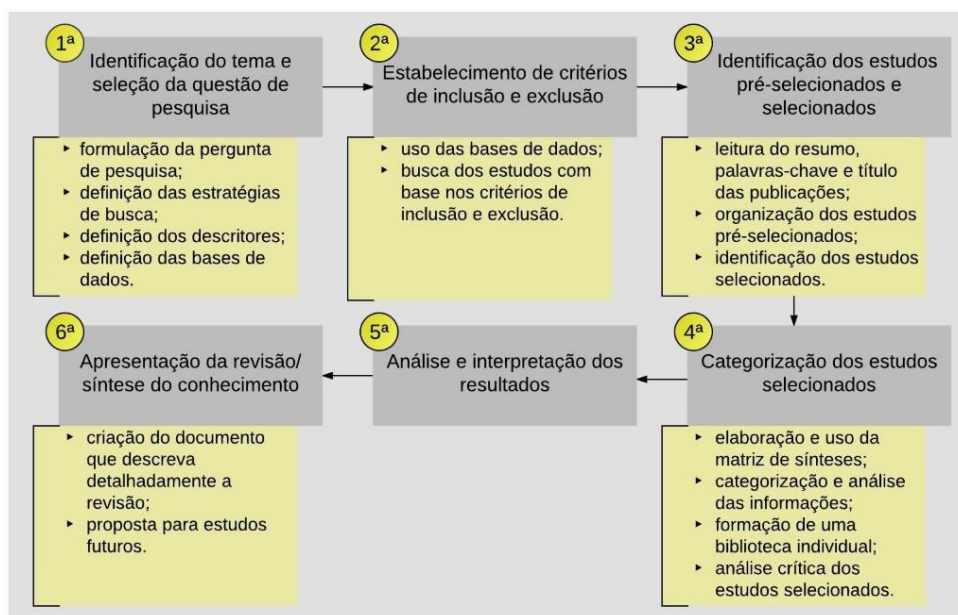


Imagem 1 – Etapas da Revisão Integrativa
Fonte: adaptado de Botelho e Cunha (2011)

A identificação do tema e a questão de pesquisa foram relatadas na introdução. O próximo passo foi definir os critérios de inclusão e exclusão e os critérios de busca. Os estudos incluídos devem ser: realizados com pessoas surdas usuárias da LS ou sobre pessoas surdas usuárias da LS; pesquisas oriundas de periódicos científicos com dados primários ou com dados secundários que revelam as barreiras de acessibilidade daquele determinado serviço; bem como artigos com os seguintes filtros: idioma (português, inglês e espanhol) e ano de publicação (2007 a 2019). Os estudos devem ser excluídos se: a amostra não contiver número significativo de pessoas surdas (como amostras que contêm diversos tipos de deficiência, ou artigos com surdo-cegos – pois estes possuem necessidades diferentes dos surdos); artigos teóricos; pesquisas que não estejam disponíveis para download ou sistema de comuta; e serviços de educação ou de dimensão metodológica (optou-se por analisar serviços de média e baixa customização e contato com o cliente, que são a maioria, pois os

serviços de educação possuem características distintas dos demais e são amplamente explorados em pesquisas científicas).

Na sequência, foram definidos os descritores e truncamentos. Para ser possível levantar pesquisas de diversas áreas, os descritores selecionados são generalistas; logo, foi realizado o seguinte truncamento: *(deaf* OR "hard of hearing" OR "hearing impaired") AND (access* OR inclusion OR communication) NOT (deafblind* OR cochlear OR newborn OR child* OR audio* OR gene* OR school OR education)*. Para as buscas foi estabelecido como critério que as bases de dados devem constar na lista de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Foram selecionadas as bases: Scopus, Web of Science e Ebsco Discovery e SciELO. Após a busca nas bases de dados, os artigos foram exportados para o *software End NoteWeb*, onde foram retirados os estudos duplicados e deu-se início à etapa de filtragem das pesquisas, a qual foi realizada na seguinte sequência: (1) leitura do título; (2) leitura do resumo; (3) leitura integral da pesquisa; e (4) seleção do portfólio final. Em seguida foram realizadas a tabulação e a análise de dados. A discussão foi elaborada a partir da técnica de análise de conteúdo temática (BARDIN, 1977).

3 Resultados

As buscas nas bases de dados foram realizadas em janeiro de 2019 – foram levantados 2056 artigos. Ao aplicar os filtros foram encontrados os seguintes resultados: (1) leitura títulos, 1027 artigos; (2) leitura resumos, 337 artigos; (3) leitura integral e portfólio final, 20 artigos. A partir da leitura das pesquisas foram identificados quatro tipos de serviço, bem como o número de artigos pertencente a cada um deles: serviços de saúde (n=10); situações de emergência e catástrofe (n=3); serviços do sistema de justiça (n=4); e serviços de cultura (n=3). Os países com o maior número de publicações foram os Estados Unidos, seguido do Brasil e do Reino Unido. Os Estados Unidos foram o único país que teve pesquisas nas quatro categorias de serviços. Outros dados bibliométricos, como número de publicação por ano e por país, podem ser observadas na Imagem 2.

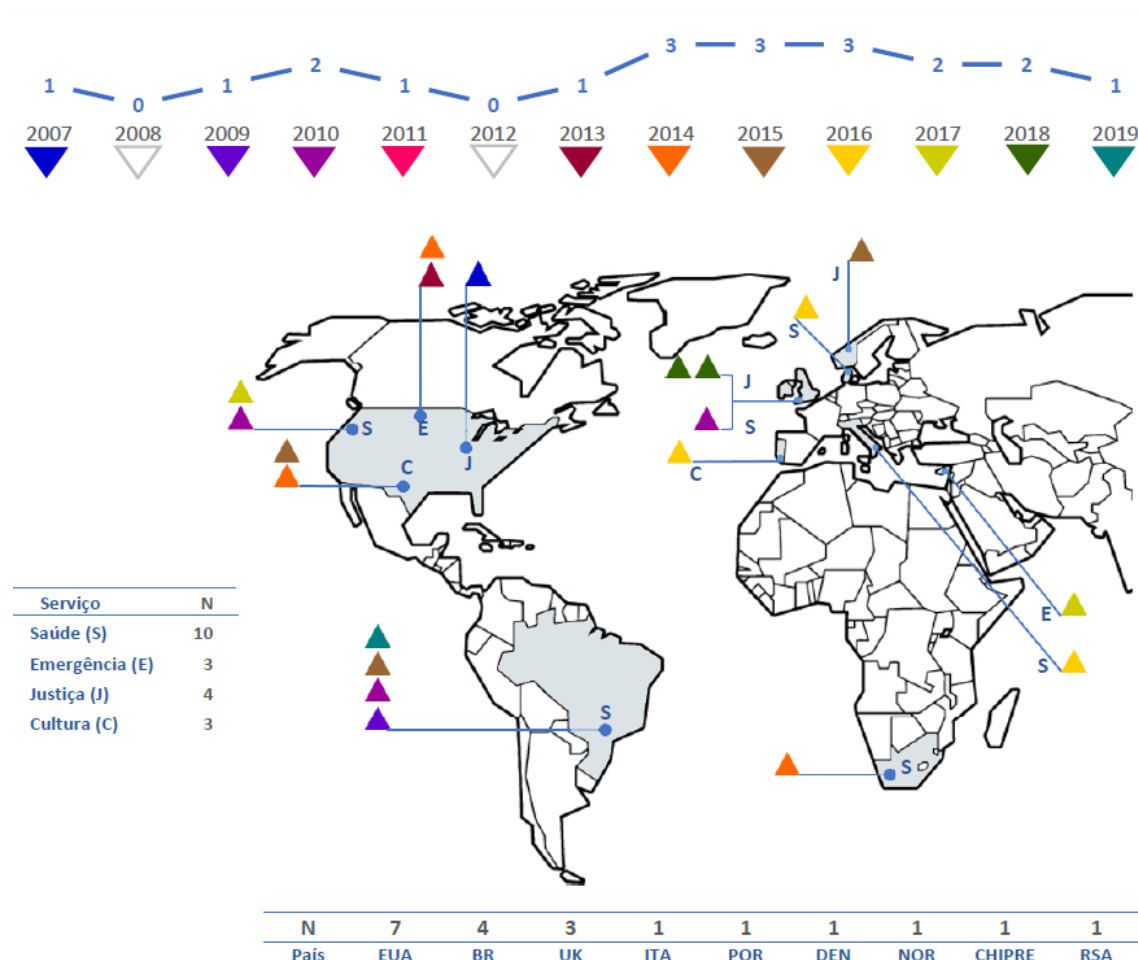


Imagem 2 – Dados bibliométricos da revisão integrativa da literatura
Fonte: própria.

Os itens a seguir trazem informações detalhadas sobre cada pesquisa de acordo com a categoria de serviço a qual ela pertence.

3.1 Acessibilidade aos Serviços de Saúde

Os dez estudos abordam diversos temas relacionados ao acesso e à utilização dos serviços de saúde. Dentre eles, estão: a falta de preparo dos profissionais da saúde para atender um paciente surdo e suas consequências; a falta de intérpretes de LS e os problemas relacionados a este serviço; a falta de acesso aos serviços e informações relativas à prevenção de doenças; e as preferências comunicacionais das pessoas surdas. Quatro estudos revelam que os profissionais de saúde não estão preparados para atender ao público surdo/DA, pois não sabem como se portar diante de uma pessoa surda, não conhecem as diferentes formas de comunicação utilizadas por essa população – especialmente a LS e conhecimentos gerais

sobre a Cultura Surda (SANTOS; PORTES, 2019; PENDERGRASS et al., 2017; SIRCH et al., 2016; SKØT, 2016).

Cinco estudos apontaram falta, ausência ou dificuldade de acesso a intérpretes de LS, o que seria um facilitador para o atendimento com segurança de informação aos surdos (SANTOS; PORTES, 2019; PENDERGRASS et al., 2017; SKØT, 2016; KRITZINGER et al., 2014; PEREIRA; CARVALHO, 2010). Esses estudos identificaram também que os profissionais de saúde não são treinados para trabalhar com um intérprete (SIRCH et al., 2016; SKØT, 2016; OLIVEIRA et al., 2015; KRITZINGER et al., 2014; PEREIRA; CARVALHO, 2010) – durante a consulta, eles estabelecem comunicação diretamente com o intérprete ou com o acompanhante, privando o surdo de participar e compreender o seu processo de saúde-doença. Esta situação, ligada à necessidade da presença de um interlocutor, leva o surdo à perda de sua privacidade, individualidade e independência. Muitos sentem-se constrangidos ao compartilhar informações pessoais com uma terceira pessoa (SANTOS; PORTES, 2019; SIRCH et al., 2016; OLIVEIRA et al., 2015).

Os surdos esperam participar da gestão de sua própria saúde, receber e compreender as informações relativas ao seu tratamento (SIRCH et al., 2016). Três estudos evidenciaram que os surdos sentem indignação, raiva, decepção ou frustração por não serem compreendidos ou por não compreenderem os profissionais da saúde, muitas vezes deixando o consultório sem compreender o diagnóstico ou as orientações sobre seu tratamento (SANTOS; PORTES, 2019; KRITZINGER et al., 2014; PEREIRA; CARVALHO, 2010). Muitos sentem medo de fazer uma pergunta simples, de falar algo errado e serem inferiorizados por sua falta de conhecimento em saúde (KRITZINGER et al., 2014; PEREIRA; CARVALHO, 2010). Tais fatores podem levar o surdo à dependência de um acompanhante, e/ou ao adiamento ou desistência de procurar um serviço de saúde (SANTOS-PORTES, 2019; PEREIRA; CARVALHO, 2010). Dentro deste contexto, o estudo de Freire et al. (2009) averiguou que a população surda/DA possui maior prevalência em consultas em hospitais em outras cidades do que os ouvintes, e, 2,1 vezes mais prevalência de internação hospitalar no ano anterior. Tais dados podem refletir a dificuldade de acesso a serviços ambulatoriais pelos D.A, podendo levar à procura do nível terciário, assim como a dificuldade de alcançar essa população com medidas preventivas. As informações detalhadas sobre as pesquisas estão localizadas no Quadro 1.

Ref./ País	Objetivo	Caracterização da Pesquisa/ Dados da amostra	Principais Resultados e Constatações
Santos-Portes (2019) Brasil	Analisar as percepções de indivíduos com surdez em relação ao processo comunicacional com profissionais de saúde da Atenção Básica do Estado do Rio de Janeiro.	Abordagem: qualitativa. Objetivo: descritivo e analítico. P.T.: questionário. Tipo de dados: primários. n= 121 surdos. Local: Estado do Rio de Janeiro.	- Profissionais de saúde despreparados: 83% dos surdos disseram nunca terem sido atendidos por profissionais da saúde que dominassem a Libras; 61% dos surdos disseram que não são compreendidos se não estiverem acompanhados de um ouvinte; 82% dos surdos declaram não compreender o diagnóstico; 70% não compreendem as orientações sobre seu tratamento a partir das estratégias de comunicação utilizadas pelos médicos (escrita – leitura labial, mímica); e 66% sentem-se inseguros após o encontro clínico quanto ao diagnóstico e tratamento repassados. - A ausência de um mediador (intérprete ou acompanhante) é responsável pela desistência de 63% dos surdos em buscar as unidades de saúde.
Pendergrass et al. (2017) Estados Unidos	Examinar as percepções de profissionais de enfermagem sobre barreiras e facilitadores na prestação de cuidados de saúde para usuários de ASL surdos.	Abordagem: qualitativa. Objetivo: descritiva. P.T.: entrevista semiestruturada. Tipo de dados: primários. n= 10 profissionais de enfermagem credenciados. Local: Mississippi (EUA). Obs.: Modelo socioecológico.	- A maioria dos profissionais de enfermagem fez poucos atendimentos a pessoas surdas durante suas carreiras. Eles sabem pouco ou nada de ASL (Língua Americana de Sinais), mas gostariam de aprender. A comunicação acaba sendo realizada por meio da escrita e leitura orofacial. Há também a ausência de intérpretes de LS. Todos relataram se sentir mais seguros na sua presença. - Os profissionais não têm conhecimento sobre de quem é a responsabilidade da contratação do intérprete; não há um protocolo sobre o atendimento ao surdo/DA - consequentemente, não há um aviso prévio da necessidade deste profissional. - Há falta de conscientização dos profissionais quanto à legislação referente ao fornecimento e pagamento de intérpretes. Para os participantes só é importante solicitar um intérprete quando nenhum outro método de comunicação for possível, ou em situação de risco de vida, demonstrando a falta de consciência sobre a importância da LS para a comunicação segura e eficaz com os surdos.
Sirch et al. (2016) Itália	Explorar a experiência de comunicação de pacientes surdos em relação à sua internação hospitalar.	Abordagem: quali-quantitativa. Objetivo: estudo descritivo. P.T.: grupo focal e entrevista semiestruturada. Tipo de dados: primários. n=9 surdos pré-linguísticos, maiores de 18 anos, sem comorbidades neurológicas ou psiquiátricas que passaram por experiência de internação hospitalar no último ano. Sexo: todos homens. Idade: de 32 a 60 anos.	- Durante a internação hospitalar os pacientes sentem-se naturalmente vulneráveis e estão expostos a uma interação prolongada com os profissionais da saúde. - Para os surdos a sensação de vulnerabilidade é ainda mais intensa, pois os profissionais não possuem conhecimento e sensibilidade sobre as peculiaridades e a Cultura Surda. Muitos surdos têm medo de ir ao médico desacompanhados. - Profissionais se comunicam diretamente com acompanhante ou intérprete – impedindo a autogestão da saúde do surdo. - Os surdos não esperam que os profissionais da saúde aprendam LS de forma fluente e entendem que para se tornar um intérprete leva tempo de estudo, mas eles esperam que os profissionais tenham conhecimento sobre a surdez e Cultura Surda, assim como sejam mais compreensíveis e sensíveis.
Skøt (2016) Dinamarca	Explorar as barreiras enfrentadas pelos indivíduos surdos e com deficiência auditiva na Dinamarca ao acessar serviços médicos e psicossociais após desastres em larga escala ou experiências traumáticas individuais.	Abordagem: qualitativa. Objetivo: estudo descritivo. P.T.: entrevista semiestruturada Tipo de dados: primários. n= 9 surdos (6 pessoas surdas e 3 deficientes auditivas que vivenciaram pelo menos 1 evento traumático, ou desastre). Sexo: ¼ feminino. Idade: de 27 a 81 anos.	- Existem falhas significativas no acesso e provisão dos serviços de saúde e serviços psicossociais em situações pós-desastre para pessoas surdas ou DA. - Quanto às questões relacionadas aos serviços de saúde foi constatado que: há falta de conhecimento sobre LS, características e peculiares das pessoas surdas pelos atendentes e profissionais da saúde, bem como falta de sensibilidade em buscar formas alternativas de comunicação; existem também problemas de acesso ao serviço de interpretação e os profissionais de saúde não sabem trabalhar com um intérprete de LS. - Barreiras em relação ao acesso aos serviços psicossociais: há falta de grupos de apoio para surdos/DA e de seus parentes vítimas de trauma; há disponibilidade limitada de psicólogos especializados em situações de trauma treinados para atender às pessoas surdas ou D.A.

Oliveira et al. (2015) Brasil	Revelar como os surdos percebem a comunicação com os profissionais de saúde e compreender o significado da presença de um acompanhante oralizado como interlocutor, durante atendimento na rede pública de serviços de saúde.	Abordagem: qualitativa. Objetivo: exploratória. P.T.: entrevista semiestruturada. Tipo de dados: primários. n= 11 surdos que são usuários LS; Sexo: 7 homens e 4 mulheres; Idade: maiores de 18; Local: Fundação Centro de Atendimento à Pessoa Portadora de Deficiência (FUNAD). João Pessoa-PB.	- Os profissionais da saúde não estão preparados para atender ao surdo, se comunicam predominantemente, por meio da escrita e da leitura orofacial. - Os profissionais não sabem trabalhar com intérprete de LS. - Os surdos preferem ser atendidos por profissionais que sabem LS, mantendo sua privacidade e independência – é preciso qualificar tanto os profissionais em serviço, quanto os estudantes. - Os surdos entendem que são atendidos com diferença em relação aos ouvintes, dispendendo menos tempo de atendimento com eles. Relatam que os profissionais não têm paciência para responder suas dúvidas, os ignorando, e não dando as informações necessárias.
Kritzinger et al. (2014) África do Sul	Explorar se existem outros fatores além das dificuldades de comunicação que dificultam o acesso aos serviços de saúde para pacientes surdos.	Abordagem Qualitativa. Objetivo: estudo descritivo P.T.: entrevista semiestruturada. Tipo de dados: primários. n=19 (3 deficientes auditivos, 10 surdos, 2 deficiência intelectual súbita, 1 deficiência intelectual e cega, 3 informantes chave sem deficiência). Sexo: 10 mulheres e 9 homens. Idade: de 20 a 69 anos Local: moram ou trabalham no <i>National Institute for the Deaf (NID)</i> .	- Percepção de desempoderamento profundo do surdo: eles têm medo de serem ridicularizados por não terem conhecimento de saúde, têm medo de fazer perguntas e medo de receber um diagnóstico errado. - Superproteção familiar ou falta de comunicação: familiares falam pelos filhos, mas não sabem ou não se esforçam para comunicarem-se com eles em LS. A superproteção familiar impede que o surdo desenvolva autonomia, inclusive sobre a sua própria saúde. - Conscientização e empoderamento dos surdos sobre seus direitos: é importante que os clínicos estejam conscientes do fato de que os pacientes surdos podem ter dificuldades para se afirmar e exigir os serviços a que têm direito. É essencial criar uma atmosfera aberta e aceitável no cenário clínico.
McKee et al. (2011) Estados Unidos	Averiguar se a concordância de linguagem dos profissionais de saúde está associada com a melhoria do recebimento de serviços de medicina preventiva entre os respondentes surdos.	Abordagem: quantitativa. Objetivo: estudo descritivo. P.T: questionário. Tipo de dados: primários. n= 89 participantes. Idade: 50 a 75 anos, usuários da língua americana de sinais.	- Os participantes que tiveram acesso a médicos concordantes eram mais propensos a relatar um maior número de serviços de medicina preventiva (OR = 3,42, IC95% = 1,31, 8,93, p = 0,0122) comparado aos participantes que tiveram contato com médicos discordantes, mesmo após análise relacionando escolaridade, sexo, idade, etc. - Embora a escrita seja muito utilizada como forma de comunicação, ela é ineficiente dado ao grau de fluência dos surdos no inglês. - A solução ideal apontada pelo estudo é o uso do serviço de intérpretes profissionais ASL (o que resguardaria os médicos de irregularidades geradas pela má comunicação).
Middleton et al. (2010) Reino Unido	Explorar as preferências de pessoas surdas quanto à comunicação em consulta hospitalar.	Abordagem qualitativa. Objetivo: exploratório. P.T.: questionário. Dados: primários. n= 999 surdos que utilizam LS (n=60) e deficientes auditivos que utilizam a fala (n=609) deficientes auditivos que utilizam a fala e os sinais (n=123). Sexo: 68% mulheres. Idade: mulheres, média 63 anos, homens, média 68 anos. Local: via postal (por revistas do Reino Unido “ <i>British Deaf News</i> ” e “ <i>Hearing Concern</i> ”).	- Foram avaliadas as preferências comunicacionais de três grupos de pessoas surdas/DA: aqueles que preferem se comunicar oralmente; os bilíngues; e os que se comunicam por LS. - A maioria dos surdos/DA oralizados indicou que poderia gerenciar uma consulta usando apenas a fala, se o profissional de saúde possuísse bom nível de consciência sobre surdez e conhecimento sobre leitura labial, para poder acompanhar satisfatoriamente a consulta e compreender as informações. - Dentre os bilíngues que aceitam uma consulta por fala (51%), a maioria (90%) só a aceita se o profissional tiver consciência surda e souber utilizar a leitura labial. 49% deles ainda preferem a consulta em LS – diretamente ou por intérprete. - A grande maioria dos surdos/DA que se comunicam em LS prefere ter uma consulta hospitalar em LS; bem como aceitaria a participação de um intérprete de LS, mas possui receio quanto a sua privacidade.
Pereira e Carvalho (2010) Brasil	Descrever e analisar a percepção dos pacientes surdos (usuários de LIBRAS) sobre o processo de comunicação	Abordagem: qualitativa. Objetivo: exploratória. P.T.: entrevista semiestruturada. Tipo de dados: primários. n= 25 pessoas surdas Sexo: não discriminado.	- Os surdos possuem dificuldades de comunicação ao utilizarem um serviço de saúde, sentem medo de não serem compreendidos e dependem de um interlocutor. Todos relataram que deixam o consultório sem terem certeza de que haviam entendido o que o médico propôs, alguns sentem medo de tomar um medicamento ou uma decisão médica que pode piorar seu estado de saúde.

Freire et al. (2009); Brasil	Comparar o acesso das pessoas com deficiência auditiva incapacitante à serviços assistenciais e de prevenção com os ouvintes de Canoas, Rio Grande do Sul, Brasil.	Abordagem: quantitativo. Estudo transversal, de base populacional P.T: questionário. Tipo de dados: secundários. n= 1842. Sexo:52% mulheres. Idade: maiores de 15 anos. Local: banco de dados resultante de uma pesquisa de base populacional realizada na cidade de Canoas, Rio Grande do Sul.	- Os DA. apresentam 30% mais prevalência de nº de consultas do que os ouvintes, o que pode indicar que seus problemas não têm sido resolvidos de forma adequada. - Os DA. tiveram 40% menos prevalência de usar preservativo na última relação sexual do que os ouvintes; e as mulheres com deficiência tiveram 20% menos prevalência de realizar autoexame das mamas, assim como a média de anos decorridos desde o último citopatológico de colo uterino das DA foi muito superior à das ouvintes. -Os dados da pesquisa reforçam a necessidade de investimentos em campanhas específicas para DA para que estes tenham o mesmo acesso aos serviços de saúde e medidas de prevenção que os ouvintes.
	interpessoal e informação na assistência de saúde ública privada em São Paulo, Brasil.	Idade: maiores de 18. Local: São Paulo.	- É rara a presença de intérpretes e há problemas quanto à sua qualificação na área da saúde. A tradução realizada por acompanhantes ou por intérpretes não qualificados pode trazer danos iguais ou maiores do que quando não há tradução alguma. - O choque cultural torna difícil manter tratamentos mais longos (criar vínculo) e inviabiliza a troca de informações eficaz. Os médicos não possuem conhecimento sobre a Cultura Surda, não sabem trabalhar com intérpretes, e não possuem paciência para encontrar alternativas de comunicação.

Quadro 1 - Acessibilidade aos Serviços de Saúde

Legenda: P.T: Procedimentos Técnicos; DA – deficientes auditivos; LS - Língua de Sinais; ASL – Língua Americana de Sinais.

3.2 Acessibilidade em situações de emergências e catástrofes

Esta categoria possui três artigos. Em dois deles, as autoras participam de ambas as publicações e são referências na área (IVEY et al., 2014; ENGELMAN et al., 2013). Estas pesquisas abordam a acessibilidade aos surdos/DA em situações de emergência e catástrofes – relativas à realidade encontrada nos Estados Unidos (terrorismo e desastres naturais, químicos ou nucleares). A discussão dos dois estudos gira em torno da preparação/treinamento dos profissionais e das organizações competentes para alertar e resgatar pessoas surdas/DA, uma vez que a comunicação é uma grande barreira nessas situações. Também foram realizadas avaliações quanto à qualidade desses serviços, e percebeu-se uma lacuna quanto ao treinamento e à preparação dos profissionais e organizações competentes na atenção à comunidade surda/DA em situações de emergência e de catástrofes. O terceiro estudo, realizado em Chipre, apresenta uma solução tecnológica

para as pessoas surdas/DA em situações de emergência (CONSTANTINOU et al., 2017). Trata-se de um aplicativo móvel que registra e envia os detalhes de um evento de emergência. O aplicativo possui interface e linguagem simples, composta por ícones que indicam o serviço a ser requisitado e dispensa uso de intermediários. Os resultados e dados específicos de cada pesquisa estão apresentados do Quadro 2.

Autores	Objetivos	Método	Principais Resultados
Constantinou et al. (2017) Chipre	Descrever uma pesquisa-ação que desenvolveu e avaliou um sistema e visou atender às necessidades de comunicação de pessoas com DA em casos de emergência.	Abordagem: quali-quantitativa. Objetivo: não informado. P.T.: pesquisa-ação. (questionários, grupos focais, testes com usuário, entrevistas). n= 77 (61 surdos; 13 DA; e 3 policiais oficiais da polícia de Chipre). Sexo: 30 mulheres e 35 homens. Idade: média de 42. anos (de 22 a 68 anos). Local: Chipre.	- As avaliações demonstraram que o sistema é eficaz, obtendo taxa de sucesso nos testes de 100%. - É rápido (tempo médio de 20 a 70s para solicitar serviço), - Fácil de usar (ícones e linguagem simplificada); - Pode ser utilizado com a infraestrutura já existente nos países da União Europeia. - O formato simples e com boa usabilidade do aplicativo torna acessível o serviço de emergências para pessoas com as mais diversas dificuldades de comunicação.

Continua...

Ivey et al. (2014)	Averiguar se as recomendações dos Planos de Resposta a Emergência em nível estadual e territorial (<i>state- and territorial-level emergency operations plans - EOPs</i>) para alertar os surdos/DA em situações de catástrofes naturais estão sendo aplicadas, assim como o que os estados estão fazendo a respeito.	Abordagem Quali-quantitativa Objetivo: estudo descritivo P.T.: Pesquisa participativa: entrevista estruturada por telefone. Pesquisa documental: análise de 50 EOPs. Tipo de dados: primários e secundários. n=55 diretores.	- Aspectos positivos: houve avanços em relação à análise realizada em 2006, como a melhora no atendimento à população surda/DA. Associação positiva do: aumento de familiaridade dos KI em fazer chamadas por TTYs; e dos departamentos em fornecerem treinamento para o atendimento à população surda/DA. - Constatou-se a importância das Comissões Estaduais para Surdos (defesa de seus direitos) por meio da associação significativa de sua presença e a adição, ou não, de novas informações sobre comunicação e preparação dos surdos/DA nos EOPs Aspectos que podem ser melhorados: 55% dos (EOPs) têm um plano para populações vulneráveis, mas apenas 31% mencionaram planos para pessoas surdas/DA. - São necessárias mais pesquisas sobre a preparação para emergências para surdos/DA, incluindo o envolvimento desta população na avaliação de suas necessidades, capacidades e resistência em situações de emergência. - É necessário melhorar o treinamento dos socorristas em estados onde a concentração de surdos não é alta.
Engelman et al. (2013)	Avaliar o serviço de atendimento aos surdos oferecido pelo <i>State Emergency Management Agencies and Deaf-serving Community-based Organizations</i> (CBOs). Avaliar a formação e o preparo destas instituições para situações de emergência e desastres naturais.	Abordagem: qualitativa. Objetivo: estudo descritivo. P.T.: 1.Dados secundários de entrevista com 50 KI de agências públicas ou de gestão (nível estadual ou territorial) para avaliar informações de prontidão para emergências e capacidade de responder aos Surdos/DA durante uma emergência. E análise de 50 planos básicos de operações de emergência estaduais (EOPs). 2. Entrevista com KI - <i>deaf-serving</i> CBOs (n=14). 3. Workshop com policiais sobre conhecimento das leis para surdos/DA seguido de pré-teste (n=34) e dois grupos focais (n=6 e n=13).	- As entrevistas com KI em CBOs locais apontaram que são poucas CBOs que oferecem informações sobre preparação para emergências a seus clientes surdos/DA, bem como são poucos aqueles que oferecem treinamento específico para o atendimento desta população. Recomenda-se: maior acessibilidade e envolvimento dos Surdos/DA em treinamentos e exercícios com orientação do pessoal do estado; treinamento de competência cultural para os socorristas; diretrizes padronizadas para as CBOs participarem do planejamento e exercícios locais de emergência; desenvolvimento e disseminação de diretrizes nacionais para o atendimento de emergência da população surda/DA. - O treinamento com os policiais teve impacto positivo, eles desenvolveram habilidades de competência cultural e atitudinal em relação ao público surdo, porém demonstraram falta de conhecimento sobre as políticas federais e estaduais e sobre as leis que asseguram o direito dos surdos/DA.

Quadro 2 - Acessibilidade em Situações de Emergências e Catástrofes

Legenda: P.T – procedimentos técnicos; DA – deficientes auditivos; KI – informantes chave; LS - Língua de Sinais; ASL – Língua Americana de Sinais; TYs – TeleTYpewriter.

3.3 Acessibilidade no Sistema Judiciário

Esta categoria possui quatro artigos, dois deles são relativos à mesma pesquisa realizada por Elder e Schwartz (2018) na Irlanda do Norte e abordam as implicações relacionadas à acessibilidade a pessoas surdas (usuárias de LS) ao contratar um advogado para ajudá-las a negociar eventos da vida – como financiar uma hipoteca, lidar com um divórcio, com um acidente de carro ou como preparar um testamento. A principal queixa foi em relação a uma barreira programática, onde a lei prevê que o prestador de serviços públicos forneça “ajustes razoáveis” para acessibilidade da pessoa surda; contudo, os advogados não se enquadram nesta lei, deixando toda a responsabilidade de contratação de um intérprete para o surdo. Já a pesquisa de Oslen et al. (2015), realizada na Noruega, aborda a acessibilidade nas várias áreas do sistema de justiça criminal, quando a pessoa surda é: vítima ou testemunha; suspeito ou condenado. Foram encontradas falta de competência em algumas áreas, especialmente em relação a tradução das terminologias judiciais para a LS pelos intérpretes. Estes nem sempre conhecem os termos jurídicos e, vários destes termos, não possuem tradução para LS; o mesmo ocorre com os surdos, nem todos eles compreendem estes termos, como consequência, tais fatores podem afetar o desenrolar dos processos. Corroborando com a pesquisa de Olsen, o estudo Brunson (2007) identificou que os intérpretes nem sempre conseguem ser neutros e traduzir literalmente o que o surdo ou o profissional falou, principalmente por causa do alcance do significado completo e das conotações que estão sendo traduzidas; pois os termos e as expressões ligadas à área jurídica são dotadas de conceitos; logo, os intérpretes devem ter conhecimento sobre a área. Além disso, Brunson identificou outras questões relacionadas à interação dos surdos com outros agentes da justiça. Esta e as demais informações sobre cada um dos artigos podem ser visualizadas no Quadro 3.

Autores	Objetivos	Método	Principais Resultados
Elder & Schwartz (2018) Reino Unido - Irlanda do Norte	Explorar as experiências pessoais de pessoas surdas dentro do sistema de justiça na Irlanda do Norte para entender melhor quais fatores sociais podem ter influenciado essas experiências de vida.	Abordagem Qualitativa. Objetivo: exploratório. Estudo etnográfico. P.T.: entrevistas (intermédio de intérprete de língua de sinais). Tipo de dados: primários. n=8 surdos. Idade: maiores de 18 anos.	- Barreiras de acesso: os participantes dizem depender de alguém da família, que muitas vezes nem sequer sinaliza, para intermediar a comunicação, gerando frustração com a situação, bem como podem ocorrer problemas graves em relação à tradução incorreta dos termos. - Ajuste razoável: a lei apenas recomenda que as instituições públicas ofereçam “ajustes razoáveis” à população surda; muitos profissionais entendem que a escrita no papel é um ajuste razoável.

		Local: Irlanda do Norte.	- Consciência sobre Cultural Surda: é muito importante haver, tanto para surdos quanto para os integrantes do sistema de justiça, um treinamento que englobe o atendimento à pessoa surda e a consciência sobre a Cultura Surda e que sejam desenvolvidos programas que possam alcançar resultados efetivos. É comum que os treinamentos ofertados sobre pessoas com deficiência priorizem apenas as deficiências visíveis; quase nunca a surdez é citada.
Schwartz - Elder (2018) Reino Unido - Irlanda do Norte	Explora as interações de oito participantes surdos em um sistema de justiça na Irlanda do Norte,	Abordagem Qualitativa. Objetivo: exploratório. P.T.: entrevistas (intermédio de intérprete de língua de sinais). Tipo de dados: primários. n=8 surdos. Idade: maiores de 18 anos. Local: Irlanda do Norte. Análise de dados: método de comparação constante (Charmaz e Mitchell 2001).	- Barreiras: a principal barreira nos serviços de advocacia é o custo do intérprete de LS. Os advogados interpretam o termo "ajuste razoável" para evitar a contratação de um intérprete de LS gerando custos que os surdos conseguem arcar. - Barreira institucional: uma pessoa surda pode registrar uma reclamação junto à Comissão de Igualdade (entidade do governo da Irlanda do Norte encarregada da execução da lei), mas o processo não é claro. Não há modificações na legislação ou ações efetivas a partir dela, pois são poucos os surdos que registram reclamações. Os participantes atribuem este problema ao desconhecimento dos surdos em relação às leis e também o acesso a tais informações legais, pois estas estão em linguagem escrita; não há nada em LS.
Olsen et al. (2015) Noruega	Como as pessoas surdas, usuárias da língua de sinais norueguesa (NSL), experimentam as sessões do sistema de justiça criminal norueguês? E quais as barreiras que as pessoas surdas enfrentam ao denunciar, ser acusado ou ser testemunha de um crime no tribunal?	Abordagem: qualitativa. Objetivo: não informado. P.T.= entrevista semiestruturada e aberta. Tipo de dados: primários. n= 22 (7 surdos; 7 envolvidos na adm. de direito penal; 8 intérpretes LS). Obs.: os surdos já haviam experimentado um ou mais encontros com a administração penal.	- Vítima ou testemunha: os policiais não se preocupam em acionar um intérprete na ocorrência, levando a má qualidade do conteúdo no primeiro depoimento, e consequentemente levando a diferenças substanciais no segundo depoimento - já com um intérprete. - Suspeito ou condenado: os policiais se preocupam quanto à presença de um intérprete na primeira declaração, mas a convocação é feita por telefone, o que é inacessível aos surdos. Também é exigida a assinatura de sua declaração, que está transcrita, e nem sempre os surdos compreendem tudo o que está escrito, podendo comprometer o futuro de seu processo. - Problemas quanto à tradução e interpretação.
Brunson (2007) Estados Unidos	Examinar como se dá a negociação de acesso das pessoas surdas durante as interações com autoridades legais.	Abordagem: qualitativa. Objetivo: exploratório. P.T.: entrevista aberta (em profundidade). Tipo de dados: primários. n= 12 pessoas surdas Sexo: 5 mulheres e 7 homens. Idade: de 20 a 60 anos. Local: duas cidades metropolitanas no sudoeste dos EUA.	- Durante uma abordagem policial, muitas vezes, o policial não conversa com o surdo e não chama um intérprete para que ele possa relatar o "seu lado" durante uma ocorrência. Logo, o policial fala com as pessoas envolvidas, com um conhecido da pessoa surda, ou simplesmente não fala com ninguém ligado ao surdo. Tais ações podem gerar uma penalidade injusta, que pode prejudicar o surdo em sua pena, ou ter a penalidade reduzida ou "anulada". - Os participantes do estudo relataram que um bom intérprete nem sempre é aquele que possui a certificação (RID). Eles acham a certificação importante, mas o mais importante é que ele esteja a par do caso, que mostre interesse e que possa auxiliar o surdo de forma que este se sinta à vontade. - Alguns surdos disseram que é comum acontecer de o intérprete contratado pelo tribunal chegar atrasado, não comparecer, ou até mesmo sair mais cedo da sessão. Pode ocorrer, também, de o intérprete ultrapassar os limites de neutralidade de sua função, atuando como assistente social "o papel do intérprete é fornecer acesso e não conselho".

Quadro 3 - Acessibilidade no Sistema de Justiça

Legenda: P.T – procedimentos técnicos; RID: Registro de Intérpretes para Surdos

3.4 Acessibilidade à cultura e ao lazer

Nesta categoria foram encontrados dois artigos sobre acessibilidade em museus por parte de pessoas surdas ou com deficiência auditiva (MARTINS, 2016; GOSS et al., 2015)

e, outro, acerca da acessibilidade a eventos culturais para pessoas com diferentes deficiências (MILLIGAN et al., 2014). Martins (2016) argumenta que as pessoas surdas ou com deficiência auditiva não apresentam bloqueios que as impeçam de conhecer e gostar de obras de arte, ressaltando que, por precisarem muito da visão para interagirem com o mundo, apresentam o que ele chama de uma forte “cultura visual”. Ainda em relação à questão cultural, o trabalho evidencia que as informações precisam ser transmitidas não somente por meio de textos escritos na língua oral, já que aquelas pessoas fazem parte de uma minoria linguística e cultural e, sendo assim, será o intérprete que propiciará àquele público o acesso às obras de acordo com informações que façam sentido para elas. A presença do intérprete também reforçou o senso de pertencimento a uma comunidade e a afirmação da identidade e da Cultura Surda, pois tendo amplo conhecimento sobre a Comunidade Surda, o profissional sempre buscava vincular as obras de arte a períodos e fatos representativos para aquele grupo. Além disso, a visita guiada também se caracterizou como uma excelente oportunidade para o aprendizado de novos sinais e prática da LS, já que muitos participantes eram estudantes de LS. Por outro lado, a pesquisa de Goss et al. (2015), embora reconheça a importância da presença de intérpretes de LS, enfatiza a necessidade de utilização de outros recursos de acessibilidade, lembrando que entre as pessoas surdas ou com deficiência auditiva há indivíduos que se comunicam de diferentes formas, e não somente por meio da LS e, sendo assim, todos seriam beneficiados por meio da utilização de diferentes recursos que complementariam e facilitariam a comunicação e o acesso à informação por parte deste grupo.

Já o estudo de Milligan et al. (2014) demonstrou o desejo das pessoas com deficiência de participarem de eventos culturais e a frustração por serem privadas de tais atividades por falta de recursos de acessibilidade, já que gestores de organizações culturais, líderes políticos, entre outros, desconhecem a importância destes recursos; além disso, não encontram um local onde possam buscar informações sobre como essa acessibilidade deva ser realizada. A revisão de literatura ainda enfatizou os impactos positivos na saúde daqueles que participam de eventos culturais, como: redução de estresse, melhora no funcionamento físico e emocional e, conseqüentemente, maior sensação de bem-estar. Outras informações sobre estas pesquisas encontram-se no quadro 4.

Autores	Objetivo	Método	Resultados e Conclusões
Martins (2016) Portugal	Como os museus poderiam aumentar o engajamento do público surdo? São as barreiras para engajamento	Abordagem: qualitativa. Objetivo: exploratório. P.T.: tour guiada.	- Acessibilidade: é importante que a turnê seja guiada por uma pessoa surda, ou então um intérprete de LS para garantir o acesso à informação e a qualidade da experiência. Benefícios da Tour em LS:

	cultural uma questão de acesso e recursos? Como a ausência da audição pode afetar a experiência de uma visita a um museu de arte? Quais os principais desafios do museu relacionado ao público surdo?	Tipo de dados: primários. n= o autor não especifica o número de participantes (são aproximadamente 8 pessoas surdas). Local: Museu Calouste Gulbenkian em Lisboa – Portugal.	- Os museus têm o potencial de promover a educação dos surdos quanto ao conteúdo da exposição, conhecimento sobre arte, e na expansão do vocabulário de LS e termos relacionados à arte no sistema de comunicação dos surdos. - Promoção e apoio a perspectiva política da comunidade surda quanto à sua identidade e à sua cultura. Também quanto à visibilidade e à inclusão da comunidade surda. - Sugestões: os museus podem oferecer atividades voltadas ao público surdo (como conhecer a história dos surdos através dos artefatos ali expostos).
Goss et al. (2015) Estados Unidos	Reconhecer as diferentes possibilidades de comunicação utilizadas pelas pessoas surdas ou com deficiência auditiva, que não somente a utilização da ASL, e pensar formas de implementação destas novas formas de comunicação.	Abordagem: qualitativa. Objetivo: exploratório. P.T.: tour com observação e entrevista semiestruturada. Tipo de dados: primários. n= 600 (15 grupos de visitantes com 40 participantes – não especificam a situação linguística dos participantes). Local: Museu de Ciência de Boston – EUA.	- Todos os participantes apresentaram situações em que suas necessidades de comunicação não foram atendidas. Percebeu-se que o museu está preparado para dar suporte apenas a um grupo de pessoas surdas por vez - todo o suporte normalmente é baseado na presença de um intérprete de ASL; - Os grupos que utilizam LS e língua oral simultaneamente seriam beneficiados com a utilização de outros recursos, como: gráficos, textos, vídeos, etc. Mais pesquisas devem ser desenvolvidas neste âmbito. - Pessoas surdas/DA que se comunicam por meio da fala serão mais bem assistidas se tiverem acesso a textos com informações simples e diretas. - Indivíduos de todos os grupos mencionaram que, em alguns momentos, solicitam mais informações para os ouvintes que os acompanham, ou seja, estão em situação de dependência para obter informações – é necessário o desenvolvimento de soluções pontuais para este problema.
Milligan et al. (2014) Estados Unidos	Investigar maneiras de melhorar a acessibilidade a eventos culturais para pessoas com deficiência em uma cidade universitária do Meio-Oeste dos Estados Unidos.	Abordagem: qualitativa Objetivo: exploratório. P.T.: grupos focais. Tipo de dados: primários. n= 39 (13 participantes com deficiência; 8 gestores e organizações culturais; 9 cuidadores/profissionais da saúde.; e 9 outros interessados, como líderes políticos). Sexo: 13 homens e 26 mulheres. Idade: de 18 a 84 anos.	- As pessoas com deficiência querem participar de eventos culturais, mas não existe acesso. No caso dos surdos, a inexistência de acesso se dá por não existir tradução para Libras durante os eventos e também em suas divulgações; - Existe um conhecimento limitado sobre acessibilidade entre as pessoas com deficiência e falta de conscientização sobre o mesmo tema por parte dos gestores e organizações culturais; - Há a necessidade de criar uma central para alimentar e compartilhar essas informações, assim como existe a necessidade de criar políticas públicas para a inclusão das pessoas com deficiência nos eventos culturais.

Quadro 4 - Acessibilidade aos Serviços de Cultura e Lazer

Legenda: P.T – procedimentos técnicos; DA – deficientes auditivos; ASL – Língua Americana de Sinais

4. Discussão

Os resultados demonstraram que, independentemente do país, ou do tipo de serviço, todos eles apresentam barreiras no acesso e utilização destes pelo público surdo/DA. As barreiras comunicacionais e atitudinais possuem maior ocorrência dentre as pesquisas. As consequências das barreiras de acessibilidade impactam na qualidade do serviço entregue, assim como na autonomia, na dignidade e na segurança da pessoa surda/DA. Os resultados foram discutidos a partir das dimensões de barreiras estabelecidas por Sassaki (2006).

Foram identificadas três dimensões: barreiras comunicacionais, atitudinais e programáticas.

4.1 Barreiras Comunicacionais

As barreiras comunicacionais são o principal empecilho para que o atendimento a pessoa surda/DA ocorra com segurança e qualidade. Para que a população surda/DA receba um atendimento equitativo, é preciso que os profissionais e organizações estejam preparados para atendê-los. É necessário conhecer as diferenças dentro do universo da surdez para que seja utilizado o recurso de comunicação mais adequado e da preferência do cliente.

Os resultados evidenciaram que é baixo o nível de preparação dos profissionais e organizações a respeito das características, limitações e necessidades da população surda/DA. É ínfimo o número de profissionais que receberam algum tipo de capacitação para atender, especialmente, a população surda pré-lingual. Apenas a pesquisa de Engelman et al. (2013) apontou que os profissionais de emergência haviam recebido um curso de competência cultural, o qual trouxe resultados positivos. Também são raros os serviços que oferecem intérpretes de língua de sinais em todas as áreas aqui listadas.

Os erros mais recorrentes dos profissionais estão associados à crença de que todos os surdos/DA compreendem perfeitamente a linguagem escrita ou sabem fazer leitura orofacial. Alguns utilizam estes recursos, pois não têm conhecimento, ou não sabem como solicitar um intérprete de LS, outros acreditam que este não é necessário, e, simplesmente, tomam essa decisão pelo surdo. Nem todos os surdos dominam a leitura, a escrita e a leitura orofacial, todos esses recursos dependem do grau de alfabetização do indivíduo (CROWE, 2017; BARNETT, 2002). Garberoglio et al. (2014) explica que há uma vasta literatura sobre a alfabetização de pessoas surdas e que é recorrente a compreensão de que os surdos estão constantemente “enfrentando desafios” ou “lutando com a alfabetização”. Oliveira (2015) ressalta que, mesmo os surdos com Ensino Superior, enfrentam dificuldades em compreender a língua portuguesa. A escrita, no entanto, pode ser útil para a comunicação de sentenças curtas, como ocorre quando é necessário agendar uma consulta médica (CROWE, 2017).

A comunicação ideal para os surdos pré-linguais, ou aqueles que se identificam com a Cultura Surda, é a língua de sinais (STROBEL, 2009; BARNETT, 2002). Se o profissional não tiver esse conhecimento, é necessário solicitar um intérprete profissional para realizar a mediação. Quando não há profissionais qualificados e intérpretes de língua de sinais, o surdo

passa a depender de sua família e conhecidos para acessar os serviços. Nem sempre essas pessoas estarão disponíveis ou terão conhecimento suficiente de LS para realizar a mediação; por conseguinte, a pessoa surda/DA pode deixar de acessar o serviço, receber um atendimento de baixa qualidade ou receber informações incompletas (CARDOSO, 2006). Tais situações contribuem para o alienamento e exclusão social desta população.

4.2 Barreiras Programáticas

As barreiras encontradas nas leis e regulamentações estão relacionadas à escolha do recurso de comunicação adequado. A maior parte das situações ocorre no sistema de justiça e serviços de saúde. A principal barreira programática diz respeito à concessão de “ajustes razoáveis” às pessoas surdas/DA, para utilizar, com acessibilidade, um serviço público ou de uso público. Esta barreira foi identificada em 3 pesquisas – duas delas foram aplicadas na Irlanda do Norte (ELDER; SCHWARTZ, 2018) e a outra nos Estados Unidos (BRUNSON, 2007). Tanto o “*Discrimination Disabilities Act*” (DDA), na Irlanda do Norte, quanto o “*The Americans with Disabilities Act*”, nos Estados Unidos, recomendam que as instituições públicas ofereçam “ajustes razoáveis” à população surda. No entanto, é o prestador de serviço que determina qual recurso será utilizado, e, ao contrário do que os surdos relataram ter convicção, eles não têm direito garantido a um intérprete de LS. Desta forma, “ficam à mercê” do que o prestador de serviços considerar adequado (BRUNSON, 2007). É comum que o prestador, por uma questão de custos, entenda que a escrita e a leitura orofacial são “ajustes razoáveis”. Contudo, a utilização desses recursos não é suficiente para troca de informações complexas. Um dos participantes, ao se comunicar por escrita com seu advogado, disse ter perdido cerca de 70% do que foi dito (ELDER; SCHWARTZ, 2018). No estudo de Santos e Portes (2019), 70% das pessoas surdas dizem não compreender as orientações sobre seu tratamento a partir das estratégias de comunicação, como a escrita e a leitura labial. A ausência de um intérprete de LS, especialmente em contextos que englobam questões jurídicas complexas (abordagem policial, sessões dos tribunais), pode comprometer o desenrolar do processo e a segurança e fidedignidade das informações compartilhadas (SCHWARTZ; ELDER, 2018). O mesmo ocorre nos serviços de saúde – os prestadores podem interpretar a lei conforme seu entendimento, gerando possibilidade de erro no diagnóstico e tratamento do paciente (PENDERGRASS et al., 2017).

Esta questão é ainda mais problemática nos serviços prestados por advogados, pois ao contrário dos tribunais e da polícia, as empresas de advocacia são serviços privados que

não estão sujeitos à lei; portanto, utilizam tal argumento para não pagar pelo intérprete. Na Irlanda no Norte e nos Estados Unidos, por exemplo, se o surdo não possuir renda muito baixa, não conseguirá suporte financeiro do governo e terá que pagar o intérprete, ou terá sua apólice de seguro aumentada – mesmo não tendo condições financeiras para tanto (ELDER; SCHWARTZ, 2018; SCHWARTZ; ELDER, 2018). Muitos surdos relataram sua frustração em relação à abertura que a lei traz para a interpretação do que é “ajuste razoável”, e que vem ao encontro da tendência histórica de pessoas ouvintes decidirem o que é melhor para as pessoas surdas quanto à acessibilidade. Para eles, tal ação contrasta intensamente com o enfoque centrado no indivíduo – que é fundamental para criar acesso equitativo à justiça para pessoas com deficiências (ELDER; SCHWARTZ, 2018).

4.3 Barreiras Atitudinais

O contexto dos surdos/DA, ainda hoje, é envolto em estereótipos e mitos que levam ao preconceito e ao estigma. De acordo com Rinehart (1963), estereótipos são conjuntos de crenças, geralmente declaradas como generalizações categóricas, que as pessoas sustentam sobre os membros de seus próprios grupos, e de outros grupos, que raramente refletem a realidade. Crowe (2017) acredita que os estereótipos são mais do que isso, são estruturas cognitivas que influenciam as percepções, a atenção e a memória, e podem levar ao preconceito – consciente ou inconsciente. Alguns exemplos comuns de estereótipos sobre a pessoa surda são: chamá-los de surdo-mudo, que é um termo com o qual eles não se identificam, visto que seu aparelho fonador funciona normalmente; falar bem alto para que o surdo compreenda o que está sendo dito – eles não vão “ouvir”; acreditar que a comunicação gestual é apenas mímica, e acreditar que eles possuem alguma deficiência mental ou intelectual (GESSER, 2009).

Crowe (2017) adverte que o preconceito, inconsciente ou consciente, em relação a um cliente (no caso da autora, paciente) pode afetar negativamente o relacionamento de várias maneiras. Para fornecer serviços cultural e linguisticamente sensíveis, os profissionais devem estar cientes dos mitos comumente sustentados, para que não interfiram em seu atendimento e relacionamento com o cliente. Em seu artigo, Crowe (2017) descreve 10 mitos sobre as pessoas surdas que são comuns na sociedade: 1. a Cultura Surda não existe; 2. pessoas surdas gostam de ser chamadas de deficientes auditivos; 3. todas as pessoas surdas usam linguagem de sinais; 4. todas as pessoas surdas podem ler os lábios; 5. escrever para uma pessoa surda é tão bom quanto usar um letreiro luminoso; 6. pessoas surdas querem ter

uma cura milagrosa para se tornarem ouvintes; 7. aparelhos auditivos e implantes cocleares podem fazer todas as pessoas surdas ouvirem normalmente; 8. pessoas surdas são menos inteligentes do que pessoas que ouvem; 9. qualquer pessoa que sinalize pode ser intérprete; e 10. quanto mais surda uma pessoa, maior a chance de doença mental.

Os relatos encontrados nesta revisão evidenciaram alguns exemplos de barreiras atitudinais e mitos que englobam, principalmente, ações de discriminação e preconceito. Um exemplo recorrente nos serviços de justiça é relativo à consequência da falta de um intérprete ou um acompanhante durante uma ocorrência (seja o surdo vítima ou culpado), onde a pessoa surda é tratada de forma diferente das demais, sendo beneficiada ou penalizada injustamente. Um exemplo da primeira situação é descrito na pesquisa de Brunson (2007), onde há relatos de que policiais reduzem o valor das multas para os surdos por saberem que não poderão oferecer recursos de acessibilidade, ou por não terem paciência de seguir todos os procedimentos necessários para aquela determinada situação. Na segunda situação, um dos exemplos é o de uma mulher surda que se envolveu em um acidente de trânsito e não teve seu depoimento coletado pelo policial; em consequência disso, ela foi considerada culpada e, além da multa, teve sua apólice de seguro aumentada. Posteriormente, ela lutou por dois anos no tribunal para ser absolvida e ressarcida (BRUNSON, 2007).

Situações de discriminação também foram relatadas em três estudos da área da saúde. Os surdos percebem que os profissionais não têm paciência para atendê-los, ficam irritados e não respondem às informações requisitadas. Além disso, eles acreditam que os profissionais gastam menos tempo com eles do que com pessoas ouvintes (SKØT, 2016; OLIVEIRA et al., 2015; PEREIRA; CARVALHO, 2010). Outra situação recorrente ocorre quando os profissionais de saúde, ou do sistema de justiça, conversam com o intérprete ou com o acompanhante ao invés de conversar com a pessoa surda, impedindo ou anulando sua participação no atendimento (SANTOS.PORTES, 2019; SIRCH et al., 2016; OLIVEIRA ET AL., 2015; BRUNSON, 2007). Ao longo deste artigo também foram apresentados exemplos relacionados aos mitos 4, 5 e 9. Crowe (2017) argumenta que as pessoas podem ter essas crenças devido à pouca exposição a indivíduos surdos, ou podem acreditar nelas por meio de retratos da mídia, incluindo livros, filmes e programas de televisão. Podem ainda ter ideias erradas por causa de experiências anedóticas ou do que outros lhes contaram (CROWE, 2017).

5. Considerações Finais

Constatou-se que, independentemente do país, ou do tipo de serviço (saúde, emergência, justiça ou cultura), todos os estudos apontaram a existência de barreiras comunicacionais e atitudinais, como: falta de conscientização das organizações a respeito das necessidades e singularidades do público surdo; falta de protocolos para o atendimento desta população, sobretudo nos serviços de justiça e saúde; rara presença de intérpretes de língua de sinais ou profissionais capacitados para atender este público em LS. Outra barreira identificada em alguns estudos do setor de justiça e de saúde foi a programática; tais estudos evidenciaram que as leis referentes à escolha do recurso de comunicação a ser utilizado no serviço para a comunicação com a pessoa surda não é escolhido pelo surdo, mas pelo provedor do serviço – conforme ele achar adequado. Com a ausência de recursos de comunicação no setor de serviços, os surdos se deparam com três situações: (1) necessitam do auxílio de um familiar ou conhecido e assim perdem sua autonomia; (2) utilizam a escrita, ou a leitura orofacial como alternativa de comunicação – linguagens estas que nem todos os surdos têm domínio ou facilidade – podendo interferir na fidedignidade das informações e, conseqüentemente, na sua própria segurança e saúde; (3) evitam ou desistem de acessar o serviço.

5.1 Limitações da Pesquisa

Os descritores utilizados para fazer as buscas nas bases de dados são abrangentes, pois era necessário captar o maior número de áreas possível. Por conseguinte, artigos mais específicos de cada área não foram alcançados. Sugere-se para futuras pesquisas a busca em cada área por meio de descritores específicos. Outra limitação é relativa à exclusão de artigos que não estavam disponíveis para download. Logo, é sabido que há diversos artigos, especialmente na área de emergência, com resultados ainda mais recentes.

Referências

AZEREDO, Eduardo. **Língua de Sinais: uma conquista histórica**. Brasília - DF: Secretaria Especial de Editoração e Publicações - Senado Federal (Os:nº 03747), 2006.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARNETT, Steven. Communication with deaf and hard-of-hearing people: a guide for medical education. **Academic Medicine**, v. 77, n. 7, p. 694-700, 2002.

BOTELHO, Louise Lira Roedel; DE ALMEIDA CUNHA, Cristiano Castro; MACEDO, Marcelo. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e sociedade**, v. 5, n. 11, p. 121-136, 2011. <https://doi.org/10.21171/ges.v5i11.1220>

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 2015. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2015/lei-13146-6-julho-2015-781174-normaatualizada-pl.html> Acessado em setembro de 2020.

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua de Sinais – Libras – e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF. 24 abr. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm>. Acessado em julho de 2020.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dez. de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de nov. de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dez. de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 2004. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm> Acessado em julho de 2020.

BRUNSON, Jeremy L. Your case will now be heard: Sign language interpreters as problematic accommodations in legal interactions. **Journal of deaf studies and deaf education**, v. 13, n. 1, p. 77-91, 2007. Carvalho, P. V (2013). *A herança do Abade de L'Épée na viragem do século XVIII para o século XIX*. Lisboa: The Factory. <https://doi.org/10.1093/deafed/enm032>

CARDOSO, Adriane Helena Alves; RODRIGUES, Karla Gomes; BACHION, Maria Márcia. Perception of persons with severe or profound deafness about the communication process during health care. **Revista latino-americana de enfermagem**, v. 14, n. 4, p. 553-560, 2006. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692006000400013>

CHAVEIRO, Neuma; BARBOSA, Maria Alves; PORTO, Celmo Celeno. Revisão de literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais da saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 42, n. 3, p. 578-583, 2008. <https://doi.org/10.1590/S0080-62342008000300023>

CONSTANTINOU, Vaso; IOANNOU, Andri; DIAZ, Paloma. Inclusive access to emergency services: an action research project focused on hearing-impaired citizens. **Universal access in the information society**, v. 16, n. 4, p. 929-937, 2017. <https://doi.org/10.1007/s10209-016-0509-5>

CROWE, Teresa. You're Deaf? Breaking through myths for effective therapeutic practice. **Journal of Social Work in Disability & Rehabilitation**, v. 16, n. 3-4, p. 230-246, 2017. <https://doi.org/10.1080/1536710X.2017.1372239>

ELDER, Brent C.; SCHWARTZ, Michael A. Effective deaf access to justice. **The Journal of Deaf Studies and Deaf Education**, v. 23, n. 4, p. 331-340, 2018. <https://doi.org/10.1093/deafed/eny023>

ENGELMAN, Alina et al. Responding to the deaf in disasters: establishing the need for systematic training for state-level emergency management agencies and community organizations. **BMC health services research**, v. 13, n. 1, p. 84, 2013. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-13-84>

FREIRE, Daniela Buchrieser et al. Acesso de pessoas deficientes auditivas a serviços de saúde em cidade do Sul do Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 25, p. 889-897, 2009. <https://doi.org/10.1089/15409990260363689>

GESSER, Audrei. LIBRAS? que língua é essa? São Paulo: Parábola, 2009.

GOSS, Juli et al. Understanding the multilingualism and communication of museum visitors who are d/Deaf or hard of hearing. **Museums & Social Issues**, v. 10, n. 1, p. 52-65, 2015. <https://doi.org/10.1179/1559689314Z.00000000032>

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE (Cartógrafo). (2010). Dados demográficos pessoas com deficiência. Disponível em: <<https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-com-deficiencia/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>> Acesso em setembro de 2020.

IVEY, Susan L. et al. Assessment of state-and territorial-level preparedness capacity for serving deaf and hard-of-hearing populations in disasters. **Public Health Reports**, v. 129, n. 2, p. 148-155, 2014. <https://doi.org/10.1177/003335491412900208>

KRITZINGER, Janis et al. “I just answer ‘yes’ to everything they say”: Access to health care for deaf people in Worcester, South Africa and the politics of exclusion. **Patient education and counseling**, v. 94, n. 3, p. 379-383, 2014. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2013.12.006>

MARTINS, Patrícia Roque. Engaging the d/Deaf Audience in Museums: A Case Study at the Calouste Gulbenkian Museum. **Journal of Museum Education**, v. 41, n. 3, p. 202-209, 2016. <https://doi.org/10.1080/10598650.2016.1193316>

MCKEE, Michael M. et al. Impact of communication on preventive services among deaf American Sign Language users. **American journal of preventive medicine**, v. 41, n. 1, p. 75-79, 2011. <https://doi.org/10.1016/j.amepre.2011.03.004>

MIDDLETON, Anna et al. Preferences for communication in clinic from deaf people: A cross-sectional study. **Journal of Evaluation in Clinical Practice**, v. 16, n. 4, p. 811-817, 2010. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2753.2009.01207.x>

MILLIGAN, Nancy Vandewiele; NIEUWENHUIJSEN, Els R.; GRAWI, Carolyn L. Using a participatory action strategic approach to enhance accessibility and participation in arts

and cultural events: Results of four focus groups. **Disability and health journal**, v. 7, n. 1, p. 105-113, 2014. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2013.09.001>

MONT, O. **Product service-system**. Swedish Environmental Protection Agency, Sweden, 2000.

OLIVEIRA, Yanik Carla Araújo de; CELINO, Suely Deysny de Matos; COSTA, Gabriela Maria Cavalcanti. Communication as an essential tool for deaf people's health care. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 25, n. 1, p. 307-320, 2015. <https://doi.org/10.1590/S0103-73312015000100017>

OLSEN, Terje; KERMIT, Patrick. Sign language, translation and rule of law–deaf people's experiences from encounters with the Norwegian criminal justice system. **Scandinavian Journal of Disability Research**, v. 17, n. sup1, p. 23-41, 2015. <https://doi.org/10.1080/15017419.2014.972448>

PALADINI, E. P. Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

PENDERGRASS, Kathy M. et al. Nurse practitioner perceptions of barriers and facilitators in providing health care for deaf American Sign Language users: A qualitative socio-ecological approach. **Journal of the American Association of Nurse Practitioners**, v. 29, n. 6, p. 316-323, 2017. <https://doi.org/10.1002/2327-6924.12461>

PEREIRA, Patrícia Cristina Andrade; DE CARVALHO FORTES, Paulo Antonio. Communication and information barriers to health assistance for deaf patients. **American annals of the deaf**, v. 155, n. 1, p. 31-37, 2010. Disponível em: <<https://www.jstor.org/stable/26235016?seq=1>> Acessado em outubro de 2020.

RINEHART, James W. The meaning of stereotypes. **Theory into Practice**, v. 2, n. 3, p. 136-143, 1963. <https://doi.org/10.1080/00405846309541852>

SANTOS, Alane Santana; PORTES, Arlindo José Freire. Perceptions of deaf subjects about communication in Primary Health Care. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto , v. 27, e3127, 2019. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2612.3127>

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: construindo uma sociedade para todos. 7. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SCHWARTZ, Michael A.; ELDER, Brent C. Deaf access to justice in Northern Ireland: rethinking ‘Reasonable Adjustment’ in the Disability Discrimination Act. **Disability & Society**, v. 33, n. 7, p. 1003-1024, 2018. <https://doi.org/10.1080/09687599.2018.1478801>

SILVESTRO, Rhian. Positioning services along the volume-variety diagonal: the contingencies of service design, control and improvement. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 19, n. 4, p. 399-421, 1999. <https://doi.org/10.1108/01443579910254268>

SIRCH, Linda; SALVADOR, Linda; PALESE, Alvisa. Communication difficulties experienced by deaf male patients during their in-hospital stay: findings from a qualitative descriptive study. **Scandinavian journal of caring sciences**, v. 31, n. 2, p. 368-377, 2017. <https://doi.org/10.1111/scs.12356>

SKØT, Lotte et al. Accessibility of medical and psychosocial services following disasters and other traumatic events: Experiences of deaf and hard-of-hearing individuals in Denmark. **Disability and rehabilitation**, v. 39, n. 24, p. 2468-2476, 2017. <https://doi.org/10.1080/09638288.2016.1236154>

STROBEL, K. **As imagens do outro sobre a cultura surda**. 2. ed. rev. Florianópolis: Editora da UFSC, 2009.

UNITED NATIONS. Accessibility and Development: mainstreaming disability in the post-2015 development agenda. Disponível em:

<<https://www.un.org/development/desa/dspd/2013/12/accessibility-and-development-mainstreaming-disability-in-the-post-2015-development-agenda/>> Acessado em setembro de 2020.

WHITTEMORE, Robin; KNAFL, Kathleen. The integrative review: updated methodology. **Journal of advanced nursing**, v. 52, n. 5, p. 546-553, 2005. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>