



CIÊNCIAS SOCIAIS: A SOCIEDADE EM SUA INTEGRALIDADE

VOLUME XIII



EDITORA CONHECIMENTO LIVRE

Frederico Celestino Barbosa

Ciências sociais: a sociedade em sua integralidade

13^a ed.

Piracanjuba-GO
Editora Conhecimento Livre
Piracanjuba-GO

13ª ed.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Barbosa, Frederico Celestino
B238C Ciências sociais: a sociedade em sua integralidade
/ Frederico Celestino Barbosa. – Piracanjuba-GO

Editora Conhecimento Livre, 2023

241 f.: il

DOI: 10.37423/2023.edcl765

ISBN: 978-65-5367-359-5

Modo de acesso: World Wide Web

Incluir Bibliografia

1. atualidade 2. relacionamento 3. soluções I. Barbosa, Frederico Celestino II. Título

CDU: 300

<https://doi.org/10.37423/2023.edcl765>

O conteúdo dos artigos e sua correção ortográfica são de responsabilidade exclusiva dos seus respectivos autores.

EDITORIA CONHECIMENTO LIVRE

Corpo Editorial

MSc Edson Ribeiro de Britto de Almeida Junior

MSc Humberto Costa

MSc Thays Merçon

MSc Adalberto Zorzo

MSc Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno

PHD Willian Douglas Guilherme

MSc Andrea Carla Agnes e Silva Pinto

MSc Walmir Fernandes Pereira

MSc Edisio Alves de Aguiar Junior

MSc Rodrigo Sanchotene Silva

MSc Wesley Pacheco Calixto

MSc Adriano Pereira da Silva

MSc Frederico Celestino Barbosa

MSc Guilherme Fernando Ribeiro

MSc. Plínio Ferreira Pires

MSc Fabricio Vieira Cavalcante

PHD Marcus Fernando da Silva Praxedes

MSc Simone Buchignani Maigret

Dr. Adilson Tadeu Basquerote

Dra. Thays Zigante Furlan

MSc Camila Concato

PHD Miguel Adriano Inácio

MSc Anelisa Mota Gregoleti

PHD Jesus Rodrigues Lemos

MSc Gabriela Cristina Borborema Bozzo

MSc Karine Moreira Gomes Sales

Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares

MSc Pedro Panhoca da Silva

MSc Helton Rangel Coutinho Junior

MSc Carlos Augusto Zilli

MSc Euvaldo de Sousa Costa Junior

Dra. Suely Lopes de Azevedo

MSc Francisco Odecio Sales

MSc Ezequiel Martins Ferreira

MSc Eliane Avelina de Azevedo Sampaio

CAPÍTULO 1	6
"O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO CARLOS MARIGUELLA EM ANANINDEUA-PA: DESAFIOS E PERSPECTIVAS".	
Sandra Barros Teixeira	
Zelma Nathália Matos de Sousa	
DOI 10.37423/230707990	
CAPÍTULO 2	44
O IMPACTO DA LIDERANÇA NA MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES	
Letícia Cardoso	
Angelo Ricardo Balduino	
Cristiano Pereira Reis	
DOI 10.37423/230708004	
CAPÍTULO 3	68
QUALIDADE DOS LAUDOS DE AVALIAÇÃO DE EMPRESAS PUBLICADOS NA COMISSÃO DE VALORES MOBILIARIOS	
Josimar Pires da Silva	
David Victor Rocha do Nascimento	
Tiago José Gonzaga Borges	
Wesley Daniel Barbosa Gonçalves	
DOI 10.37423/230708006	
CAPÍTULO 4	85
IMPACTO DA GERAÇÃO FOTOVOLTAICA (MINI OU MICRO) NA QUALIDADE DA ENERGIA ELÉTRICA	
ANTONIO ALVES DA ROSA NETO	
LIBÉRIO ALMEIDA PATEZ NETO	
DOI 10.37423/230708012	
CAPÍTULO 5	134
PROGRAMA DE TRAINEE EM EMPRESAS DE MÉDIO PORTE: UMA PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO E GESTÃO BASEADA NA METODOLOGIA PMBOK	
Érika Sabrina Felix Azevedo	
Diego Fillipe de Souza	
DOI 10.37423/230708020	
CAPÍTULO 6	152
LOGÍSTICA REVERSA E LIXO ELETRÔNICO: PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO DO SENAI-PB SOBRE DESCARTE E REUSO.	
Érika Sabrina Felix Azevedo	
Diego Fillipe de Souza	
DOI 10.37423/230708021	

CAPÍTULO 7	169
LIDERANÇA TRANSFORMACIONAL	
Joseane Stahl Silveira	
Sandra Silveira da Silva	
DOI 10.37423/230708022	
CAPÍTULO 8	194
A IMPORTÂNCIA DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL NO DESENVOLVIMENTO DAS EMPRESAS	
Joseane Stahl Silveira	
Sandra Silveira da Silva	
DOI 10.37423/230708023	
CAPÍTULO 9	203
MOVIMENTOS DE LUTA POR MORADIA ENQUANTO INSTRUMENTO DE REIVINDICAÇÃO DE DIREITOS: A OCUPAÇÃO CARLOS MARIGHELLA (SALVADOR/BA)	
Camille Oliveira Silva Gama	
Aparecida Netto Teixeira	
DOI 10.37423/230708035	
CAPÍTULO 10	222
A PERCEPÇÃO DOS MORADORES ACERCA DO MARKETING DE ATRAÇÕES: O CASO DE UM MUNICÍPIO DA REGIÃO FRONTEIRA NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	
Ariosto Sparemberger	
Márcio Lorenço da Silva Júnior	
DOI 10.37423/230708045	

Capítulo 1



10.37423/230707990

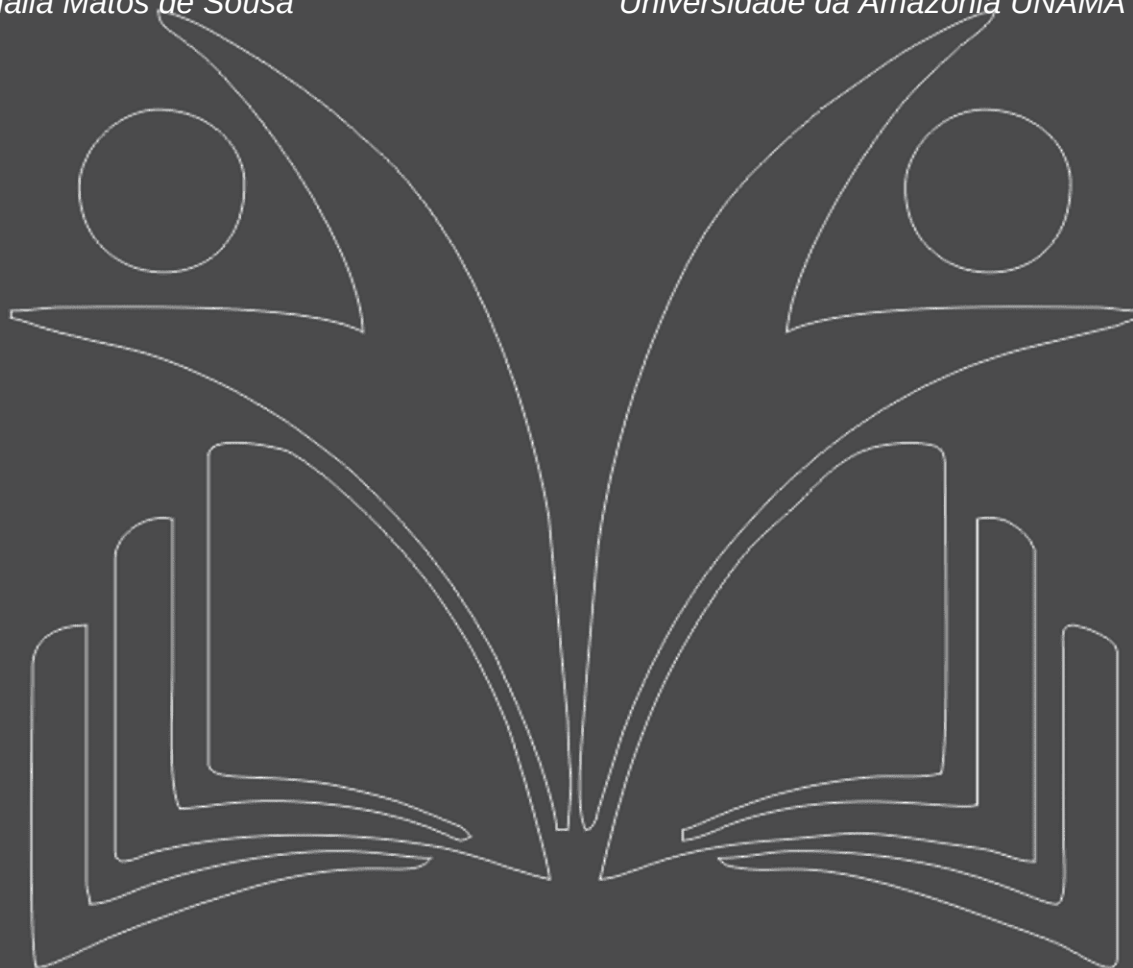
"O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO CARLOS MARIGUELLA EM ANANINDEUA-PA: DESAFIOS E PERSPECTIVAS".

Sandra Barros Teixeira

Universidade da Amazônia UNAMA

Zelma Nathália Matos de Sousa

Universidade da Amazonia UNAMA



INTRODUÇÃO

Em 2020, o Brasil assim como grande parte dos países, foi atingido por uma pandemia que surpreendeu pelas particularidades inéditas do vírus, caracterizado por ser um agente que pode estar presente em qualquer pessoa, lugar e objeto. Essas características se materializaram em números muito grandes de óbitos, mobilizando nações inteiras para o enfrentamento da maior crise sanitária após o período da segunda Guerra Mundial.

No Brasil, de acordo com dados do Ministério da Saúde, até a data de 18 de outubro de 2021, foram 21.700.000 casos de contaminação e 604.000 óbitos. No Estado do Pará, 595.995 casos de contaminação e 16.713 óbitos. No município de Ananindeua, somam 26.153 casos de contaminações e 825 óbitos pela doença.

No sentido de enfrentamento à doença, uma das ações propostas pelo Ministério da Saúde aconteceu no dia 31 de março de 2020, com a publicação da portaria nº 639, que dispõe sobre a Ação Estratégica “O Brasil Conta Comigo – Profissionais da Saúde”, direcionada à capacitação e ao cadastramento de profissionais da área de saúde para o combate à pandemia do Corona vírus (COVID19), abrangendo diversas categorias profissionais que atuam no âmbito da saúde, incluindo o Serviço Social.

Nesse contexto, ressalta-se a posição do Conselho Federal de Serviço Social pela Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8.662/1993) e do Código de Ética Profissional, onde se preconiza o compromisso profissional em ofertar atendimento à população em situação de calamidade pública, expressa no artigo 3º do nosso Código de Ética Profissional, constando portanto, ser dever do/a assistente social com a população usuária, “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidade”, configurando-se como dever ético, o auxílio à população brasileira.

Considerando que o Serviço Social se trata de profissão generalista que atua em diversas áreas incluindo a saúde, tendo como objeto as diferentes expressões da questão social e, em especial na saúde, Bravo e Matos (2006). Desse modo, é a identificação dos aspectos econômicos políticos, culturais e sociais que ultrapassam o processo saúde/doença com a finalidade de mobilizar recursos ao enfrentamento nas situações de calamidade pública expressas em pandemias, catástrofes, desastres, etc., o Assistente Social, dessa maneira tem suas responsabilidades e compromissos.

A saúde é um direito de todos com garantia respaldada na Constituição Federal (1988), compondo a Seguridade Social (Saúde, Previdência e Assistência). A política de saúde possui caráter universal e tem

no Sistema Único de Saúde (SUS), sua organização nacional. O SUS é legitimado na Constituição e na Lei 8.880 de 1990 e 8.142 de 1990 e tem como princípios doutrinários, a Universalidade, Equidade e Integralidade nos serviços e ações de saúde. No que diz respeito aos princípios relacionados a sua operacionalização, são estes: Descentralização dos serviços, Regionalização e Hierarquização da rede e Participação.

Souza (2001) exemplifica os princípios do SUS da seguinte maneira: Universalidade – que significa a garantia de todo cidadão ao direito de acesso a todos os tipos de serviços públicos referentes à atenção à saúde, sejam eles estatais ou privados, conveniados ou contratados. Equidade – quer dizer igualdade com justiça, assegurando ações e serviços de todos os níveis de acordo com a complexidade que cada caso requeira e deve considerar as diferenças sem nenhum tipo de privilégio, oferecendo tratamento igualitário e humanizado a todos os usuários. Integralidade – busca reconhecer a unificação da assistência curativa com assistência preventiva, devendo ser as unidades prestadoras de serviço capazes de prestar assistência integral; Descentralização – compreendida como processo de redistribuição das responsabilidades em relação às ações e serviços de saúde pelos diversos níveis de governo.

No que se refere ao Serviço Social, este, desde os primórdios da profissão, tem na política de saúde, ampla área de atuação. Porém, são com os delineamentos da Constituição Federal que o Assistente Social passa a ter novas proposições de atuação visando promover a consolidação do SUS e dos seus princípios, articulando na promoção de acesso aos direitos por meio das políticas públicas. (VASCONCELOS, 2009)

Desse modo, no âmbito da saúde o/a Assistente Social apresenta-se como integrante essencial na equipe multiprofissional, tendo papel fundamental de analisar, investigar e perceber as mudanças estruturais do processo capitalista e, as expressões da questão social e suas particularidades. Dessa forma, os/as Assistentes Sociais realizam suas atividades em consonância aos seus parâmetros legais, atuando conforme os pressupostos do projeto ético-político da profissão, tendo por base ainda a lei que regulamenta a profissão e o Código de Ética Profissional.

Segundo Ramos (2013) o profissional de Serviço Social nas Unidades de Pronto Atendimento (UPA), bem como nos demais serviços de saúde, devem atuar na perspectiva para além das demandas expostas pelos usuários/as, buscando ainda sanar outras determinações da vida desses/as usuários/as que estejam interferindo no seu direito à saúde. Tais procedimentos são realizados, prioritariamente,

por meio da escuta qualificada e desdobram em encaminhamentos e orientações para que os sujeitos tenham plenos conhecimentos sobre seus direitos.

A saúde é um direito de todos e um dever do Estado, garantido constitucionalmente, compondo o eixo da Seguridade Social (Saúde, Previdência e Assistência Social). Pode-se pontuar nesse sentido, que a política de saúde denota um grande avanço para o leque dos direitos societários, sobretudo na sua visão de universalização, ou seja, representa um direito de todos (MOTA, 2009).

Deste modo, este trabalho tem como tema, desafios para a atuação do/a Assistente Social nas Unidades de Pronto Atendimento (UPA), cujo objeto de pesquisa é o exercício do fazer profissional do (a) Assistente Social na UPA, buscando desse modo, responder a seguinte indagação: como se dá o exercício profissional do (a) Assistente Social para a promoção do princípio de Integralidade na saúde na UPA Carlos Mariguella?

Nesse sentido, pode-se dizer que a saúde é uma política pública nacional que gere o SUS. A saúde é, portanto, um direito universal comum a todos e que constitui um leque de atuação para profissionais do Serviço Social.

No entanto, com o advento do neoliberalismo, tem ocorrido diversos ataques às políticas de saúde, que inviabilizam o acesso igualitário da população a esse sistema. Desse modo e nessa relação, ressalta-se que as Unidades de Pronto Atendimento são importantes mecanismos de prestação de serviços de saúde. (COSTA, 2009)

Portanto, busca-se compreender por meio deste estudo a atuação do/a assistentes sociais diante do avanço do neoliberalismo configurando-se como desafios para o estabelecimento efetivo dos princípios do SUS, ressaltando-se o princípio da integralidade.

Busca-se ainda por meio do estudo, contribuir com produções já realizadas para a clareza do trabalho profissional do Serviço Social na política de Saúde e os impasses enfrentados nesse processo.

Nesse contexto, o objetivo do estudo, está centrado em analisar o exercício profissional do (a) Assistente Social, para a promoção do princípio de integralidade na saúde na Unidade de Pronto Atendimento Carlos Mariguella; assim como identificar, traçar e compreender, a atuação do (a) Assistente Social no sistema único de saúde.

O presente estudo é bibliográfico e, bem como de pesquisa de campo, a partir de entrevistas, tendo ênfase nas seguintes categorias: saúde, princípios do SUS, Serviço Social, Unidades de Pronto Atendimento-UPA. O método utilizado é o materialismo histórico-dialético, considerando que este se

baseia no estudo do objeto em sua completude, adentrando a sua essência e particularidades (NETTO, 2011).

Desse modo, buscou-se no estudo, que este adentrasse além da aparência da atuação profissional nas UPA, ou seja, na essência do sistema neoliberal, considerando as possibilidades que este tem de estabelecer um leque de desigualdades que tendem a se acentuar no cenário de ataques às políticas públicas, sobretudo às de saúde, configurando-se, portanto, em desafios para a atuação dos (as) Assistentes Sociais.

Nesse sentido, para compreender os princípios do SUS ainda frente ao contexto neoliberal, se buscou estabelecer um panorama sobre o Neoliberalismo e os ataques às políticas públicas, com foco na política de saúde, abrangendo o SUS e a efetivação de seus princípios.

Acerca de relações entre políticas de saúde e atuação dos/as Assistentes Sociais se aborda o documento redigido pelo Conselho Federal de Serviço Social, intitulado “Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde”.

No sentido de mapear desafios e perspectivas, encontrados pelos profissionais de Serviço Social no contexto pandêmico, o trabalho se fundamenta em pesquisas com Assistentes sociais atuantes na UPA Carlos Mariguella e em publicações diversas, referentes ao tema, sendo também utilizados documentos legais, como: legislações, regulamentações, das quais se destacam a Lei 8.080 de regulamentação profissional do (a) Assistente Social, Constituição Federal (1988), entre outras mais, pertinentes.

No primeiro tópico do trabalho, se aborda a Saúde como um espaço de atuação do/a Assistente Social; no segundo tópico, é abordado o Neoliberalismo e suas implicações nas políticas públicas, com foco nas políticas de saúde e nos princípios do SUS e por fim, o terceiro tópico traz de acordo com os resultados de pesquisa, o panorama de desafios enfrentados pelo Serviço Social na atuação nas Unidades de Pronto Atendimento que dificultam a efetivação dos princípios de universalidade, equidade e integralidade do SUS.

2. A SAÚDE COMO CAMPO DE ATUAÇÃO DO/A ASSISTENTE SOCIAL

O Serviço Social conquista espaço na saúde no período de 1930 a 1979, em função da alteração da política de saúde no Brasil. A inserção e atuação do Serviço Social na saúde de acordo com Bravo (1996, apud, MATOS 2003), ocorreu inicialmente no âmbito curativo e com abordagem individual (Serviço Social de caso), sendo que somente na década de 1980 passa a ocorrer transformações significativas.

Nesse contexto, a partir do aprofundamento do capitalismo no Brasil e as transformações no panorama internacional, devido o fim da Segunda Guerra Mundial, a expansão do Serviço Social se dá a partir de 1945, assim como sua ação profissional na Saúde. Nesse contexto, a influência norte-americana substituiu a europeia.

Para Bravo (1996), uma das razões que faz com que a área da saúde ampliasse espaço ao Serviço Social, foi o conceito de saúde, elaborado pela OMS em 1948, que ressaltou os aspectos biopsicossociais, relacionados ao agravamento das condições de saúde da população, demandando assim, dos serviços de saúde, o trabalho em equipe multidisciplinar. Desse modo, o Assistente Social ressaltou suas atividades em prática educativa aos hábitos de higiene e saúde, atuando nos programas prioritários estabelecidos pelas normatizações da política de saúde.

Outra razão fundamental que fomentou a inserção dos Assistentes Sociais na área da saúde se tratou da consolidação da Política Nacional de Saúde no país de 1945 a 1950, com aumento dos gastos com assistência médica via previdência social, gerando contradição entre a demanda e o seu caráter seletivo, visto que esta assistência não era universal.

Desse modo, após a década de 1960, transformações passaram a acontecer na profissão, como questionamentos em relação aos rumos do Serviço Social brasileiro, que, no entanto, ainda era considerado incipiente. Nesse contexto, surgiram discussões críticas sobre o conservadorismo, porém em função do golpe militar de 1964, tal processo foi paralisado.

A modernização conservadora implantada no país requereu a renovação do Serviço Social, face às novas estratégias de controle e repressão postas em prática pelo Estado e pelo capital, assim como ainda para atendimento de novas demandas.

Assim, apenas na década de 1980 em função de um movimento na saúde coletiva com interferência no Serviço Social, passa a ocorrer ampliação do debate teórico, conjuntamente a um movimento de ruptura com a política de saúde vigente e a construção da reforma sanitária, em processo interno de revisão, de negação do Serviço Social Tradicional. (BRAVO, 2006).

Ainda de acordo com Bravo (2006) o Serviço Social na Saúde nos anos 1990, caracteriza-se como categoria profissional desarticulada do Movimento da Reforma Sanitária, sendo neste período implantado o projeto neoliberal no país, com Fernando Collor de Mello.

O projeto político e econômico, neoliberal, contradiz profundamente com o projeto profissional hegemônico no Serviço Social, e com o projeto da Reforma Sanitária, sendo dessa maneira consolidado

o projeto privatista, mais articulado ao mercado, pautado na política de ajuste, abrangendo, portanto, atendimento focalizado às populações vulneráveis, desconcentração dos serviços e questionamento da universalidade. Bravo (2006) ressalta que ambos os projetos políticos na área da saúde, o da reforma sanitária e o privatista, apresentam para o profissional do Serviço Social, requisições divergentes.

Bravo (1998) constatou que desde os anos 1990, ambos os projetos políticos em disputa na área da saúde, abordam requisições diferentes para o Serviço Social. Nesse contexto, segundo Bravo e Matos (2009), o projeto de caráter privatista estabelece ao Assistente Social, como uma das demandas, seleção socioeconômica dos usuários, atuação psicossocial através de aconselhamento, ação fiscalizatória no que concerne aos usuários dos planos de saúde, assistencialismo por meio da ideologia do favor, assim como o predomínio de práticas individuais.

Por sua vez no projeto da Reforma Sanitária, este apresenta como demandas ao Assistente Social, democracia no acesso às unidades e aos serviços de saúde; recursos estratégicos visando aproximação de unidades de saúde e a realidade; trabalho de forma interdisciplinar; abordagens do tipo grupais; democracia no acesso às informações e motivação à que possa existir participação popular.

A compreensão dessa realidade pode trazer oportunidades ao profissional de Serviço Social, de incorporar e aprimorar práticas a favor do fortalecimento do projeto de Reforma Sanitária, visando efetivar o direito social à saúde.

Nesse sentido, vale ressaltar que há uma relação entre o projeto ético-político do Serviço Social e o de Reforma Sanitária, especificamente em seus grandes eixos: principais aportes e referências teóricas, formação profissional e princípios. Ambos os projetos tiveram o acontecimento de suas construções, quando do processo de redemocratização da sociedade brasileira, firmando na década de 1980.

As questões das demandas democráticas e populares, incluindo a mobilização e a organização dos trabalhadores urbanos e rurais, impuseram à agenda política brasileira, transformações políticas e sociais e de articulação dos projetos profissionais aos projetos societários para a sociedade naquela época e que se encontram presentes nos dias atuais (CFESS/CRESS, 2010).

Nesse sentido, Iamamoto (2009), diz que as estratégias para a questão social têm sido motivos de tensão por projetos partidários e político-institucionais diferenciados, que administram a estruturação legal e a viabilização das políticas sociais públicas, desde fins da década de oitenta. Desse modo, vivencia-se constante processo de tensão entre a defesa dos direitos sociais universais e a

mercantilização e refilantropização do atendimento às necessidades sociais, com consequentes implicações nas condições e relações de trabalho do Assistente Social.

Assim, Bravo (2007) ressalta reflexões no que diz respeito ao movimento sanitário, e o processo de Reforma Sanitária Brasileira e sua relação com discussões no interior da categoria de Serviço Social, o que trouxe como resultados um movimento específico dessa profissão.

Para Bravo (2007) no que se refere ao debate teórico, o movimento ocorrido na Saúde Coletiva aconteceu ainda nas discussões específicas do Serviço Social, com semelhanças nos temas sobre Estado, políticas sociais, prática institucional e movimentos sociais.

No entanto, em se tratando de debates acadêmicos, foi priorizado questionamento mais abrangente da profissão, porém com ausência de proposta de contribuição mais presente e segura, ao nível das políticas sociais e da prática profissional nas variadas áreas da saúde.

De maneira diferente, o movimento sanitário avançou na elaboração e viabilização de contrapropostas, tendo como resultado, a proposição da Reforma Sanitária. Em termos comparativos a outras categorias da saúde, por exemplo, os Assistentes Sociais não tiveram como categoria organizada, participação na elaboração da proposta dessa Reforma, também não ocupou posição significativa em relação ao aparelho do Estado, a partir de estratégias e táticas definidas de reformar e racionalizar o modelo assistencial, se referenciando na garantia do direito à saúde de forma universal.

Ainda assim, a profissão passou por processo de renovação concomitante a Reforma Sanitária da saúde. Para Bravo e Matos (2009), esse processo esteve em articulação com questões suscitadas devido à significativa mobilização política ocorrida no Brasil na década de 1980.

Porém, embora tenha sido movimento de revisão interna, não houve um nexo direto com outros debates, também importantes, que buscavam a construção de práticas democráticas, como, por exemplo, o movimento pela Reforma Sanitária. Portanto, são sinais para um descompasso da profissão na luta por assistência pública na saúde. Pode-se dizer que os profissionais permaneceram nas universidades ou ainda na prática direta com os usuários das instituições de saúde, no entanto não conseguindo junção das conquistas no plano político-legal em relação às respostas concretas na prestação de serviços para a população (BRAVO, 2007).

Dessa maneira, o movimento do Serviço Social destacou o pensar a profissão, com dificuldades na operacionalização da intervenção do Assistente Social. No entanto, vale ressaltar que é fundamental

referenciar o movimento da categoria que ocorreu na década de 1980, considerando ser fundamental para a compreensão da profissão hoje, com significado importante em relação ao início da maturidade da tendência hegemônica na academia e nas entidades representativas da categoria, ou seja, a intenção de ruptura, logo, a conversação real com a tradição marxista (BRAVO; MATOS, 2009).

No entanto, segundo Bravo (2007) a maior parte dos profissionais desta categoria está inserida nas universidades, onde no que diz respeito ao processo de renovação da profissão, intervém pouco nos serviços. Segundo Bravo e Matos (2009), a partir desse movimento o Serviço Social se fortaleceu na busca de uma fundamentação e consolidação teórica, porém poucas modificações foram expostas na intervenção.

Assim, para se avançar atualmente na profissão se faz necessário priorizar discussões a respeito da intervenção profissional, considerando que poucas modificações trouxeram intenção de ruptura para o cotidiano dos serviços, mostrando que essa é uma lacuna desde o movimento de renovação da profissão nos anos 1980. Essa condição vai trazer reflexos na atuação do Serviço abrangendo a área da saúde, considerado o maior campo de trabalho profissional.

Ainda que seja considerado como um avanço da profissão com peso mais no campo teórico do que no prático, Bravo (2007) apresenta um balanço do Serviço Social na área da Saúde dos anos 1980, se observando mudanças, ou seja, a postura crítica dos trabalhos em saúde, apresentados nos Congressos Brasileiros de Assistentes Sociais de 1985 e 1989; a mostra de trabalhos nos Congressos Brasileiros de Saúde Coletiva; a questão da proposta de intervenção construída pela Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social (ABESS), Associação Nacional dos Assistentes Sociais (ANAS) e Conselho Federal de Assistentes Sociais (CFAS) para o Serviço Social do INAMPS; e a articulação do CFAS com conselhos federais da área da saúde.

No entanto, tais avanços são considerados insuficientes, considerando que o Serviço Social na área da saúde adentrou a década de 1990 com uma insatisfatória alteração da prática institucional; permaneceu como categoria desarticulada em relação ao Movimento da Reforma Sanitária e ausente de ocupação na máquina do Estado pelos setores progressistas da profissão (BRAVO, 2007; BRAVO; MATOS, 2009).

É importante ressaltar, no entanto, que a implementação do projeto de Reforma Sanitária permanece como destaque, visto esse projeto ter relação direta com o projeto profissional dos Assistentes Sociais.

A Identificação dos impasses para a efetivação desses projetos deve ser preocupação central. Desse modo, compreende-se que é competência do Serviço Social, em ação articulada com segmentos que defendem o aprofundamento do Sistema Único de Saúde – a formulação de estratégia visando fortalecer ou construir experiências nos serviços de saúde que tornem efetivo o direito social à saúde.

Portanto, o trabalho do Assistente Social que busca ter como norte o projeto ético-político profissional tem de se articular ao projeto da Reforma Sanitária (BRAVO; MATOS, 2009; CFESS/CRESS, 2010).

Para o CFESS/CRESS (2010) também é fundamental considerar nesse contexto, o Código de Ética Profissional que tem ferramentas essenciais para o trabalho dos Assistentes Sociais na saúde em múltiplas dimensões, ou seja, na prestação de serviços diretamente à população, planejamento, assessoria, gestão e ainda na mobilização e na participação social.

No entanto, o documento aponta não existirem fórmulas na construção de um projeto democrático e a sua defesa não deve ser objeto singular de somente uma categoria profissional. De outro ponto de vista, não se pode ficar temeroso diante dos obstáculos que se apresentam atualmente e nem desconsiderar alternativas que podem ser desenvolvidas pelos profissionais de Serviço Social.

Esses profissionais têm como desafios, a luta pela defesa da democracia, das políticas públicas e estruturar um trabalho cotidiano na articulação com sujeitos que partilhem destes princípios de questionamento às perspectivas neoliberais para a saúde e políticas sociais, considerando que estas ferem os direitos e as conquistas da população.

De acordo com Bravo (2009), o acesso do direito a saúde pela sociedade não acontece de modo igualitário. O início da concepção da saúde se dá pela percepção de que este “direito” está direcionado somente para o âmbito previdenciário, em que os trabalhadores teriam acesso. Desse modo, é na década de 1980 que o sistema de saúde brasileiro se reformula, através do movimento de Reforma Sanitária. (BRAVO, 2009).

Nesse contexto, os municípios têm a responsabilidade da execução dos serviços de saúde, e os estados, os grandes serviços de referência em articulação com os municípios. A União só executa em casos extremos, no entanto é coordenadora da política nacional de saúde; Regionalização e Hierarquização – os serviços devem estar organizados segundo níveis de complexidade tecnológica crescente, estando dispostos numa área geográfica delimitada e população a ser atendida, definida. Desse modo, Atenção Primária, Secundária e Terciária devem participar da rede de atenção à saúde da população. (CFESS/CRESS, 2010)

Visando que se estabeleçam os serviços da saúde de forma abrangente e coletiva, o sistema é subdividido em três níveis de assistência à saúde: primário, secundário e terciário. O nível primário está relacionado ao atendimento individual e coletivo no sentido do cuidado, se constituindo como porta de entrada para os serviços. Em relação ao nível secundário, este se refere aos atendimentos ambulatoriais especializados com foco no diagnóstico e eixo terapêutico. No que diz respeito ao nível terciário, este se configura pelas internações e serviços de urgência e emergência, tendo maiores aparatos para tratamentos e etc. (SOUSA, 2001).

Ainda em relação à atuação do/a Assistente Social na política de saúde, pode-se dizer que atuam em quatro eixos: atendimento direto aos usuários; mobilização, participação e controle social; investigação, planejamento e gestão; assessoria, qualificação e formação profissional (CFESS, 2009).

Através da Reforma Sanitária, se buscou universalização do acesso à saúde no âmbito brasileiro. Desse modo, instauram-se os princípios e diretrizes para o Sistema Único de Saúde (SUS), a efetivação do SUS se dá na década de 1990, por meio da lei 8.080/90.

Vale ressaltar que desde a legitimação do SUS, fica clara a existência de entraves na efetivação plena da política pública de saúde; nesse sentido, ressalta-se a desigualdade no acesso aos serviços de saúde, impasses para execução da integralidade, etc. (BRAVO, 2009).

Como mencionado anteriormente, o Serviço Social tem fundamental atuação na política de saúde, no entanto, o cenário acima descrito, interfere ainda no trabalho profissional. Logo, se faz necessário verificar quais demandas interferem na plenitude dos princípios estabelecidos pelo SUS.

Um fundamental procedimento que pode se tornar valioso aliado para a atuação profissional diante da realidade das UPAs, se trata do atendimento multidisciplinar. Porém nesse sentido, torna-se fundamental que o Serviço Social reforce seu papel e sua atuação, visando eliminar discrepância do que compete ao Assistente Social, também para que esse profissional, não execute atividades de encontro às suas atribuições e competências (CFESS, 2010).

Por fim, cabe salientar que na realidade do neoliberalismo, as políticas públicas sofrem constantes ataques, sendo perceptível um desmonte da saúde pública, que por vezes inviabiliza o acesso a esse direito, pois por negligência estatal se presencia um cenário de precarização dos serviços de saúde.

3. O NEOLIBERALISMO E SUAS IMPLICAÇÕES NA POLÍTICA DE SAÚDE

No modo capitalista de produção, fundamentado na acumulação de riqueza, na divisão sócio técnica do trabalho e na exploração dos detentores dos meios de produção sobre os trabalhadores que detém somente a sua força de trabalho para vender, a desigualdade social é determinante. Nesse sentido, se pode dizer que as políticas sociais baseiam-se nas relações de produção e reprodução da força de trabalho e do capital, devido este motivo, não são compreendidas como uma verdadeira redistribuição de renda e de riqueza, considerando que a desigualdade e a pobreza no capitalismo não se extinguem, só aumentam.

Nesse sentido, deve-se compreender a pobreza como fenômeno histórico em sua totalidade, presente nos diferentes modos de produção. No entanto, a forma como ela se expressa no capitalismo é o mais bárbaro. Nesse sentido, se considera que no período de acumulação primitiva existia a pobreza em função da escassez de recursos, por sua vez no capitalismo, existe o recurso, no entanto existe uma distribuição muito desigual dessa renda.

A pobreza está presente na manutenção e reprodução do capital, sendo usada por este para um mais efetivo controle social, aumento da exploração e obtenção de mais-valia, pois devido existir um exército industrial de reserva de forma permanente, a classe trabalhadora frequentemente precisa estar na “defensiva” visando garantir sua permanência no mercado de trabalho. Desse modo, é possível afirmar que a política social tal como se conhece atualmente, passou por diversas transformações nas suas formas de proteção social.

A princípio, a assistência aos necessitados aconteceu de forma repressiva, autoritária, passando depois a ser paternalista e bondosa, no entanto, sem existir o interesse das autoridades em incluí-la na perspectiva do direito. Não é possível definir o período concreto de surgimento das iniciativas de políticas sociais, no entanto pode-se inferir que sua institucionalização ocorreu com a origem da sociedade burguesa no modo de produção capitalista.

Tais condições ocorreram no momento em que a população tomou conhecimento da onda exploradora provinda do capitalismo e passa a reivindicar suas necessidades por meio de manifestações sociais, requerendo interferência do Estado para o reconhecimento de seus direitos sociais, possibilitando assim, o surgimento de algumas iniciativas. No entanto, esse atendimento se configurou no sentido de garantia da manutenção da soberania do capital e não no atendimento das necessidades da população (PEREIRA, 2008).

As políticas sociais e a construção de padrões de proteção social se configuram assim, como respostas e formas de enfrentamento às diversas expressões da questão social no capitalismo. Quanto mais a sociedade se mostrava capaz de produzir mais bens e serviços, mais aumentava o número de despossuídos das condições materiais de vida.

De acordo com Marx, apud Netto (2011), a questão social, sua existência e suas manifestações se constituem como partes da dinâmica própria do capital. Nesse sentido, se pode dizer que as políticas não têm como objetivo o fim da totalidade das expressões da questão social, o seu limite acontece na própria reprodução do capital, não interferindo assim, na acumulação burguesa, colocando em risco a sua supremacia. (PEREIRA, 2008)

A questão social, portanto, não se constitui senão nas expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária, assim como de sua entrada no contexto político da sociedade, requerendo seu reconhecimento como classe pelo empresariado e Estado. Trata-se assim, da manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, exigindo outros tipos de intervenção para além da caridade e repressão. (IAMAMOTO, 2009)

No entanto, a partir da conscientização política pela classe trabalhadora de sua condição contraditória (capital-trabalho) em que se encontrava submetida, que os trabalhadores então, passaram à luta por seus interesses visando reduzir a exploração, bem como garantir direitos e oferta de serviços buscando amenizar as expressões da questão social.

As políticas se originam dessas reivindicações sociais, apropriadas pela classe que se encontra no poder e repassada de forma a atender às necessidades reivindicadas, no entanto, de maneira a não afetar o percurso do capital.

Nesse sentido, para Behring e Boschetti (2011), a generalização dos direitos políticos é consequência da luta da classe trabalhadora e, embora não tenha conseguido instituir nova ordem social, porém, contribuiu bastante no sentido ampliar os direitos sociais, no sentido de tencionar, questionar e modificar o papel do Estado na abrangência do modo capitalista de produção, a partir de fins do século XIX e início do século XX.

O Estado buscando amenizar tensões, viabilizou as políticas sociais como conjunto de ações, de caráter preventivo, voltadas a disponibilizar serviços aos que necessitarem. Vale ressaltar, que não se trata de iniciativas somente do Estado ou de indivíduos isolados, se consolidando por meio de relações políticas e econômicas que definem como estas devem ser desenvolvidas.

Desse modo, acaba, portanto, por atuar na continuidade da propagação capitalista, considerando que no âmbito político busca-se por meio da aceitação popular o controle da ordem social, ligada ao setor econômico no que diz respeito à manutenção do trabalhador. Assim, as políticas sociais se constituem também como mecanismos de reprodução da força de trabalho, onde os capitalistas concordam com a intervenção do Estado desde que este não seja obstáculo para os seus ideais e a sua reprodução.

Segundo a perspectiva do método crítico dialético de Marx, as políticas sociais advêm das relações contraditórias entre Estado e Sociedade Civil e da luta de classes no processo de produção e reprodução do capital. No sentido de se entender a política social em sua totalidade se faz essencial, a compreensão das determinações históricas e econômicas do desenvolvimento do capitalismo, processo de acumulação, luta de classes e regulação do Estado.

Logo, as políticas sociais devem ser analisadas como expressão contraditória da realidade, ou seja, da unidade dialética do fenômeno e da essência (BEHRING e BOSCHETTI, 2011).

As políticas sociais passaram a assumir diferentes características de condição de exploração no transcurso da história, e no âmbito do sistema econômico capitalista o que melhor supriu as necessidades sociais da população se trata do *Welfare State* ou Estado de Bem-Estar Social.

O *Welfare State* ou Estado de Bem-estar Social inicia após a Segunda Guerra Mundial em alguns países desenvolvidos, estando relacionado a um conjunto de serviços sociais promovidos pelo Estado à população com objetivo de garantir benefícios de ordem igualitária e universal no sentido de que a mesma possa enfrentar uma sociedade capitalista em crescimento e excludente.

É nesse momento histórico que ocorrem transformações acentuadas no padrão de intervenção social nas economias de capitalismo avançados como os da Europa, por exemplo, porém, tal intervenção social se caracterizou mais no sentido de preservar a força de trabalho por meio da oferta de serviços públicos e, dessa maneira, contribuir para a expansão econômica que o mundo então vivenciava, tendo auge na década de 1950, os chamados anos dourados. (NETTO E BRAZ, 2008)

Mesmo nos países desenvolvidos, o *Welfare State* não conseguiu promover a igualdade de condições e na realidade do Brasil, não ocorreu Estado de Bem-Estar, sendo que até o período da década de 1930, a pobreza era considerada problema de polícia. Para Oliveira, (2009), até a Constituição de 1988, a política social brasileira tem como uma característica marcante o acesso à medidas de proteção social somente pela parte da população formal no mercado de trabalho.

Em uma sociedade capitalista, as políticas sociais mantêm o trabalhador ativo no processo de produção e garantem auxílio à mão de obra que ora se encontra impossibilitada de desempenhar sua função. Logo, tais benefícios não atendem exclusivamente as necessidades de cada um, atendendo ainda as incapacidades, como em casos de doenças e acidentes, por exemplo.

Nesse contexto, é fundamental ainda, compreender as transformações societárias no contexto mundial provenientes da crise do capital a partir dos anos sessenta, período em que o mundo capitalista vivenciou profunda recessão provocando sua reestruturação produtiva, que segundo Dias (1997) se trata da permanente necessidade de resposta do capital às suas próprias suas crises. Este processo articula a totalidade do tecido social, produzindo redefinição do papel do Estado e de toda organização social, produzindo assim transformações significativas ao mundo do trabalho.

Para Hayec apud Anderson (1995), a crise do capital aconteceu, dentre outros fatores, em função das reivindicações do movimento operário e do poder dos sindicatos que lutavam por melhorias salariais, como também de aumento nos gastos sociais por parte do Estado. Ambos os processos eliminaram os níveis necessários de lucros das empresas e provocaram processos inflacionários, tendo como consequência uma crise generalizada das economias de mercado. A solução, então, era nítida, ou seja, implicando na manutenção de um Estado forte, em sua capacidade de romper o poder dos sindicatos e no controle do dinheiro, no entanto com reduzidos gastos sociais e intervenções econômicas.

Nesse contexto, a estabilidade monetária se tornava meta suprema de qualquer governo, sendo que a saída encontrada pelos defensores de uma política liberal para combater essa crise implicava em um Estado máximo para conter a inflação e o poder dos sindicatos; em um Estado mínimo para os gastos sociais e manutenção da taxa de desemprego; em Estabilidade monetária; em redução da carga tributária sobre rendimentos mais altos; no desmonte dos direitos sociais (BEHRING, 2009).

Assim, o neoliberalismo surge nesse contexto como resposta política e ideológica contrária ao *Keynesianismo* e ao *Welfare State* em busca de alternativas visando reduzir a queda das taxas de lucro e as altas taxas de inflação, sendo que a partir de então o ideário neoliberal passa a ter um espaço cada vez mais amplo na sociedade capitalista avançada. O objetivo, portanto, se concentrava em enfraquecer as organizações sociais e sindicais e incentivar a formação do exército industrial de reserva com a finalidade de desestabilizar o poder da classe trabalhadora e fomentar a desigualdade social.

Contudo, o crescimento do desemprego conduziu a maiores gastos públicos por proteção social demandada por essa classe marginalizada do mercado de trabalho. Segundo Anderson (1995), o

neoliberalismo teve início na Europa e nos Estados Unidos após a II Guerra Mundial, período em que o capitalismo dominava e se tratou de reação contra o Estado intervencionista e de Bem-estar, reação essa que se operacionalizou no campo teórico e político.

A experiência neoliberal inicial em um país de capitalismo avançado, ocorreu na Inglaterra, no governo de Margareth Thatcher (1979), e após isso nos EUA (1980) no governo de Ronald Reagan e em 1982 na Alemanha de Helmut Kohl. O neoliberalismo se tornou diferenciado de país para país. Sendo que na Inglaterra, por exemplo, é possível afirmar que o programa neoliberal se mostrou mais drástico, com aumento das taxas de lucro; redução dos impostos sobre grandes rendimentos; crescimento do desemprego; redução de gastos sociais; privatizações e legislação anti-sindical (ANDERSON, 1995).

Em se tratando de América Latina, pode-se dizer que a ideologia neoliberal trouxe como consequências o enfraquecimento do estado e a ideia de que tudo que é público é ineficiente e corrupto, em contraponto à iniciativa privada que nesse contexto, é vista como sinônimo de eficiência e “austeridade”. Ressalta-se que hoje, tem-se um Estado que satisfaz mais as necessidades e interesses das classes dominantes do que os das classes subalternas, ou seja, a sociedade no neoliberalismo aumentou sua heterogeneidade se fragmentando com agudas contradições e antagonismos sociais.

Hayec, apud Anderson (1995) critica o igualitarismo promovido pelo Estado de Bem-estar, alegando que este destruiria a liberdade das pessoas e a concorrência. Nesse sentido, para que os objetivos e êxito do Neoliberalismo sejam alcançados, a pobreza tem papel fundamental, ou seja, as forças de mercado se movem sem interferências e a reestruturação econômica acontece conforme se esperava. O desemprego, nesse contexto, é considerado sinal de que a economia está se reestruturando devido se tornar mais competitiva.

O neoliberalismo estabelece dinâmica de inserção para cada nação por meio das intermediações na formação econômica, política, social e cultural, sendo que na formação brasileira, tem-se o favor como fator de mediação, onde a burguesia nacional transforma o Estado em instrumento econômico privado, provocando mudanças significativas na sua ação reguladora, onde o Estado mínimo se constitui de fato, no Estado máximo para o capital (NETTO, 2011) visando à supressão de direitos sociais e repassando à sociedade civil suas responsabilidades, com profundas transformações no mundo do trabalho, com regimes e contratos de trabalho mais flexíveis, redução do emprego regular e incremento do trabalho em tempo parcial, temporário ou subcontratado.

O conjunto de medidas implementadas pelo neoliberalismo, vêm para atingir a classe trabalhadora que assim fica a mercê dos capitalistas, onde em função dos altos índices de desemprego, os

trabalhadores diminuíram consideravelmente a quantidade de greves e tiveram os seus salários estagnados, com receio de ficarem desempregados, o “grande fantasma” de nossos tempos. Tais meios praticados pelos neoliberais buscam de modo geral, a restauração do capitalismo mundial e suas taxas de crescimento, no entanto, não o que aconteceu, visto que na década de 1980 o comércio de mercadorias reais se reduziu em detrimento do crescimento financeiro, sendo este puramente monetário.

A questão do acesso aos direitos sociais nesse momento terá nova configuração, considerando que as mudanças estruturais provenientes do novo modo produtivo capitalista fomentaram maior desigualdade social, impondo novas expressões à questão social por meio da relação entre o trabalho e o capital, com apropriação privada da produção coletiva do trabalho, fator preponderante como causador estrutural das mazelas sociais.

Desse modo, se compreende que a implementação do neoliberalismo no Brasil, trouxe um afunilamento das políticas públicas direcionada a reduzir as desigualdades e injustiças sociais, visto que ao ter seu poder político reduzido e dominado pelos interesses capitalistas de acumulação, desse modo, o Estado fica enfraquecido quanto à sua função de representante legítimo dos interesses da população como um todo, considerando-se ainda que desde seus inícios, o Estado capitalista não abraçou este papel, no entanto lutas de classes conseguiram conquistas que com o advento do neoliberalismo passaram a ser enfraquecidas e destruídas.

4. DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS NA ATUAÇÃO EM UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

Este tópico aborda os dados de pesquisa de campo realizada na Unidade de Pronto Atendimento-UPA Carlos Mariguella, em Ananindeua-Pará, identificando os principais desafios e perspectivas dos/as assistentes sociais que atuam na Unidade de Pronto Atendimento Carlos Mariguella, na efetivação dos princípios de universalidade, equidade e integralidade do SUS.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA UPA CARLOS MARIGUELLA

A UPA localiza-se na Rua Zumbi dos Palmares, Aurá, Ananindeua, PA – CEP: 67.032-031 região metropolitana de Belém do Pará. A UPA Carlos Mariguella, foi Inaugurada no dia 05 de Janeiro de 2018, funciona 24 horas por dia, sete dias por semana e oferecendo atendimento de urgência e emergência. O Diretor da UPA Carlos Mariguella, é o enfermeiro João Bernardo de Almeida.

A UPA Carlos Mariguella desenvolve os seguintes serviços: Relatórios, e encaminhamentos de pacientes para o CREAS (CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL), articulam com as unidades de saúde referenciadas, CAPS (CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL) e Abrigos.

Em relação à população usuária da UPA, pode-se dizer que o atendimento é aberto a todos, independentemente de sexo, faixa etária, local de moradia, forma de inserção no sistema produtivo, escolaridade. E em caso de recém-nascidos o atendimento só é feito a partir de 30 dias de vida.

Em relação a ocorrências de atendimentos, a demanda é maior em casos de Tuberculose, Acidente Vascular Cerebral, Diabetes Mellitus, Ferimentos e Necroses devido a Diabetes Mellitus, Pneumonia e Convulsões.

Em relação aos aspectos físicos, a UPA Carlos Mariguella possui as seguintes dependências: uma sala de classificação de risco; dois consultórios médicos; uma pequena sala cirúrgica; uma sala de serviço social; uma sala de medicações injetáveis, intramusculares e etc.; uma sala de injetáveis para a preparação de medicação e observações; uma farmácia; uma Sala de RX; um posto de enfermagem; uma sala de prescrição; uma sala de observações (masculina, feminina e infantil); uma sala vermelha (sala de estabilização ou gravidades); dois assolamentos; um mortuário; uma sala de esterilização ; uma sala de roupa suja; uma sala de preparação do material; uma sala de lixo contaminado.

A UPA possui ainda as seguintes dependências externas: uma sala masculina; uma sala feminina; uma sala médica; uma sala de enfermeiros; uma sala da direção da UPA; uma sala do Programa Melhor em Casa; uma sala de administração.



Imagem 1: Fachada da Upa Carlos Mariguella



Imagem 2: Fachada da Upa Carlos Mariguella

4.2 PERFIL DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

ENTREVISTADAS	IDADE	TEMPO DE FORMAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL	TEMPO DE ATUAÇÃO NA UPA
Entrevistada 1/2021	42 Anos	05 Anos	04 Anos
Entrevistada 2/2021	50 Anos	10 Anos	04 Anos
Entrevistada 3/2021	37 Anos	05 Anos	10 Meses

4.3 METODOLOGIA

A pesquisa desenvolvida nesse estudo foi de campo, ou seja, foram pesquisados três Assistentes Sociais na UPA Carlos Mariguella. O instrumento de pesquisa utilizado foi formulário de pesquisa com questões do tipo abertas. Não houve dimensionamento da amostra segundo critérios estatísticos, considerando o número reduzido de pesquisados e também o total da população de assistentes sociais que trabalham na UPA.

O número de três Assistentes Sociais pesquisados de um total de seis, se deu em função da dificuldade em se pesquisar todos, devido ao fato de que dos três que não foram pesquisados, estes estarem sem condições de responder às perguntas alegando estarem sobrecarregados de trabalho.

Os (as) Assistentes Sociais pesquisados foram identificados nos resultados de pesquisa de acordo com as seguintes correspondências:

- **E1**-(Entrevistado 1/2021)
- **E2**-(Entrevistado 2/2021)
- **E3**-(Entrevistado 3/2021)

4.4 RESULTADOS DA PESQUISA

De acordo com os resultados de pesquisa feita na Unidade de Pronto Atendimento Carlos Mariguella, são diversas as dificuldades dos assistentes sociais que desenvolvem suas atividades profissionais em uma UPA. Assim, pode-se afirmar que as principais, estão estreitamente relacionadas à questão do não atendimento integral dos direitos à saúde por parte do usuário.

O não atendimento de forma a integralidade dos direitos do usuário, encontram respaldo na precariedade dos serviços, sendo que muitas vezes essa precariedade é tida como normal em função de sua subsistência histórica no país, tendo adquirido através dos tempos, um “tom de normalidade”.

Nesse contexto, um elemento decisivo e preponderante para a negação de direitos aos usuários, encontra-se no avanço das políticas neoliberais.

Desse modo, compreende-se que as principais dificuldades para a atuação dos Assistentes Sociais na UPA Carlos Mariguella, dizem respeito a questões relacionadas à negação de direitos por parte dos poderes públicos, ressaltando-se a questão do aprofundamento das políticas neoliberais. (Entrevistado (a) 2, 2021, Informação verbal)

Nesse sentido, na realidade do trabalho dos Assistentes Sociais na UPA Carlos Mariguella, pode-se dizer de modo geral que se encontra presente a ideia do projeto político e econômico, neoliberal, contradizendo com o projeto profissional hegemônico no Serviço Social, e com o projeto da Reforma Sanitária, ficando assim consolidado o projeto privatista, articulado ao mercado, atendimento focalizado às populações vulneráveis, desconcentração dos serviços e questionamento da universalidade.

Logo, embora a teoria da saúde pública no Brasil se apresente como direito universal, no entanto a prática cotidiana nas unidades do Brasil afora, via de regra apontam para um processo de sucateamento dos serviços públicos, em diferentes níveis.

O SUS seria universal, porém o paciente com cartão SUS de Ananindeua não é aceito em outro município Belém, não se encaminha paciente da UPA para os Prontos Socorros porque não tem pactuação. A burocracia dificulta, não ajuda, não salva a vida do paciente grave e ainda pode evoluir a óbito na UPA pela dificuldade de encaminhar para um leito hospitalar. (Entrevistado (a) 2, 2021, Informação verbal)

Ressaltando-se os elementos ético-políticos constatou-se, portanto, que o modelo médico assistencial-privatista ainda é fortemente presente no cotidiano dos serviços de saúde. Desse modo, considerando a manutenção desse modelo, a questão do sucateamento dos serviços públicos de

saúde e ainda o baixo investimento no setor, pode-se enfatizar que os ideais neoliberais têm sobressaído em relação aos ideais defendidos e preconizados pelo Sistema Único de Saúde.

No que diz respeito ao Assistente Social e sua atuação na UPA, verificou-se sobrecarga de trabalho e pouca iniciativa dos profissionais em atividades que envolvam o trabalho em equipe, planejamento de instrumentais técnicos e de trabalho mais propositivo, o que poderia fortalecer a proposta de saúde integral do Projeto de Reforma Sanitária.

As demandas são inúmeras, atendimentos aos pacientes a partir de 30 dias em diante, somos portas abertas, são diversas as demandas, violência, AVC, ICC, crianças com perfil de internação, fraturas atendemos muitos idosos e pessoas sem acompanhantes, em abandono familiar.

Em relação aos desafios, estes são vários, tais como: pacientes entrou na UPA tem que regular, não temos mais portas abertas, não temos pactuação com outros municípios, dificultando nosso trabalho, somente portas abertas, para o hospital Gaspar Viana, na psiquiatria, e nos Hospitais de Referência Anita Gerôsa e Hospital Santa Teresina e Divina Providência para as gestantes.

Dependendo da situação da doença, o/a paciente pode ficar vários dias na UPA, não tendo evasão, porque não é liberado o leito, não temos para onde encaminhar o/a paciente, sendo assim, é liberado pelo médico para sua residência, sem condições clínicas, não temos leitos e nem para onde encaminhar na Rede, aguardando resolução do ministério público e CREAS. (Entrevistado (a) 2, 2021, Informação verbal)

No entanto em meio à diversidade de condições restritivas com que se deparam os assistentes sociais atuantes na UPA Carlos Mariguella, verificou-se ainda que estes têm buscado desenvolver ações que visam sistematizar a prática e organizar suas atribuições nos aspectos internos do setor em conjunto com outros profissionais de saúde, construindo-se assim possibilidades por um equilíbrio em relação ao descompasso da profissão na luta pela assistência pública em saúde segundo Bravo (2007), possibilitando aos Assistentes Sociais articular pressupostos da Reforma Sanitária com a prestação de um serviço de saúde com mais qualidade para a população de acordo com o que preconiza o Sistema Único de Saúde. Desse modo, pode-se, portanto, operacionalizar um trabalho que articula o projeto ético-político profissional ao projeto da Reforma Sanitária.

O Serviço Social na UPA Carlos Marighella é de suma importância, está na rotina da Unidade de forma contínua, onde a equipe multidisciplinar em vários atendimentos aciona o Serviço Social para que seja realizada a escuta qualificada, os direcionamentos corretos, por mais que tenha profissionais com exceções que não reconhecem o nosso trabalho na Unidade, nos impomos como profissionais qualificados a prestar atendimentos respaldados no nosso código de ética, nos parâmetros para a atuação de assistentes sociais na saúde, não interferindo na conduta dos demais

profissionais e não permitindo que interfiram na nossa conduta.
(Entrevistado (a) 3, 2021, Informação Verbal)

Nesse contexto, os dados de pesquisa constataram diversidade de demandas ao Assistente Social na urgência e emergência, requerendo assim, um profissional conhecedor das diferentes manifestações da questão social e das estratégias de enfrentamento oportunizadas pelo Estado e outras instituições.

O Serviço Social na UPA Carlos Marighella é de suma importância, está na rotina da Unidade de forma contínua, onde a equipe multidisciplinar em vários atendimentos acima o Serviço Social para que seja realizada a escuta qualificada, os direcionamentos corretos, por mais que tenha profissionais com exceções que não reconhecem o nosso trabalho na Unidade, nos impomos como profissionais qualificados a prestar atendimentos respaldados no nosso código de ética, nos parâmetros para a atuação de assistentes sociais na saúde, não interferindo na conduta dos demais profissionais e não permitindo que interfiram na nossa conduta.
(Entrevistado (a) 3, 2021, Informação verbal)

Desse modo, de acordo com o documento Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde (CFESS/CRESS, 2010), os Assistentes Sociais devem lutar por transformações estruturais nas políticas sociais, e na saúde especificamente, questionando a cultura política da crise administrada pelo grande capital, portanto, lutando pela ampliação da democracia nos âmbitos da economia, da política e da cultura.

As demandas e necessidades sociais dos usuários, as desigualdades de gênero. Observamos ainda as barreiras das desigualdades sociais frente às questões sociais de gênero nas instituições, as necessidades de estender esse papel nas demais instituições do sistema público de assistência e ações que possibilitam a redução das desigualdades das mulheres negras com a sociedade. (Entrevistado (a) 1, 2021, Informação verbal)

Assim, parte-se da compreensão de que é competência do Serviço Social construir estratégias que reforcem ou criem condições que possibilitem a efetivação da saúde como direito social, atentando-se que o trabalho do assistente social na saúde deve se pautar no projeto ético-político articulado ao projeto de reforma sanitária. (MATOS, 2003).

Vale nesse sentido ressaltar que o assistente social deve compreender o indivíduo a partir da totalidade social, defendendo atenção integral ao usuário, buscando sempre a compreensão da área da saúde além do processo saúde/doença.

Como observamos, a saúde é um direito de todos e dever do estado, mediante a implementação de políticas sociais e econômicas, são reduzidos assim, riscos de doenças e outros agravos, possibilitando promoção, proteção e recuperação ao usuário, o que não é diferente da UPA onde o paciente é internado, caso tenha necessidade, é acolhido e recebe toda a atenção da equipe multidisciplinar até o momento de se transferir para um

hospital de mais suporte para seu tratamento. (Entrevistado (a) 1, 2021, Informação verbal)

Como já dito anteriormente, o art. 196 da CF conceitua a saúde como um direito de todos e dever do Estado, sendo essa garantida mediante políticas sociais e econômicas que objetivem à redução do risco de doenças. Destacando ainda o acesso igualitário e universal de todas as ações e serviços desta política. Lopes (1999), pontua que a geração de direitos sociais e cidadania tratam-se de uma forma do Estado de enfrentar as desigualdades e reduzir as injustiças

As demandas e necessidades sociais dos usuários, as desigualdades de gênero. Observamos ainda as barreiras das desigualdades sociais frente as questões sociais de gênero nas instituições, as necessidades de estender esse papel nas demais instituições do sistema público de assistência e ações que possibilitam a redução das desigualdades das mulheres negras com a sociedade. (Entrevistado (a) 1, 2021, Informação verbal)

Porém, sabemos que na teoria é diferente da prática, e que o acesso as políticas não ocorrem como previsto, ou não são executados como devem. Tais colocações podem ser evidenciadas na pandemia que assola o mundo, escancarando a desigualdade existente na saúde pública e para quem dela necessita. Podemos destacar as questões socioeconômicas como uma das principais causas da saúde e da falta desta, uma vez que essa se atrela diretamente a questões de moradia e trabalho.

Em meio a pandemia do Covid-19, nós profissionais do Serviço Social, precisamos ser resolutivos, agir com rapidez para realização dos cadastros, devido ter usuários já sendo admitidos na Unidade com agravamento de seu quadro, necessitando de transferência imediata nos momentos dos óbitos tiremos que ser fortes e extremamente profissionais para acolher os familiares das vítimas de Covid-19, tratando dos procedimentos fúnebres juntamente as famílias e encaminhando as famílias em situação de vulnerabilidade, ao serviço funerário do Município. (Entrevistado (a) 3, 2021, Informação verbal)

No Brasil somos possuidores de uma das maiores políticas no que diz respeito a saúde, que é o Sistema Único de Saúde – SUS, como citado anteriormente é gratuito e universal, porém a negligência dada pelo Estado, desempenha a precarização dos serviços, o que faz com que boa parte da população arque com gastos na saúde privada.

Precisam ser trabalhadas as políticas públicas nas redes básicas de saúde para que não haja sobrecarga no atendimento de porta na rede de U/E, e nas Unidades de Pronto Atendimento. Instalando uma cultura de prevenção podendo evitar a pressão sobre os atendimentos na Unidade. Havendo orientação para prevenção de doenças; havendo direcionamento de forma precisa e imediata aos atendimentos especializados, e por consequência o autorizo pela regulação do município de forma urgente; evitando o direcionamento as UPA'S com o seu estado clínico já agravante. (Entrevistado (a) 3, 2021, Informação verbal' /6).

No que tange a atuação do/a assistente social no contexto pandêmico, teve um aprofundamento de problematização de organização de trabalho profissional, diante do período pandêmico o conjunto CFESS/CRESS foi inserido o Orientação Normativa nº 03/2020, que enfatiza que tanto a comunicação de óbito quanto o repasse de informação de âmbito clínico não são atribuição de assistente social.

Nossa atuação tem de seguir rigorosamente as indicações e recomendações dos órgãos sanitários de saúde pública, além de repassarmos informações, orientações e acolhimentos nos âmbitos dos órgãos, ou seja, no local de trabalho. Na verdade o cenário de pandemia de Covid-19 é repleto de desafios para nossa categoria, nos exigindo reflexão no fazer profissional na saúde, atuando com competência junto às questões sociais. (Entrevistado (a) 1, 2021, Informação verbal)

Ou seja, a atuação profissional deve coincidir com o projeto ético-político, bem como as normativas legais, a fim de, garantir a qualidade dos serviços prestados à população, além de fomentar o acesso às políticas públicas, e promover uma reflexão acerca da realidade vivenciada pelos usuários assistidos nos diversos serviços da assistência social, diante do Estado de letargia do governo brasileiro que, ainda não engrenou uma agenda que associe um planejamento de combate à disseminação do vírus da Covid 19 e o seu elevado número de óbitos e, ao mesmo tempo, tomada de decisão em que o Bem Estar Social esteja sobrepujado aos interesses econômicos.

Nós assistentes sociais na UPA, durante a pandemia no momento somos linha de frente e também em outras doenças contagiosas como: tuberculose, meningite e outras... Encaminhamos, cadastramos, orientamos e fazemos acolhimentos ao paciente e família até a transferência do luto nos hospitais de referências. (Entrevistado (a) 2, 2021, Informação verbal)

Assim, de acordo com a pesquisa, verificou-se ser o trabalho dos assistentes sociais em uma equipe multidisciplinar atuante em uma UPA, bastante complexo, pois são diversas as demandas apresentadas a esses profissionais, indo desde o cadastramento de usuários, uma perspectiva bem burocrática, até a questão da sua atuação fundamentada no projeto ético-político da profissão.

Compreende-se nesse contexto, ser de suma importância, que o profissional do serviço social fique sempre atento para que em meio às rotinas administrativas e burocráticas que se lhes impõem, não percam de vista seu fazer profissional, ou seja, deve-se considerar que o sistema privatista com sua influência depredatória e normalizadora sobre o sistema público de saúde, não venha a cooptar os assistentes sociais no sentido de domestica-los para que estes sirvam aos interesses do grande capital na luta entre capital e trabalho.

Portanto, pode-se compreender que as estratégias de intervenção inerentes à prática profissional dos assistentes sociais em função das demandas socialmente suscetíveis de vulnerabilidades, e que tem

expressão nos usuários dos serviços de saúde, são de fundamental importância na perspectiva da organização dos processos de trabalho, nos quais estão inseridos os profissionais do Serviço Social.

Desse modo, existe consenso entre os pesquisados e os autores consultados de que o assistente social, como profissional de saúde, deve necessariamente intervir junto às questões econômicas, sociais e culturais, que possam vir a comprometer a eficácia dos programas de promoção, proteção e ou recuperação da saúde. Logo, é essencial ressaltar que o papel do profissional na área da saúde, vem se tornando cada vez mais importante, configurando-se, portanto, como essencial para a promoção e atenção à saúde.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho ao abordar as atividades dos Assistentes Sociais em uma UPA, trouxe à tona o contexto econômico, político, social envolvido. Nesse sentido pode-se dizer que a questão da área da saúde em relação ao Serviço Social perpassa necessariamente pela luta entre a política social e o grande capital.

Compreende-se nesse trabalho que o Assistente Social deve, sobretudo, ao exercer suas atividades na área da saúde ou em outras áreas, se pautar sempre pelo projeto ético-político do Serviço Social no sentido irrestrito de focar nos direitos sociais dos indivíduos.

Portanto, o projeto ético-político direciona a profissão, desenvolvendo os horizontes do trabalho profissional, criando possibilidades para a articulação da categoria com diversos agentes, capacitando os profissionais para enfrentarem os limites e desafios da sociedade capitalista ao Serviço Social. O compromisso com o projeto ético-político se dá pela ética profissional, constituída pela moral e cultura do profissional, se concretizando por meio de uma consciência crítica que direciona as escolhas, as decisões, os compromissos e também as responsabilidades.

O projeto ético-político profissional do Serviço Social nega o projeto societário hegemônico e se põe a favor de uma nova ordem societária sem dominação e exploração de classe, gênero e etnia, defendendo os direitos humanos, repudiando o autoritarismo e o preconceito, reconhecendo a diversidade e o pluralismo. Desta forma, contrapor-se ao projeto neoliberal, implica necessariamente na discussão e incorporação dos valores democráticos e de cidadania, construindo, portanto, alternativas que conduzam o assistente social a práticas comprometidas com esses valores.

Portanto, são extensos e complexos os desafios impostos aos assistentes sociais em seu trabalho, especificamente em uma UPA, considerando que esta unidade é palco ativo das lutas entre capital e trabalho, ainda que de uma forma não diretamente revelada, no entanto consistente. Nesse sentido

se pode dizer que as contradições entre os interesses privatistas e os interesses sociais, encontram-se francamente presentes e que a mediação do assistente social pode, portanto fazer extrema diferença.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDERSON, Perry. Balanço do neoliberalismo. In: SADER, Emir & GENTILI, Pablo

(orgs.) Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995.

BEHRING, Elane Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. Política Social: fundamentos e história. São Paulo: Cortez, 2011.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, 1988.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Lei 8080/90. Brasília, 1990.

_____. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Lei 8142/90. Brasília, 1990.

BRAVO, Maria Inês de Souza. A Política de Saúde na Década de 90: Projetos em Disputa. In: Superando Desafios Cadernos do Serviço Social do Hospital Universitário Pedro Ernesto. Rio de Janeiro: UERJ/HUPE. Serviço Social, 1999. Vol.4.

_____. Política de Saúde no Brasil. In: MOTA, Ana Elisabete et al (Orgs) Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. 4ª. Edição-SP: Cortez; Brasília/DF: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2009 a.

BRAVO, Maria Inês de Souza e MATOS, Maurílio de Castro. Projeto Ético político do Serviço Social e sua Relação com a Reforma Sanitária: elementos para o debate. In: MOTA, Ana Elisabete et al (Orgs) Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. 4ª. Edição-SP: Cortez; Brasília/DF: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2009.

CFESS/CRESS. Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde. Série Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais. Brasília: CFESS/CRESS, 2010.

COSTA, M. D. H. O Trabalho nos Serviços de Saúde e a Inserção dos (as) Assistentes Sociais. In: MOTA, Ana Elisabete et al (Orgs) Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. 4ª. Edição-SP: Cortez; Brasília/DF: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2009.

COSTA, M. D. H. O Trabalho nos Serviços de Saúde e a Inserção dos (as) Assistentes Sociais. In: MOTA, Ana Elisabete et al (Orgs) Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. 4ª. Edição-SP: Cortez; Brasília/DF: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2009.

COSTA, M. E. ET AL. Os Assistentes Sociais nos Hospitais de Emergência. Anais do XIII Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e IX Encontro Latino Americano de Pós-Graduação. Universidade do Vale do Paraíba, 2009. Disponível em http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2009/anais/arquivos/1020_0631_01.pdf. Acesso em Setembro de 2021.

DIAS, E. F. A liberdade (im)possível na ordem do capital. Reestruturação produtiva e passivização. Campinas, IFCH/UNICAMP, 1997.

IAMAMOTO, M. V. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. In: CFESS/ABEPSS. Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p.341-375.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Metodologia do trabalho científico. São Paulo: Editora Atlas, 1992. 4a ed. p.43 e 44. MOTA, Ana Elisabete. Seguridade Social Brasileira: Desenvolvimento Histórico e Tendências Recentes In: MOTA, Ana Elisabete et al (Orgs) Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. 4ª. Edição-SP: Cortez; Brasília/DF: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2009.

NETTO, J. P. Introdução ao estudo do método de Marx. São Paulo, Expressão Popular, 2011.

_____. “Cinco notas a propósito da “Questão Social”. Revista Temporalis, Brasília: ABEPSS, n. 3, 2001.

_____. BRAZ, Marcelo. Economia política: Uma Introdução crítica. São Paulo: Cortez, 2008.

OLIVEIRA, Íris Maria de. Política Social, Assistência Social e Cidadania: algumas aproximações acerca do seu significado na realidade brasileira. Disponível em: www.servicosocialcontemporaneo.org.br, acesso em: 16 de outubro de 2021.

PEREIRA, Potyara Amazoneida Pereira. A assistência Social na perspectiva dos direitos: crítica aos padrões dominantes de proteção aos pobres no Brasil. Brasília; Thesaurus, 1996.

SOUZA, Rodriane de Oliveira. Serviço Social na Saúde: Contribuições políticas e profissionais ao exercício do controle Social. Rio de Janeiro: ESS-UFRJ (Dissertação de Mestrado), 2001 (mimeo).

VASCONCELOS, Ana Maria. A Prática do Serviço Social: cotidiano, formação e alternativas na área da saúde. 4ª edição, São Paulo: Cortez, 2007.

_____. Serviço Social e Práticas Democráticas na Saúde. IN: MOTA, Ana Elisabete et al (Orgs) Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. 4ª. Edição-SP: Cortez; Brasília/DF: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2009.

CFESS. Orientação normativa nº3/2020, 31 de março de 2020. Brasília: conselho Federal de serviço social .2020b.

APÊNDICE

FORMULÁRIO DE PESQUISA PARA OS ASSISTENTES SOCIAIS ATUANTES NA UPA CARLOS MARIGUELLA

Nome:

Idade:

Tempo de Formação em Serviço Social:

Tempo de Atuação na UPA:

Contatos:

1. Em sua opinião, quais as possibilidades e dificuldades para o desenvolvimento de seu trabalho como Assistente Social em uma UPA?
2. Quais demandas são mais encontradas em seu cotidiano na UPA e quais são os desafios perceptíveis para respostas satisfatórias a essas demandas?
3. Em sua opinião, quais pontos precisam ser melhorados na relação entre Serviço Social e políticas públicas de saúde, tendo como referência as situações que você vivencia na UPA?
4. Sendo a saúde pública, uma conquista e um direito das pessoas, como você constata essa relação na realidade da UPA?
5. Qual a atuação do(a) Assistente Social na UPA, no que se refere especificamente a situações relativas a COVID-19?
6. Quais suas principais observações em relação ao trabalho do(a) Assistente Social em uma UPA?

ANEXOS

CTLE
OFÍCIO DE SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO
DOCUMENTO AUTORIZANDO A PESQUISA



UNIVERSIDADE DA AMAZÔNIA - UNAMA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa de cunho acadêmico do Curso de Serviço Social da UNAMA, intitulada: O exercício profissional dos/as Assistentes Sociais na Unidade de Pronto Atendimento Carlos Marighela em Ananindeua-pa: desafios e perspectivas. Esta pesquisa tem como objetivo analisar o exercício profissional do (a) Assistente Social, para a promoção do princípio de integralidade na saúde na Unidade de Pronto Atendimento Carlos Mariguella.

A pesquisa está sendo realizada pelas discentes do curso de Serviço Social, Sandra Barros Teixeira, matrícula: 04030675; Zelma Nathália Matos de Sousa, matrícula: 04027789, sob a supervisão e orientação da professora **Ma. Pamela Zatrepalek de Almeida**. Para alcançar os objetivos do estudo serão realizadas entrevistas com formulários de pesquisa com questões do tipo abertas, sendo que posteriormente os dados pesquisados serão decodificados e analisados à luz da bibliografia trabalhada.

Os riscos da pesquisa serão mínimos, pois as entrevistas serão realizadas por meio de acompanhamento ético e respeitoso. Enquanto que os benefícios se darão por meio que os dados da pesquisa possibilitarão contribuir com o desenvolvimento do trabalho dos Assistentes Sociais na UPA pesquisada, podendo ser referência para outras unidades dessa mesma natureza.

Os dados obtidos serão utilizados somente para este estudo que poderá resultar em publicações em eventos e revistas acadêmicas, sendo os mesmos armazenados pelo

pesquisador principal durante 5 (cinco) anos e após totalmente destruídos (conforme preconiza a Resolução nº466/2012).

Eu, _____ recebi as informações sobre os objetivos e a importância desta pesquisa de forma clara e concordo em participar do estudo. Declaro que também fui informado:

✓ De que minha participação é voluntária e terei a liberdade de retirar meu consentimento a qualquer momento;

✓ Da garantia que não serei identificado quanto à divulgação dos resultados e que as informações serão utilizadas somente para fins científicos do presente projeto de pesquisa;

✓ Sobre o projeto de pesquisa e a forma como será conduzido. Em caso de dúvida ou novas perguntas poderei entrar em contato com a pesquisadora Sandra Barros Teixeira - contato: email: <sandrasandy426@gmail.com>

✓ Também que, se houverem dúvidas quanto às questões éticas poderei entrar em contato com a Profa. Ma. Pamela Zatrepalek de Almeida, docente da graduação do Curso de Serviço Social da UNAMA, pelo e-mail: pamelazatrepalek@gmail.com.

Declaro que recebi cópia deste Termo de Consentimento Livre Esclarecido (02 laudas), ficando outra via com a pesquisadora.

Data e local:

Assinatura do Participante

Assinatura da Pesquisadora



UNIVERSIDADE DA AMAZÔNIA - UNAMA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa de cunho acadêmico do Curso de Serviço Social da UNAMA, intitulada "O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DOS SOCIAIS NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO CARLOS MARIGUELLA EM ANANINDEUA -PA: DESAFIOS E PERSPECTIVAS " que tem como objetivo, "Analisar os Desafios para atuação do Assistentes Sociais na Unidade de Pronto Atendimento (UPA)."

A pesquisa está sendo realizada pelas discentes do curso de SERVIÇO SOCIAL, **Sandra Barros Teixeira**, matrícula nº 04030675 e **Zelma Nathalia Matos De Sousa**, matrícula nº 04027789 sob a supervisão e orientação da professora **Ma. Pamela Zatreparek de Almeida**. Para alcançar os objetivos do estudo serão realizadas entrevistas com roteiro semiestruturado, utilizando-se do aparelho de gravador de voz, para posteriormente transcrição das falas. Os dados de identificação serão confidenciais e os nomes preservados.

Os riscos da pesquisa serão mínimos, pois as entrevistas serão realizados por meio de um acompanhamento ético e respeitoso. Enquanto que os benefícios se darão por meio que os dados da pesquisa possibilitarão contribuir com a uma política de assistência social no município e quiçá a outro município e estados da região norte, instigar novas pesquisas em âmbito acadêmico e profissional.

Os dados obtidos serão utilizados somente para este estudo que poderá resultar em publicações em eventos e revistas acadêmicas, sendo os mesmos armazenados pelo pesquisador principal durante 5 (cinco) anos e após totalmente destruídos (conforme preconiza a Resolução nº466/2012).

Eu, [REDACTED] recebi as informações sobre os objetivos e a importância desta pesquisa de forma clara e concordo em participar do estudo. Declaro que também fui informado:

- ✓ De que minha participação é voluntária e terei a liberdade de retirar meu consentimento a qualquer momento;



- ✓ Da garantia que não serei identificado quanto à divulgação dos resultados e que as informações serão utilizadas somente para fins científicos do presente projeto de pesquisa;
- ✓ Sobre o projeto de pesquisa e a forma como será conduzido. Em caso de dúvida ou novas perguntas poderei entrar em contato com a pesquisadora Sandra Barros Teixeira ou Zélma Nathália Matos De Sousa- contato: email : nathaliamatoss26 @gmail.com
- ✓ Também que, se houverem dúvidas quanto às questões éticas poderei entrar em contato com a Profa. Ma. Pamela Zatreparek de Almeida, docente da graduação do Curso de Serviço Social da UNAMA, pelo e- mail: pamelazatreparek@gmail.com.

Declaro que recebi cópia deste Termo de Consentimento Livre Esclarecido (02 laudas), ficando outra via com a pesquisadora.

DATA: 04/11/2021



Assinatura do Participante

Sandra Barros Teixeira

Assinatura da Pesquisadora



UNIVERSIDADE DA AMAZÔNIA - UNAMA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa de cunho acadêmico do Curso de Serviço Social da UNAMA, intitulada "O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DOS SOCIAIS NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO CARLOS MARIGUELLA EM ANANINDEUA -PA: DESAFIOS E PERSPECTIVAS" que tem como objetivo, "Analisar os Desafios para atuação do Assistentes Sociais na Unidade de Pronto Atendimento (UPA)."

A pesquisa está sendo realizada pelas discentes do curso de SERVIÇO SOCIAL, **Sandra Barros Teixeira**, matrícula nº 04030675 e **Zelma Nathalia Matos De Sousa**, matrícula nº 04027789 sob a supervisão e orientação da professora **Ma. Pamela Zatrepalek de Almeida**. Para alcançar os objetivos do estudo serão realizadas entrevistas com roteiro semiestruturado, utilizando-se do aparelho de gravador de voz, para posteriormente transcrição das falas. Os dados de identificação serão confidenciais e os nomes preservados.

Os riscos da pesquisa serão mínimos, pois as entrevistas serão realizados por meio de um acompanhamento ético e respeitoso. Enquanto que os benefícios se darão por meio que os dados da pesquisa possibilitarão contribuir com a uma política de assistência social no município e quiçá a outro município e estados da região norte, instigar novas pesquisas em âmbito acadêmico e profissional.

Os dados obtidos serão utilizados somente para este estudo que poderá resultar em publicações em eventos e revistas acadêmicas, sendo os mesmos armazenados pelo pesquisador principal durante 5 (cinco) anos e após totalmente destruídos (conforme preconiza a Resolução nº 466/2012).

Eu, _____ recebi as informações sobre os objetivos e a importância desta pesquisa de forma clara e concordo em participar do estudo. Declaro que também fui informado:

✓ De que minha participação é voluntária e terei a liberdade de retirar meu consentimento a qualquer momento;



- ✓ Da garantia que não serei identificado quanto à divulgação dos resultados e que as informações serão utilizadas somente para fins científicos do presente projeto de pesquisa;
- ✓ Sobre o projeto de pesquisa e a forma como será conduzido. Em caso de dúvida ou novas perguntas poderei entrar em contato com a pesquisadora Sandra Barros Teixeira ou Zélma Nathália Matos De Sousa- contato: email : nathaliamatoss26 @gmail.com
- ✓ Também que, se houverem dúvidas quanto às questões éticas poderei entrar em contato com a Profa. Ma. Pamela Zatreparek de Almeida, docente da graduação do Curso de Serviço Social da UNAMA, pelo e- mail: pamelazatreparek@gmail.com.

Declaro que recebi cópia deste Termo de Consentimento Livre Esclarecido (02 laudas), ficando outra via com a pesquisadora.

DATA: 29/10/2021

[Redacted Signature]

Assinatura do Participante

Sandra Barros Teixeira

Assinatura da Pesquisadora





UNAMA
UNIVERSIDADE
DA AMAZÔNIA



UNIVERSIDADE DA AMAZÔNIA
CURSO SERVIÇO SOCIAL

**SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA ACADÊMICO-
CIENTÍFICA**

**A Sra. HELENA SUELY DA SILVA CÂMARA – COORDENADORA DOS
ASSISTENTE SOCIAIS DA UPA CARLOS MARIGUELLA EM ANANINDEUA**

Através do presente instrumento, solicitamos a vossa senhoria autorização para realização da pesquisa integrante do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) das acadêmicas: Sandra Barros Teixeira matrícula: 04030675 e Zelma Nathalia Matos De Sousa matrícula: 04027789, orientado pela Prof.(a) M^a. Pamela Zatrepaek de Almeida, tendo como título preliminar "O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO CARLOS MARIGUELLA EM ANANINDEUA-PA: DESAFIOS E PERSPECTIVAS"

A coleta de dados será feita através da aplicação de questionário e entrevista com as Assistentes Sociais lotadas na Upa Carlos Mariguella, conforme modelo anexo.

A presente atividade é requisito para a conclusão do curso de Serviço Social da Universidade da Amazônia, mantida pelo grupo Ser Educacional.

As informações aqui prestadas não serão divulgadas sem a autorização final da Instituição campo de pesquisa.

Desde já, agradeço sua colaboração.

Ananindeua, 29 de Outubro de 2021.

Sandra Barros Teixeira

Zelma Nathalia Matos de Sousa

Acadêmicas Helena Suely da Silva Câmara
Assistente Social
CRE 501.8733

Profa. Orientadora



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANANINDEUA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE
UPA 24 HORAS – MARIGHELLA



DECLARAÇÃO

Ananindeua (PA), 13 de dezembro de 2021.

Eu, Helena Suely da Silva Câmara, supervisora do estágio do curso de serviço social na UPA Marighella, declaro ciência e autorizo a realização da presente pesquisa intitulada "O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO CARLOS MARIGHELLA EM ANANINDEUA-PA: DESAFIOS E PERSPECTIVAS", de autoria das discentes do curso Bacharelado em Serviço Social da Universidade da Amazônia – UNAMA, SANDRA BARROS TEIXEIRA e ZELMA NATHALIA MATOS DE SOUSA, nesta Unidade de Pronto Atendimento – UPA Marighella, no ano de 2021, e permito que sejam utilizadas imagens internas do ambiente, coleta de dados e entrevista com os profissionais atuantes em nossa unidade. Declaro também que reconhecemos a importância do tema da presente pesquisa para o meio ambiente acadêmico e para toda a sociedade.

Helena Suely da Silva Câmara
Assistente Social
CREG: 5733

Supervisora

RUA ZUMBI DOS PALMARES S/N - AURÁ – ANANINDEUA – PARÁ - CEP: 67.032-031
TELEFONE: (91) 982306262

U
P
A

M
A
R
I
G
H
E
L
L
A

2
4
H

Capítulo 2



10.37423/230708004

O IMPACTO DA LIDERANÇA NA MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES

Letícia Cardoso

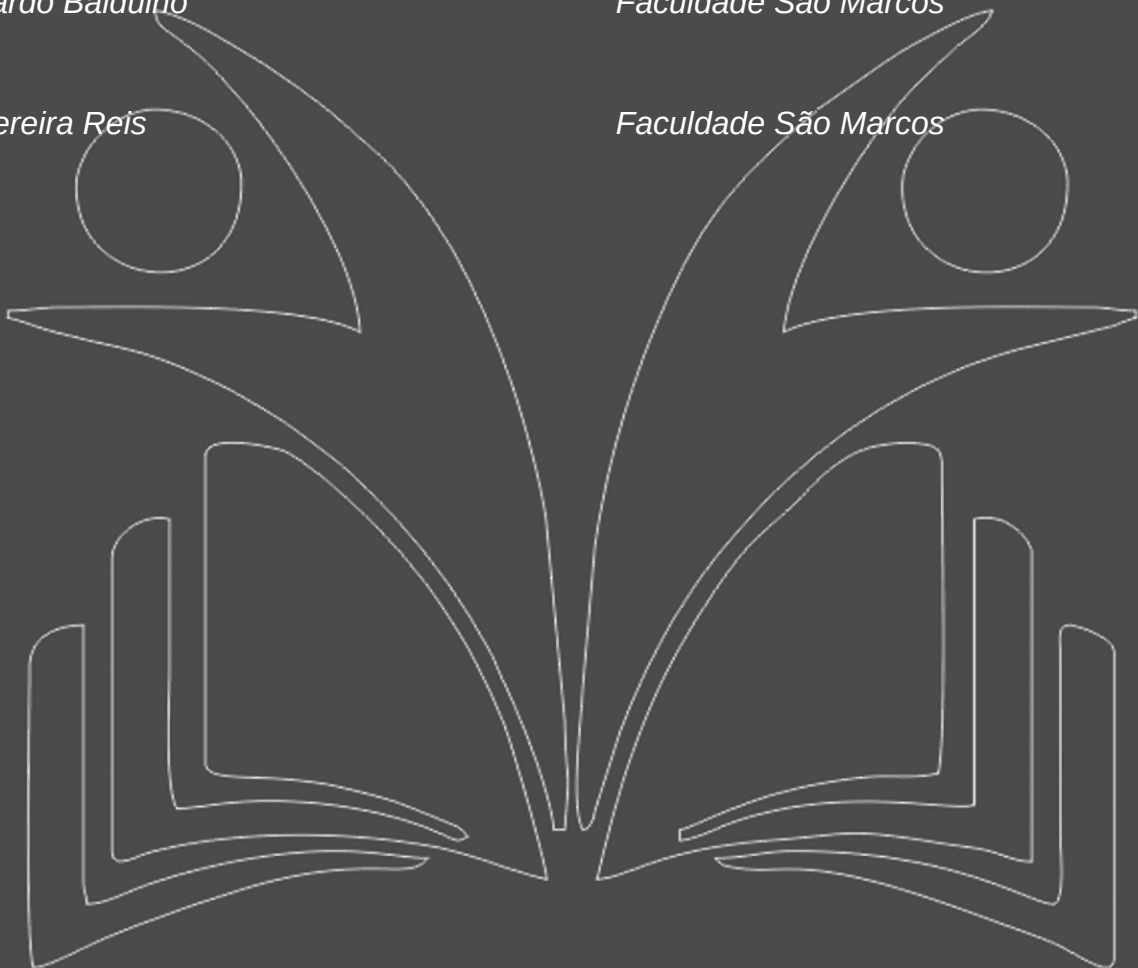
Faculdade São Marcos

Angelo Ricardo Balduino

Faculdade São Marcos

Cristiano Pereira Reis

Faculdade São Marcos



Resumo: A liderança e a motivação é um processo chave em todas as organizações com intuito de desenvolver ações para alcançar os objetivos desejados. Neste contexto, o líder necessita não só de habilidades técnicas para gerir sua equipe, mas também da capacidade de desenvolver pessoas, visto que, o colaborador deve ser considerado como parte principal na organização, ou seja, o ponto essencial para assegurar o sucesso do negócio. O objetivo geral deste estudo, foi analisar os tipos de perfis de liderança, buscando entender qual a melhor estratégia para motivar seus colaboradores nas organizações. O artigo utilizou como metodologia, pesquisa bibliográfica, baseando-se em autores consagrados na área, artigos científicos, livros e sites específicos. Como principais resultados, têm-se que a peça primordial da motivação dentro das instituições são os líderes, desenvolvendo papel fundamental no crescimento das empresas, o investimento na motivação dos colaboradores. Com a análise dos dados, foi possível identificar que a liderança e a motivação andam juntas dentro das organizações, o líder e os funcionários são pontos vitais de qualquer empresa, mediante à isto, fazer com que os funcionários da companhia se sintam motivados é imprescindível, pois motivação é o combustível de ânimo e energia.

Palavras-chave: Motivação. Liderança. Tomada de decisão.

1 INTRODUÇÃO

Desde os tempos pré-históricos, há indícios de que os humanos foram organizados em grupos liderados pelas pessoas mais poderosas e experientes. No antigo Egito, quando o faraó governava como autoridade suprema, foi também no tempo de Jesus Cristo, um homem com uma missão clara de inspirar as pessoas e compartilhar seu conhecimento com seus discípulos.

A liderança faz parte da história humana, e todos os exemplos que acabamos de ver vêm de uma pessoa que exerce o poder de liderar um grupo. Segundo Chiavenato (2003), o conceito de liderança surgiu na década de 30, fora do campo da filosofia e da história, cada autor tem seu conceito sobre a liderança, porém a definição mais usada pode ser delineada como a capacidade de influenciar um grupo em direção ao alcance de seus objetivos, o mesmo define liderança como sendo um processo que influencia e induz o que uma pessoa exerce sobre outras de acordo a necessidade e circunstâncias, que as levam a realizar um ou mais objetivos.

Quando analisa-se a temática “liderança” encontramos um assunto complexo, são muitas expressões que permeiam o cotidiano de uma organização, hoje a liderança é como uma habilidade que possibilita a gestão, o comprometimento e a motivação de um grupo de pessoas.

Por meio disto, adquire peso ainda maior dentro das empresas se o líder criar um cenário adequado possibilitando que tanto o negócio prospere como o mesmo aconteça com seus colaboradores, pois vale ressaltar que gestão é muito mais do que conhecimento técnico, você precisa de habilidades sociais para influenciar as pessoas, para entender suas próprias necessidades, até alguns escritores pensam que uma boa gestão exige mais habilidades sociais do que habilidades técnicas, pois ser gestor não basta, sua equipe deve te ver como líder, deve te ver como referência.

Nesse contexto, o conceito do problema de pesquisa é de extremo valor, pois ele aponta a finalidade da pesquisa, evidencia uma dificuldade, teórica ou prática, no conhecimento de alguma coisa de real importância, para a qual se deve encontrar uma solução (Marconi e Lakatos, 2003, p.159).

Algumas questões que podem gerar desmotivação em uma equipe, conduz-se por falta de planejamento do líder, sobrecarregar a equipe levando à perda de equilíbrio entre vida pessoal e profissional, metas inalcançáveis, falta de empatia, apoio, motivação, reconhecimento e engajamento, não saber lidar com feedbacks, não proporcionar um plano de carreira, não confiar na equipe, falar muito e ouvir pouco, não ser objetivo, falta de equilíbrio emocional para saber lidar com certos conflitos estressantes e entre outros.

Diante de um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo, a produtividade passou de diferencial à necessidade básica para as seguintes empresas que visam o sucesso e a expansão dos negócios. Em uma era onde a tecnologia e as transformações são gigantescas, a liderança é algo extremamente importante, sendo ela o gerador de diversas mudanças.

Pelo fato das novas mudanças, exige-se dos profissionais mais lideranças em seu cargo, isso porque são eles os encarregados pela realização das atividades que movimentam a instituição, pois a produção está diretamente ligada à motivação dos empregados que pode ser elevada com aplicação de técnicas motivacionais, ou seja, o papel do líder e seu modo de liderança são essenciais para influenciar o clima organizacional, ajudar na motivação da equipe, o comprometimento dos colaboradores, a confiança na empresa, a valorização do colaborador e sua segurança adquirida através de respeito e credibilidade.

Chiavenato (1994) esclarece que sucesso ou fracasso nas empresas é responsabilidade de seus líderes onde a dedicação e a integridade é fator primordial na condução de pessoas, pois a influência do líder motivado sobre os liderados é de extrema importância para manter a equipe motivada, trazendo consigo um impulso no comportamento organizacional.

Os líderes das empresas acreditam que a valorização e motivação das pessoas são totalmente essenciais para o sucesso da empresa. Eles acreditam que seus colaboradores alcançam um nível de proatividade, proporcionando a eles motivação, poder e autonomia, com isso os resultados consequentemente respaldam essa crença. Essas empresas continuam a crescer, têm baixos custos em ações trabalhistas e alcançam elevados patamares de lucros mesmo pagando altos salários em razão da produtividade de sua força de trabalho.

Tendo em vista a cobrança dentro das empresas para maior produtividade e proatividade, percebeu-se a necessidade de investir nessa área motivacional. Levando em consideração que a temática motivação e liderança têm sido bastante vista como uma estratégia para aprimorar o desempenho profissional, seja em relação à produtividade, mas também à saúde organizacional e a motivação dos funcionários. Em razão de avaliar como a liderança pode interferir na motivação dos colaboradores, sendo ela de forma negativa ou positiva, compreende-se a respeito dos estilos de liderança existentes e entende-se o momento propício para utilizá-los na organização.

Este trabalho justifica-se por intermédio da motivação, como grande relevância para o sucesso da organização, pois colaboradores motivados trabalham com excelência e dedicação. A maneira como

o líder age com sua equipe gera grande influência para que essa motivação seja coletiva e assim, consequentemente obtendo bons resultados.

Pensando na relevância que o tema assume, o projeto de pesquisa resume-se em analisar os tipos de perfis de liderança, buscando entender qual a forma mais significativa de motivar seus colaboradores nas organizações. É essencial que o empreendedor adote medidas para despertar em seu time de colaboradores a motivação e o desejo de dar o seu melhor diariamente. Com isso, é fundamental planejar e implementar ações capazes de potencializar o capital intelectual e criativo das equipes de trabalho, também estimulando o verdadeiro engajamento, relacionamento e senso de pertencimento dos colaboradores.

1.2 OBJETIVOS

Para responder a problemática proposta e realizar o desenvolvimento do presente estudo foram traçados objetivos que possibilitem dividir em etapas o caminho a ser percorrido e, para melhor alcançá-los, foram definidos os objetivos geral e específico, conforme se apresenta a seguir.

1.2.1 OBJETIVO GERAL

O projeto de pesquisa resume-se em analisar os tipos de perfis de liderança, buscando entender qual a melhor estratégia para motivar seus colaboradores nas organizações.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Os tipos de liderança;
- Mencionar as funções de uma liderança eficaz;
- Influências da teoria das relações humanas e a teoria comportamental na motivação dos colaboradores nas organizações.

2 METODOLOGIA DA PESQUISA

Segundo Andrade (2007, p. 119), metodologia é o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento. Para obter resposta acerca da problematização apresentada neste trabalho, foi feita a análise histórica do tema e para tal, foi usado como recurso, estudo bibliográfico. As obras e estudos analisados serão artigos, monografias, sites, leitura de livros, e autores consagrados na área.

Conforme (BOCCATO 2006), pesquisa bibliográfica favorece o levantamento e análise crítica dos documentos publicados sobre o tema a ser pesquisado com finalidade de atualizar, desenvolver o conhecimento e contribuir com a realização da pesquisa.

Quanto ao objetivo, esta pesquisa se caracterizou como descritiva, em virtude de identificar o impacto da liderança na motivação dos colaboradores. Segundo Prodanov e Freitas (2013), uma pesquisa é descritiva quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles.

Referente à abordagem do problema, a pesquisa classifica-se como qualitativa. Gill (1999), menciona que pesquisa qualitativa é subjetiva ao objeto de estudo, ergue-se sobre a dinâmica e abordagem do problema pesquisado, visando descrever e decodificar de forma interpretativa os componentes de um sistema complexo de significados, sem se preocupar com a mensuração dos fenômenos, pois permeia a compreensão do contexto no qual ocorre o fenômeno.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 MOTIVAÇÃO

Segundo Viegas (apud, FIORELLI, 2004, p.118) motivação é uma força, uma energia que nos impulsiona na direção de alguma coisa que nasce de nossas necessidades interiores. Quando isso acontece, as pessoas tornam-se mais produtivas, atuam com maior satisfação e produzem efeitos multiplicadores.

Chiavenato (1999) argumenta que a motivação encontra-se contida dentro das próprias pessoas e pode ser amplamente influenciada por fontes externas ao indivíduo ou pelo seu próprio trabalho na empresa, o líder tem um papel muito importante para manter sua equipe motivada. Para tal intuito, exige-se não apenas um alto salário, mas também o engajamento do funcionário, paixão pelo trabalho, compreender o propósito da organização e entender a sua função, para que sintam-se envolvidos na empresa e assim seja possível alcançar sucesso profissional.

Diante do exposto, percebe-se que a motivação no trabalho está diretamente relacionada à satisfação e produtividade das pessoas, o que impacta na performance do time e principalmente na retenção de talentos. Nesse caso, fazer com que os funcionários da companhia se sintam motivados é imprescindível, pois motivação é o combustível de ânimo, energia e entusiasmo na qual levam as pessoas em busca de novos objetivos e conquistas.

3.2 LIDERANÇA

Liderar é a arte de motivar e inspirar pessoas. Neste cenário, o líder é um agente de mudanças, alguém capaz de impactar tanto sua própria realidade quanto a realidade dos outros através do protagonismo e da execução. Chiavenato (1999) prediz que liderança é uma forma de influência. A influência é uma transação interpessoal em que uma pessoa age para modificar ou provocar o comportamento de outra pessoa, de maneira intencional.

Robbins (2002, p. 348) enfatiza que liderar é conduzir um grupo de pessoas, influenciando seus comportamentos e ações, para atingir objetivos e metas de interesse comum desse grupo, conforme uma visão do futuro baseada num conjunto coerente de ideias e princípios.

Diante do exposto, percebe-se que a liderança é uma posição estratégica e desafiadora nas organizações, já que é a responsável direta pela satisfação e, conseqüentemente, pelos resultados do seu time, o líder é aquele que ajuda, orienta, atrai, inspira, ensina, influencia e traça o caminho da sua equipe, conduzindo-os ao sucesso.

3.3 TIPOS DE LIDERANÇA

Os tipos de liderança refere-se aos perfis comportamentais de um líder ao dirigir, influenciar, orientar e gerir um determinado grupo de pessoas, ao agruparmos tais modos característicos dos líderes, podemos averiguar como esses comportamentos influenciam o resultado do grupo. Dentro do contexto organizacional o clima é primordial para as atividades executadas pelos colaboradores, visto que, o clima organizacional depende do estilo de liderança que o superior exerce sobre seus liderados.

Em 1939, o estudo liderado pelo psicólogo Kurt Lewin, identificou três estilos de liderança principais: liderança autocrática, liberal e democrática. De forma simplificada, o líder autocrático é basicamente aquele do estilo “manda quem pode, obedece quem tem juízo”, eles prezam pelo estilo de liderança organizacional bem tradicional. Acerca disto, na liderança autocrática, os líderes tomam decisões baseadas de forma centralizada, conseqüentemente demonstram uma certa insegurança em relação à capacidade da equipe, por esse motivo, tornar-se o time mais independente é quase um equívoco.

Já na liderança liberal, o líder preza pela liberdade dos seus funcionários. À primeira vista, esse aspecto pode soar como descomprometimento, mas na verdade, quando se aplica na medida certa, isso torna-se como um trampolim com intuito dos times serem independentes e responsáveis, já que os mesmos respondem por suas próprias decisões.

Nessa conjuntura, o líder é solicitado quando realmente há necessidade, dessa forma, a equipe não se sente desassistida sem sua ausência. O líder liberal, utilizando uma comunicação bem transparente, estabelece uma relação de confiança e flexibilidade para que seus colaboradores trabalhem da forma mais confortável possível.

Em contrapartida, na liderança organizacional democrática, os colaboradores tem voz ativa na organização e suas considerações são levadas em consideração, sem julgamento, com isso os membros da equipe se sentem engajados no processo e ficam mais motivados e criativos.

Segundo Lewin, esse é o perfil mais eficaz para liderar equipes criativas e inovadoras. Líderes democráticos são abertos, incentivam a troca e o feedback como cultura da equipe, eles geram engajamento e um ambiente propício a ideias.

3.4 MENCIONAR AS FUNÇÕES DE UMA LIDERANÇA EFICAZ

O papel do líder é essencial no gerenciamento do capital humano, é por meio deste motivo que existe uma expectativa muito grande quanto ao desempenho desse profissional, nessa perspectiva, a liderança eficaz é aquela em que o líder aplica seu conhecimento e experiência, com objetividade de trazer resultados de excelência e exatidão.

Peter Drucker, diz em seu livro “O gestor eficaz”, que a eficácia pode ser aprendida, mas não ensinada, pois para se tornar um gestor eficaz a transformação acontece dentro de nós por meio do autodesenvolvimento, fundamentado na autodisciplina. Essa mudança se inicia por uma série de pequenos hábitos (hábitos atômicos), que somados ao longo do tempo levam a transformação, ou seja, ela não pode ser ensinada porque não é uma matéria específica, não tem um modelo pronto, para Drucker encaixa-se como uma escolha que pode ser definida e depois praticá-la todos os dias.

Fiedler (1971), relata três fatores de liderança eficaz, o relacionamento entre o líder e seus liderados, a estrutura das tarefas designadas na equipe e o poder hierárquico do líder.

Maximiliano (2007, p.28), enfatiza que a eficácia pode ser avaliada pelo efeito que causa sobre o desempenho da tarefa e sobre a satisfação do liderado, ou seja, se o liderado se mostrar satisfeito e, ao mesmo tempo apresentar desempenho satisfatório, o estilo é eficaz.

Por esse ângulo, é válido ressaltar algumas incumbências de um líder eficaz, delegar tarefas para sua equipe, ter uma comunicação clara e objetiva, motivar seu time a serem produtivos ao cumprimento das atividades propostas, deixar claro a missão, visão e valores da empresa, oferecer feedbacks

construtivos e frequentes, ser exemplo para equipe, entender as necessidades dos colaboradores, dar assessoria para aprimorar as habilidades de membros da equipe, abertura à mudanças, compreender os pontos fortes e fracos dos membros da equipe, estabelecer metas, ser estratégico, proporcionar um ambiente organizacional de engajamento e etc.

Diante disto, elaborar um planejamento assertivo associado a um bom método de gestão eficaz de pessoas pode fazer grande diferença no resultado de uma empresa, porém sem sombra de dúvidas, montar uma equipe composta por pessoas que trabalhem de forma eficaz e sinergia é um dos maiores desafios enfrentados por um gestor.

3.5 INFLUÊNCIAS DA TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS E A TEORIA COMPORTAMENTAL NA MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES NAS ORGANIZAÇÕES

A teoria das relações humanas originou-se nos Estados Unidos, como resultado das experiências de Elton Mayo, ela surgiu quando notou-se a necessidade de tornar a administração mais humana e democrática enfatizando a influência nas organizações.

Naquela época os trabalhadores eram encarados como seres que atuavam de forma basicamente mecânica, com o surgimento da teoria das relações humanas sobreveio novas perspectivas, sobrepondo como objetividade identificar os sentimentos e atividades dos funcionários e como esses dois pontos se interligam.

A influência dessa teoria, como o próprio nome já indica, as relações humanas, ocorrem na troca entre uma pessoa e outra, é basicamente na interação que elas tem ao conversar sobre determinado assunto e, claro, ao trabalharem juntas. A prática dessas relações no ambiente profissional envolve uma série de fatores que podem ser desenvolvidos pela empresa para que ela ocorra da melhor forma possível, trazendo consigo o mecanismo para um bom convívio entre pessoas. Aristóteles (384-322 a.C.) fundamenta a tese que “O homem é um ser social”, pois todo ser humano depende do convívio com outro da mesma espécie.

A Teoria Comportamental, surgiu no final da década de 1940 com uma redefinição total dos conceitos administrativos, o behaviorismo na Administração não somente reescala as abordagens, mas aumenta o seu conteúdo e diversifica a sua natureza.

A teoria comportamental, visa compreender o comportamento das pessoas que compõem as organizações de forma individualizada, ou seja, suas motivações, necessidades, reações frente às circunstâncias e entender as diferentes personalidades, dessa maneira, é possível fazer um estudo

detalhado do que move o ser humano de forma mais assertiva. Os autores behavioristas verificaram que o administrador precisa conhecer as necessidades humanas para melhor compreender o comportamento humano e utilizar a motivação humana como meio de melhorar a qualidade de vida dentro das organizações.

3.6 TEORIA DA HIERARQUIA DE ABRAHAM MASLOW

Dentro do campo da motivação humana destaca-se Abraham Maslow, melhor dizendo, a pirâmide de Maslow, que se baseia na ideia de que a motivação de cada indivíduo, assim como sua satisfação, está ligada às supressões de suas necessidades, Maslow apresentou uma teoria da motivação segundo a qual as necessidades humanas estão organizadas em níveis, numa hierarquia de importância.

Necessidades de autorrealização: trabalho criativo e desafiante, diversidade e autonomia, participação nas decisões; Necessidade de estima: responsabilidade por resultados, orgulho e reconhecimento, promoções; Necessidades sociais: amizade e colegas, interação com clientes, gerente amigável; Necessidades de segurança: condições seguras de trabalho, remuneração e benefícios, estabilidade no emprego; Necessidades fisiológicas: intervalos de descanso, conforto físico e horário de trabalho razoável.

Somente quando um nível inferior de necessidades está satisfeito é que o nível imediatamente mais elevado surge no comportamento da pessoa. Em outras palavras, quando uma necessidade é satisfeita, ela deixa de ser motivadora de comportamento, dando oportunidade para que um nível mais elevado de necessidade possa se manifestar.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo, serão apresentados os resultados descritivos e de correlação, analisados na pesquisa aplicada. Depois de descrever sobre o conteúdo proposto, chegou a hora de explorar bibliograficamente outros artigos nos seguintes eixos: a influência da liderança no clima organizacional, a relação da liderança com seus liderados, os fatores que a liderança utiliza para motivar seus liderados, as tomadas de decisão dos líderes na organização e a influência da liderança na motivação dos seus liderados.

4.1 – A INFLUÊNCIA DA LIDERANÇA NO CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Resende (2012), analisando os estudos de Robbins (2005), diz que a eficácia de um líder depende de sua relação com o liderado e da forma como as tarefas são estruturadas, pode-se concluir que os dois líderes foram considerados 100% eficazes.

"Tenho ideia clara do que o gestor espera de mim. Comprometimento, responsabilidade, iniciativa, prontidão etc." (Via Social).

"Vejo que é uma gestão clara. Com explicações claras das tarefas a serem executadas." (Via Postal).

É considerado três métodos que podem ser utilizadas pelos líderes: autocrática, democrática e liberal (MEGGINSON, MOSLEY E PIETRI, 1998). Diante as tomadas de decisões, foram apresentados resultados semelhantes, em que os colaboradores se sentem à vontade para participar no processo de decisão. Percebe-se, então, que há traço de liderança democrática, como bem afirma Meggison, Mosley e Pietri Jr (1998), quando relatam que a liderança democrática envolve os subordinados no processo de decisão.

"Ocorrem frequentes reuniões em que podemos expor nossas opiniões sobre determinados assuntos. Temos também a análise do processo onde podemos analisar o que queremos excluir ou incluir no processo realizado." (Via Postal).

"Fico feliz em poder opinar nas tomadas de decisões." (Via Social).

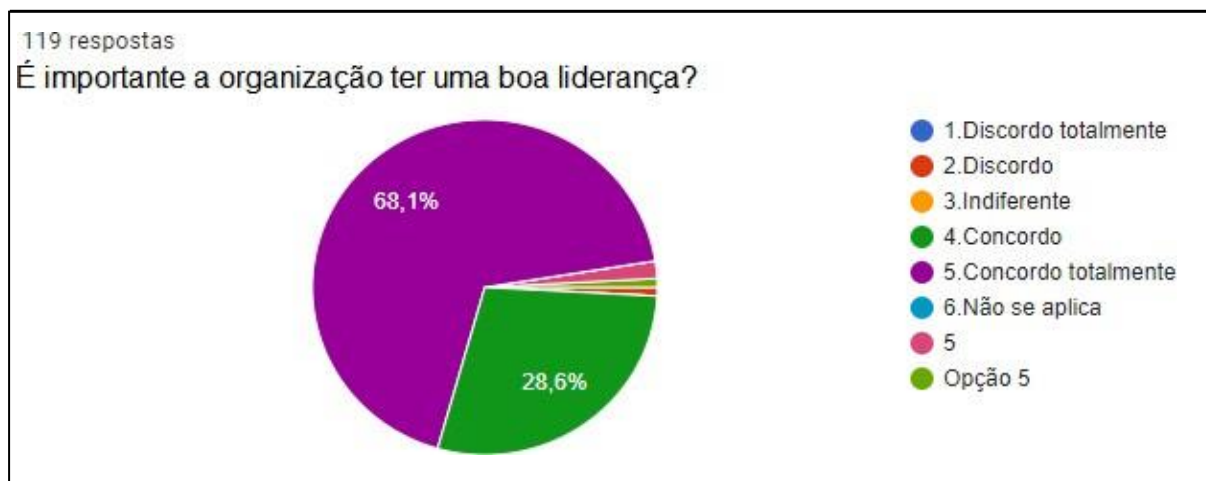
No que se refere à orientação do líder, os resultados foram iguais. Nas duas empresas os líderes são voltados para a tarefa e necessidades dos colaboradores, isso requer uma preparação impulsionadora na questão de liderar, em razão que, não existe abordagem nem orientação correta, a combinação das características que as constituem, levando o líder em busca de uma performance inovadora, direcionada na motivação dos colaboradores. O líder precisa surpreender seu liderado mediante à diferentes situações, fato que não ocorreria se as abordagens e orientações fossem engessadas.

"Nosso gestor consegue ter a visão voltada para ambas as opções, e procura sempre a melhor maneira para resolver tanto as demandas das tarefas como as necessidades das pessoas que são gerenciadas." (Via Postal).

"As duas coisas, na maioria das vezes existe um equilíbrio entre a execução de tarefas e a necessidades das pessoas gerenciadas. O meu gestor tenta conciliar as duas coisas." (Via Social).

Polli (2020), enfatiza em sua pesquisa a importância das organizações terem uma boa liderança.

Figura 01: É importante a organização ter uma boa liderança?



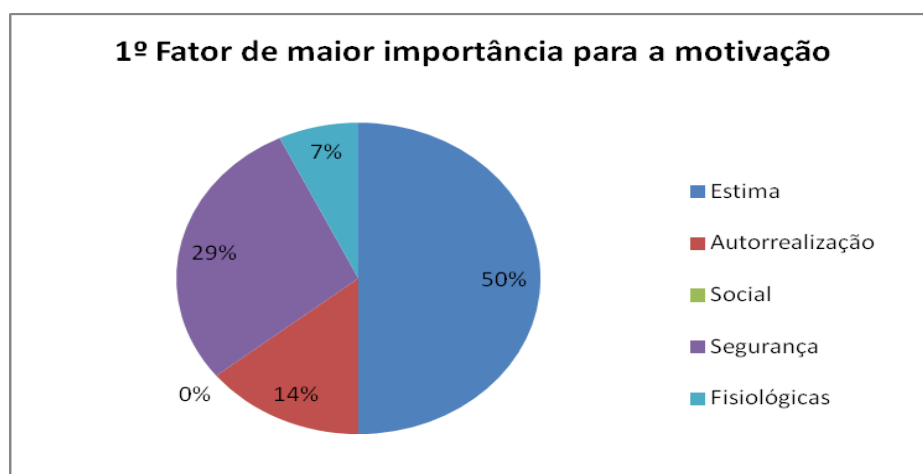
Fonte: Polli (2020).

Analisando a figura 01, 68,1% dos colaboradores estão totalmente com a mesma linha de raciocínio, dando consentimento que é de suma importância a organização ter uma boa liderança, já 28,6% somente concordam com a ideia.

Os dados apresentados, mostram que é importante a organização ter uma boa liderança, pois uma liderança diferenciada reflete no incentivo dos colaboradores, obtendo melhor desempenho e bons resultados na empresa.

Chiavenato (2010), ressalta que as organizações precisam de líderes que se preocupa com o futuro e que consiga motivar os colaboradores, tendo também uma estrutura organizacional eficaz e que seja bem administrada no cotidiano.

Figura 02: Fator de maior importância para a motivação

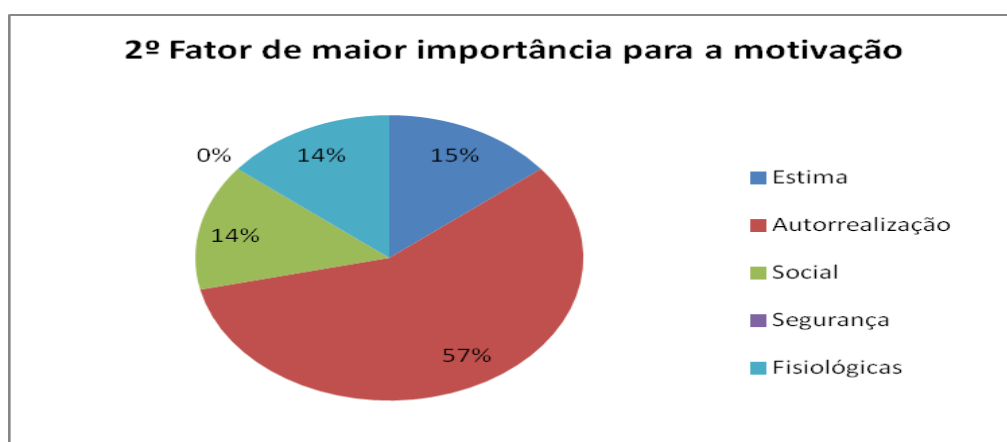


Fonte: Silva – 2015

Conforme o questionário aplicado por Silva (2015), liderança é habilidade de influenciar as pessoas trabalharem com vontade, visando atingir os objetivos para o bem comum da organização.

Foi solicitado aos funcionários que classificassem os fatores de maior importância (segundo a teoria de Maslow) para a motivação deles, obtivemos os seguintes resultados: conforme a figura 02, como primeiro fator mais importante na motivação, 50% dos respondentes consideram a estima, 29% consideram a segurança, 14% a autorrealização, 7% as necessidades fisiológicas e não houve respondentes para a social.

Figura 03: Fator de maior importância para a motivação



Fonte: Silva – 2015

De acordo a figura 03, como segundo item da escala de maior importância, tivemos, 57% dos entrevistados considerando a autorrealização, 15% consideram a estima, 14% consideram as necessidades fisiológicas, seguida de outros 14% a social e não houve respondentes para a segurança.

Nesse caso, percebe-se que, diferentemente do que propõe Maslow, os funcionários identificam as necessidades de estima e autorrealização como necessidades primárias. Desta forma, vê-se que essas duas necessidades satisfeitas são imprescindíveis para a motivação desses trabalhadores, e esse aspecto precisa ser identificado pelo líder.

Foi perguntado também se concordavam que todas essas necessidades (estima, autorrealização, social, segurança e fisiológicas) poderiam existir ao mesmo tempo, 93% responderam que sim, contra 7% que disseram não concordar.

Com estes resultados conclui-se que, as necessidades dos funcionários pesquisados e a opinião referente a existência de tais necessidades não são compatíveis com a teoria de Maslow, visto que, de

acordo com Robbins (2010), na referida teoria, as necessidades secundárias (social, estima e autorrealização) só surgem quando as necessidades primárias (fisiológicas e segurança) são satisfeitas.

4.2 RELAÇÃO DA LIDERANÇA COM SEUS LIDERADOS

Resende 2012, ressalta em seus estudos que pesquisas anteriores relacionam o clima organizacional à liderança, aferindo que ambas as partes se complementam.

Dentre os autores consagrados na área, cabe destacar Pedroso (2010), ele observou e chegou à conclusão que existe um clima de grande harmonia entre os funcionários do banco Gama, em contraponto percebeu-se o grau de insatisfação nas agências referente as metas abusivas, cobranças excessivas e sobrecarga de trabalho. Deste modo, conclui que apesar da insatisfação gerada pelas metas consideradas abusivas, segundo os próprios funcionários relatam, o estilo de liderança tem um nível de influência no clima organizacional destas agências, conseguindo filtrar certas questões nos processos das agências.

Por outro lado, acrescenta-se o estudo de Guerra (2000), pertinente à empresa Samarco, em que o estilo coercitivo elevado afeta bastante o clima organizacional na empresa, como: clareza nos objetivos, autonomia e reconhecimento. Deste modo, a performance do líder ao liderado acaba por influenciar diretamente os fatores destacados à cima, caracterizando uma falta de reconhecimento por parte do líder.

De acordo com Luz (1995, pg 20) uma variável de extrema importância para o clima organizacional de qualquer empresa é o estilo de liderança, ou seja, quando se estuda o comportamento do líder, analisa-se seu método de liderar e o consequente impacto nos resultados, visto que, a interação do líder com o liderado que propicia um envolvimento e comprometimento mútuo, delegando responsabilidades e desafios adequados à capacidade de cada colaborador, estabelecendo metas claras e ao mesmo tempo desafiadoras, porém alcançáveis, dispondo um adequado processo de feedbacks.

Conforme o questionário aplicado por Resende (2012), em busca de identificar como funciona a relação do líder com seus liderados, teve os seguintes resultados, conforme consta nos quadros 01 e 02.

Quadro 01: Relação líder e liderado

	Categorias	Exemplos	Frequência
Liderança Eficaz	Relação entre líder Liderado	"Tenho ideia clara do que o gestor espera de mim. Comprometimento e responsabilidades com os serviços prestados aos clientes, sempre com o principal objetivo estabelecidos em nossa Política da Qualidade "Fidelizar os clientes".	8 8
	Estrutura da Tarefa	"Vejo que é uma gestão clara. Com explicações claras das tarefas a serem executadas. "	8 8
Abordagens	Autocrática	"Não tenho influência nas tomadas de decisões."	3 8
	Democrática	"Ocorrem frequentes reuniões onde podemos opinar sobre determinados assuntos. Temos também a análise do processo onde podemos analisar o que queremos excluir ou incluir no processo realizado."	5 8
Orientação	Tarefas	Voltada para execução de tarefas."	3 8
	Necessidades dos colaboradores / Tarefas	"Nosso gestor consegue ter a visão voltada para ambas as opções, e procura sempre a melhor maneira para resolver tanto as demandas das tarefas como as necessidades das pessoas que são gerenciadas."	4 8

Fonte: Resende 2012

Quadro 02: Relação Lider e liderado

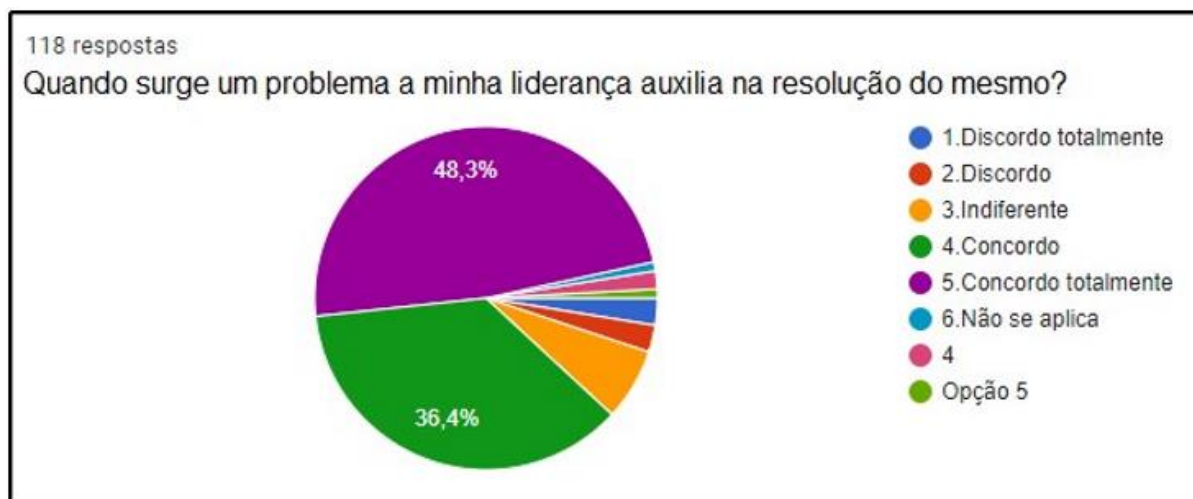
	Categorias	Exemplos	Frequência
Liderança Eficaz	Relação entre líder Liderado	"Tenho total clareza do que o gestor espera de mim. Comprometimento, responsabilidade, iniciativa, prontidão etc.".	8 8
	Estrutura da Tarefa	"Percebo que é uma gestão clara."	8 8
Abordagens	Autocrática	"Me sinto controlado em alguns aspectos."	1 8
		"Não tenho nenhuma influência nas tomadas de decisões, isso cabe somente à diretoria".	3 8
	Democrática	"Me sinto muito à vontade para opinar nas tomadas de decisões."	6 8
		"Tenho liberdade para fazer as minhas atividades, me sinto a vontade."	6 8
Orientação	Tarefas	"Primeiramente para execução de tarefas."	1 8
	Necessidades dos colaboradores	"Para necessidades das pessoas gerenciadas."	1 8
	Necessidades dos colaboradores / Tarefas	"As duas coisas, na maioria das vezes existe um equilíbrio entre a execução de tarefas e a necessidades das pessoas gerenciadas. O meu gestor tenta conciliar as duas coisas."	4 8

Fonte: Resende 2012

A partir da premissa orientada por Robbins (2005), a eficácia de um líder depende de sua relação com o liderado e conforme as tarefas são estruturadas, pode-se concluir que os dois líderes foram considerados 100% eficazes conforme as tabelas à cima.

Polli (2020) determina a motivação como uma técnica responsável pelo empenho de uma pessoa para atingir uma determinada meta, visto que, a motivação necessita do trabalho que os profissionais exercem, quando se desempenha um trabalho em que se aprecia, encontra-se uma maior motivação.

Figura 04: Quando surge um problema a minha liderança auxilia na resolução do mesmo?



Fonte: Silva – 2015

Os dados demonstram que a maioria dos respondentes estão satisfeitos com o auxílio da liderança na organização, a maioria dos colaboradores afirmaram que a liderança os auxilia alcançar as metas propostas, a organização está plenamente de acordo que o líder deve incentivar, impulsionar e inspirar sua equipe, com a finalidade de torná-los mais envolvidos com as metas organizacionais.

Cunha e Rego (2010) diz que a liderança é a capacidade de um indivíduo influenciar, motivar e habilitar os outros a contribuir para a eficácia e sucesso das organizações, ou seja, a liderança representa uma grande influência na conduta dos colaboradores e nas decisões das organizações.

4.3 FATORES QUE A LIDERANÇA UTILIZA PARA MOTIVAR SEUS FUNCIONÁRIOS

Fortuna (2001), em seus estudos afirma que existem vários fatores que podem afetar o clima organizacional de uma organização, dentre eles, considera-se crenças, valores do grupo, relações interpessoais, entendimento da missão, salários, benefícios e a liderança.

Segundo Luz (1995, pg 20), uma variante de suma importância para o clima organizacional é o estilo de liderança, tal entrosamento oportuniza um envolvimento e comprometimento mútuo, incumbindo responsabilidades e desafios em consonância à capacidade de respostas dos membros da equipe, deliberando metas claras, alcançáveis, e desafiadoras, prezando um adequado processo de feedback.

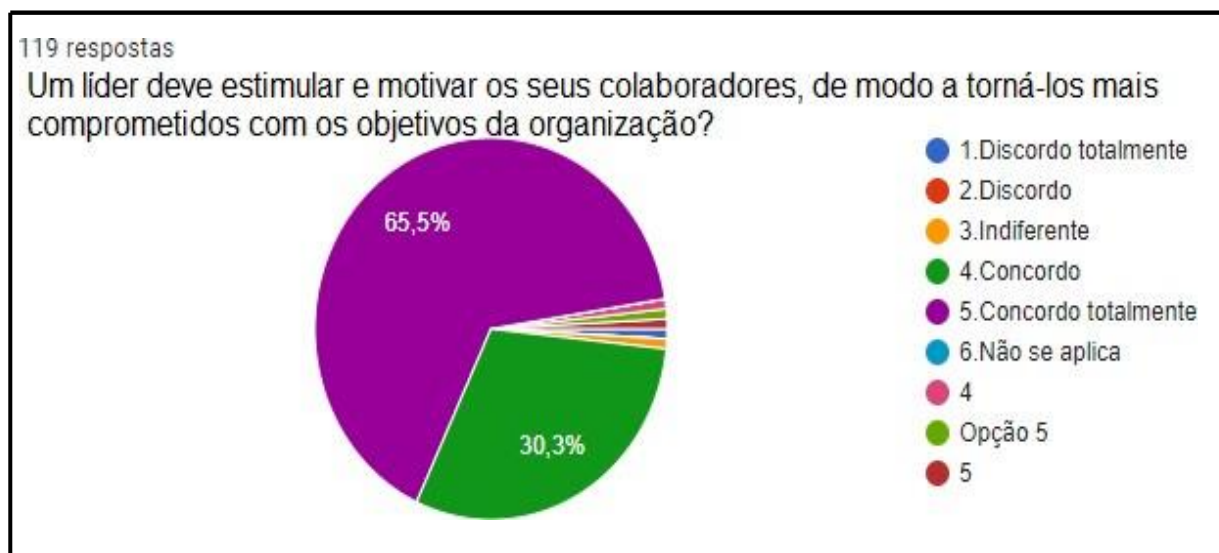
Conforme o questionário aplicado por Resende (2012), em uma certa empresa que prezou por sigilo na pesquisa, os entrevistados relatam sobre o clima organizacional, na via postal eles enfatizam que foi boa, tendo em vista a coerência entre o discurso e prática por parte do líder, a distribuição delegação de tarefas e o contínuo feedback.

Em contrapartida, na via social a percepção do clima organizacional, encontra-se em estado precário, em torno da falta de coerência e credibilidade por parte do líder.

Neste contexto, conforme o problema da pesquisa citada à cima, é válido ressaltar que um líder com credibilidade consegue despertar a confiança de seus colaboradores, isto porque a integração entre liderança, assertividade, credibilidade e confiança, consequentemente faz com que a empresa alcance o sucesso em seus objetivos, além disso, manter um bom clima organizacional é vital para qualquer empresa, afinal, ele influencia as relações interpessoais, o nível de satisfação da equipe, a produtividade e a saúde dos colaboradores.

Polli (2020), ressalta a opinião dos colaboradores sobre estimular e motivar os colaboradores.

Figura 05: Um líder deve estimular e motivar os seus colaboradores, de modo a torná-los mais comprometidos com os objetivos da organização?



Fonte: Polli – 2020

Conforme a figura 05, percebe-se que a liderança aceita críticas e sugestões vindas dos colaboradores, 45,4% concordam totalmente, sob outro enfoque 35,3% apenas concordam.

Para Vazquez (2013), ter um bom líder disposto a ouvir os colaboradores, entender suas opiniões, expressões e necessidades é fundamental para manter o nível de motivação, melhor dizendo, uma

equipe motivada trabalha com mais êxito, isso aumenta a produtividade e consequentemente o lucro da empresa, criando também um ambiente de engajamento saudável, acolhedor e que torna a organização um lugar leve e tranquilo para trabalhar.

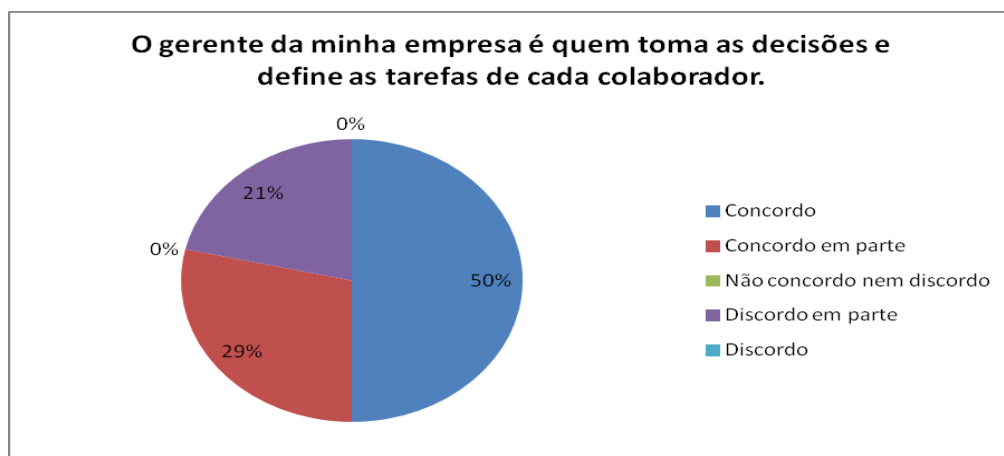
4.4 TOMADA DE DECISÃO DOS LÍDERES NA ORGANIZAÇÃO

Conforme questionário de Silva (2015), com intuito de compreender como funciona as tomadas decisões, e se caso os colaboradores tem voz para expressar suas opiniões, obteve-se a seguinte resposta do gestor, “para tomar decisões importantes, costumo consultar minha equipe, para ter convicção de está tomando a decisão correta, ou pelo menos apoiado pela maioria, com isso eles entendem que sua linha de raciocínio é muito significativo na organização”.

Conforme essa resposta podemos definir o gestor como um líder democrático, visto que, um líder democrático segundo Chiavenato (2003), é aquele que conduz, orienta e incentiva a participação democrática das pessoas.

No entanto, quando foi questionado aos colaboradores se o gerente da empresa é quem toma as decisões e define as tarefas de cada funcionário, 50% dos respondentes concordaram, 29% concordaram em parte e 21% discordaram, ou seja, a maioria da equipe considera o gestor um líder autocrático, visto que, na liderança autocrática, segundo Chiavenato (2003), o líder centraliza as decisões e impõe ordens ao grupo, porém isso não impede que o gestor adote outro estilo de liderança em determinadas situações, em razão que, na teoria situacional cada contexto requer um tipo de liderança com a finalidade de alcançar eficiência dos subordinados.

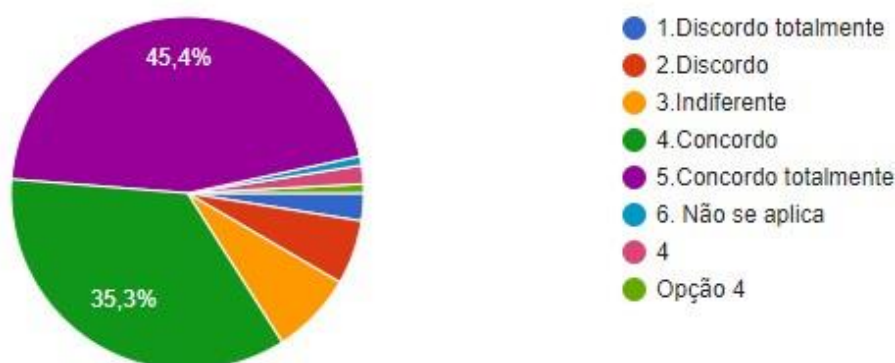
Figura 06: O gerente da minha empresa é quem toma as decisões e define as tarefas de cada colaborador



Fonte: Silva (2015)

Marques (2003), relata que aceitar críticas e sugestões, é de suma importância dentro da organização, tanto para o crescimento pessoal e profissional de um bom líder, pois um bom líder precisa ter maturidade suficiente para ouvir, compreender e saber filtrar o ponto de vista de cada pessoa que compõem sua equipe, em razão que, pessoas fornecem feedbacks construtivos porque realmente importam com o desenvolvimento da empresa tendo como foco alcançar melhores resultados.

Figura 07: A minha liderança aceita críticas e sugestões vindas dos colaboradores?
119 respostas
A minha liderança aceita críticas e sugestões vindas dos colaboradores?



Fonte: Polli (2020).

Conforme a figura 07, 45,4% concordam totalmente e 35,3% concordam por parte que a liderança aceita críticas e sugestões, a equipe esclarece que os feedbacks são aceitos em meios termos na organização.

Consoni (2010), diz que o desenvolvimento da prática do feedback pelo líder, é um indicador de autodesenvolvimento que auxilia na formação de equipes engajadas e comprometidas com os objetivos, tendo como resultado, aumento de competências, identificando, promovendo ações assertivas e troca de confiança onde cada indivíduo desenvolve esse sentimento em relação ao outro, visto que, os fatos são claramente expostos e debatidos.

Em outro questionário, avaliado por Resende (2012), os colaboradores relatam suas perspectivas sobre feedback.

"Sim, o feedback é de extrema importância, pois ele vai continuar me orientando na direção pela qual devo prosseguir."

"Sim, gosto bastante, pois assim é a melhor forma de sabermos se estamos no caminho certo ou não, de acordo com as exigências da empresa."

Conforme o que foi proposto, nota-se que feedbacks são essenciais em empresas que visam implementar uma cultura de melhoria contínua nos seus processos e serviços, contribuindo com o engajamento da equipe, trazendo evolução e realinhamento nos pontos necessários.

4.5 INFLUÊNCIA DA LIDERANÇA NA MOTIVAÇÃO DOS SEUS LIDERADOS

Chiavenato (2000), descreve que o sucesso de qualquer instituição está na forma de gerir e motivar pessoas, sendo uma tarefa complexa que necessita de conhecimentos, habilidades e competências para liderar, inclusive a gestão de Recursos humanos vem adquirindo grandes mudanças no decorrer de sua existência, trazendo consigo novas concepções e orientações, focalizando em ações motivacionais.

Conforme o questionário de Resende (2012), foram pontuados alguns posicionamentos referentes a motivação. A percepção dos colaboradores foi muito boa, eles relataram uma ótima performance da gestão em diversos aspectos e esclareceram o quanto são motivados.

"Sim, sinto-me motivada, gosto muito do que faço e vejo que sou reconhecida pelo meu desempenho."

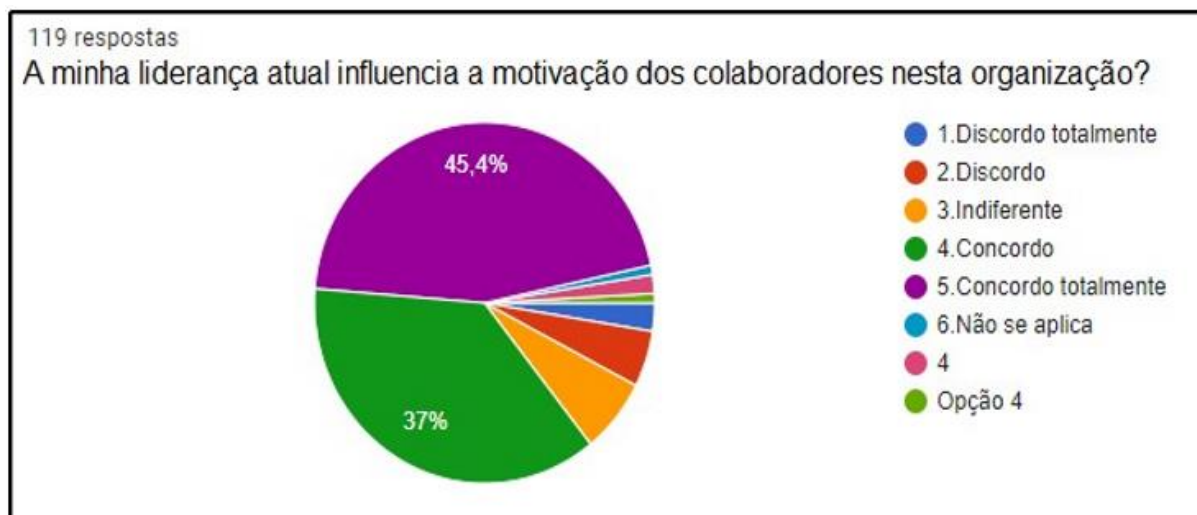
"Muito bom, nem tem como explicar."

"Existe muita harmonia em tudo o que fazemos".

"Sim, somos motivados e todos desenvolvem seu trabalho com muito bom humor e responsabilidade, as vezes uns falam uma coisa ou outra, mas sempre estão se divertindo e trabalhando ao mesmo tempo".

"Creio que quase todas as pessoas se sentem satisfeitas no ambiente de trabalho, apesar de existirem algumas pessoas muito vaidosas".

Figura 08: A minha liderança atual influencia a motivação dos colaboradores nesta organização?



Fonte: Resende (2012).

A análise da figura 08, mostra que 39,3% concordam totalmente, 35% concordam que se sentem motivados com a liderança e 10,3% responderam que é indiferente.

Para demonstrar reconhecimento aos colaboradores, o líder deve acompanhar o trabalho e engrandecer o desempenho de cada funcionário, mostrando aos colaboradores sua real importância na organização (PARO, 2015).

Foi questionado ao gerente sobre o que ele entendia por liderança, e quais características considera importante para ser um bom líder, obteve-se a seguinte resposta, “liderança baseia-se na habilidade de influenciar pessoas a trabalharem com vontade, visando atingir os objetivos para o bem comum da organização”. Observa-se que essa definição apresentada pelo gerente é similar aos autores Montana e Charnov (2010), onde definem liderança como um processo de influenciar pessoas para alcançarem os objetivos desejados. Como características relevantes o gerente ressaltou respeito, honestidade, compromisso, paciência, ser um bom ouvinte e saber servir as pessoas.

5 CONCLUSÃO

A liderança e a motivação andam juntas dentro das organizações, a relação entre líder e colaborador é um ponto essencial para o desenvolvimento contínuo da empresa. No meio de suas diversas definições, a motivação é uma diversidade de razão interior ou exterior que coloca as pessoas em ação, impulsionando seu modo de agir, em virtude que, todo indivíduo possui um ato que o motiva, e esse entusiasmo pode diversificar de pessoa para pessoa, nesse caso, um ótimo líder conhece cada membro da equipe, ao ponto de coordenar a motivação de modo individual.

As organizações devem saber reter funcionários, desenvolver planos de carreira, desenvolvimento e treinamento profissional. Sendo assim, o líder precisa conhecer os colaboradores que norteiam sua equipe e suas habilidades, pontos fracos e fortes, ter um olhar clínico para compreender como os colaboradores estão se sentindo e o nível do quanto encontram-se motivados para o desempenho de suas atividades. Para que isso ocorra de forma eficaz, exige-se constante preparação da parte dos líderes, aptidão, empatia e motivação para propagar aos colaboradores o estilo de liderança adequado.

É essencial o time entender a missão, visão e valores da organização para que desempenhem suas obrigações de forma eficaz e eficiente, dando condições adequadas para cada pessoa, com a objetividade de alcançar uma boa performance dos integrantes, visto que, uma equipe bem instruída no qual os colaboradores vestem a camisa, trabalham com garra, paixão e satisfação, gera uma empresa de sucesso, afinal quem entrega resultados significativos são pessoas.

Caso algum colaborador não esteja apresentando uma proatividade satisfatória, é responsabilidade do líder ter um diálogo com o mesmo, podendo não ser agradável no momento, porém é muito útil e imprescindível para preservar a transparência na gestão.

O líder e os funcionários são pontos vitais de qualquer organização, nesse contexto, com um alto engajamento, aumento da produtividade e uma dose de motivação alinhada ao propósito da empresa, estes veem sentido no que estão fazendo, seja nas atividades, metas ou até mesmo na cultura que os envolve, com isso, acontece um aumento significativo no potencial dos funcionários, impactando o sucesso do negócio.

6 REFERÊNCIAS

- ASPECTUM, Equipe. Motivação organizacional: o que é e como promovê-la. Aspectum, 2021. Disponível em: <https://aspectum.com.br/blog/motivacao-organizacional>. Acesso em: 25 out. 2022.
- ALVES, Katia. A INFLUÊNCIA DO LÍDER NA MOTIVAÇÃO DA EQUIPE: um estudo exploratório na Secretaria de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho de MS - SEDHAST. KATIA DOS SANTOS ALVES, 2021. Disponível em: <https://www.escolagov.ms.gov.br/wp-content/uploads/2022/01/TCC-A-INFLUENCIA-DO-LIDER-NA-MOTIVACAO-DA-EQUIPE.pdf>. Acesso em: 10 maio 2023.
- CampanhadeIncentivo.SaibaComoMotivarseuColaborador.Disponívelem:<<https://www.copastur.com.br/blog/campanha-de-incentivo-saiba-como-motivar-seu-colaborador/>>. Acesso em: 12 nov. 2022.
- CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração, 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- CONSONI, Bianca. A IMPORTÂNCIA DO FEEDBACK. BIANCA CONSONI, 2010. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0711260709.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2023.
- DASILVADANTAS, G.C. TeoriadasRelaçõesHumanas.em:<<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/administracao/teoria-das-relacoes-humanas.htm>>. Acesso em: 13 abr. 2023.
- FUKS, R. Frase O homem é um animal político. Disponível em: <<https://www.culturagenial.com/o-homem-e-um-animal-politico/>>. Acesso em: 13 abr. 2023.
- GOMES, Gustavo. Liderança organizacional: o que é, qual a importância + 8 dicas para desenvolver essa liderança na empresa. Blog, 2019. Disponível em: <https://www.agendor.com.br/blog/lideranca-organizacional/>. Acesso em: 20 out. 2022.
- LEAL, D.; FARIA, D. E. A liderança na percepção dos colaboradores: um estudo no grupo real móveis. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/30924355.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2022.
- MENDES, T. 14 princípios de Fayol: Como usar a gestão para liderar uma empresa de sucesso. Disponível em: <<https://www.napratica.org.br/principios-de-fayol/>>. Acesso em: 15 out. 2022.
- OLIVEIRA; MELO; RONCHI, Guilherme; Ricardo; José; Carlos. A liderança e sua relação com a gestão do conhecimento: Um estudo de campo. Guilherme; Ricardo; José; Carlos, 2016. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a16v37n26/16372627.html>. Acesso em: 02 jun. 2023.
- PAULO, J.; SOUSA, S.; ESPÍRITO, E. Uma análise dos estilos de liderança organizacional 1. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_4c896e453d_0013049.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2022.
- POLLI, Anelise. LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO EM BUSCA DE MELHORES RESULTADOS. ANELISE, 2020. Disponívelem:<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/6564/TCC%20Anelise%20Polli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 03 jun. 2023.

PONTOTEL, R. Entenda o que é a liderança organizacional e qual a importância dela para as organizações e colaboradores. Disponível em: <<https://www.pontotel.com.br/liderancaorganizacional/>>. Acesso em: 23 nov. 2022.

RETONDO, Lucas. Estilos de liderança: o que são, para que servem e qual é o melhor. STARTUP CREATOR, 2020. Disponível em: <https://startupcreator.com.br/blog/estilos-de-lideranca/>. Acesso em: 28 out. 2022.

RESENDE, Ana Cecile. A INFLUÊNCIA DA LIDERANÇA NO CLIMA ORGANIZACIONAL. ANA CECILE, 2016. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/123456789/1020/2/20860100.pdf>. Acesso em: 02 maio 2023.

RUGAI, T. D. A. et al. Os diferentes tipos de liderança e suas influências no clima organizacional. Revista Diálogos Interdisciplinares, 2018.

SILVEIRA, Daniela. Um Estudo Sobre A Área De Concentração Dos Trabalhos De Conclusão De Curso De Ciências Contábeis Da Unicruz. DANIELA SILVEIRA, 2012. Disponível em: <https://home.unicruz.edu.br/wp-content/uploads/2017/11/Daniela-Vaz-da-Silveira.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2023.

SILVA, Rakel. LIDERANÇA, MOTIVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO NO SETOR ADMINISTRATIVO DA EMPRESA AGROINDUSTRIAL ERNESTOLTA. RAKEL, 2015. Disponível em: <https://releia.ifsertaope.edu.br/jspui/bitstream/123456789/652/1/RAKEL%20CARVALHO.pdf>. Acesso em: 03 jun. 2023.

ZACARIAS, Luciana Machado. O papel do líder motivador nas organizações. RH Portal, 2022. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/o-papel-do-lider-motivador/>. Acesso em: 19 out. 2022.

Capítulo 3



10.37423/230708006

QUALIDADE DOS LAUDOS DE AVALIAÇÃO DE EMPRESAS PUBLICADOS NA COMISSÃO DE VALORES MOBILIARIOS

Josimar Pires da Silva

Universidade Federal de Mato Grosso

David Victor Rocha do Nascimento

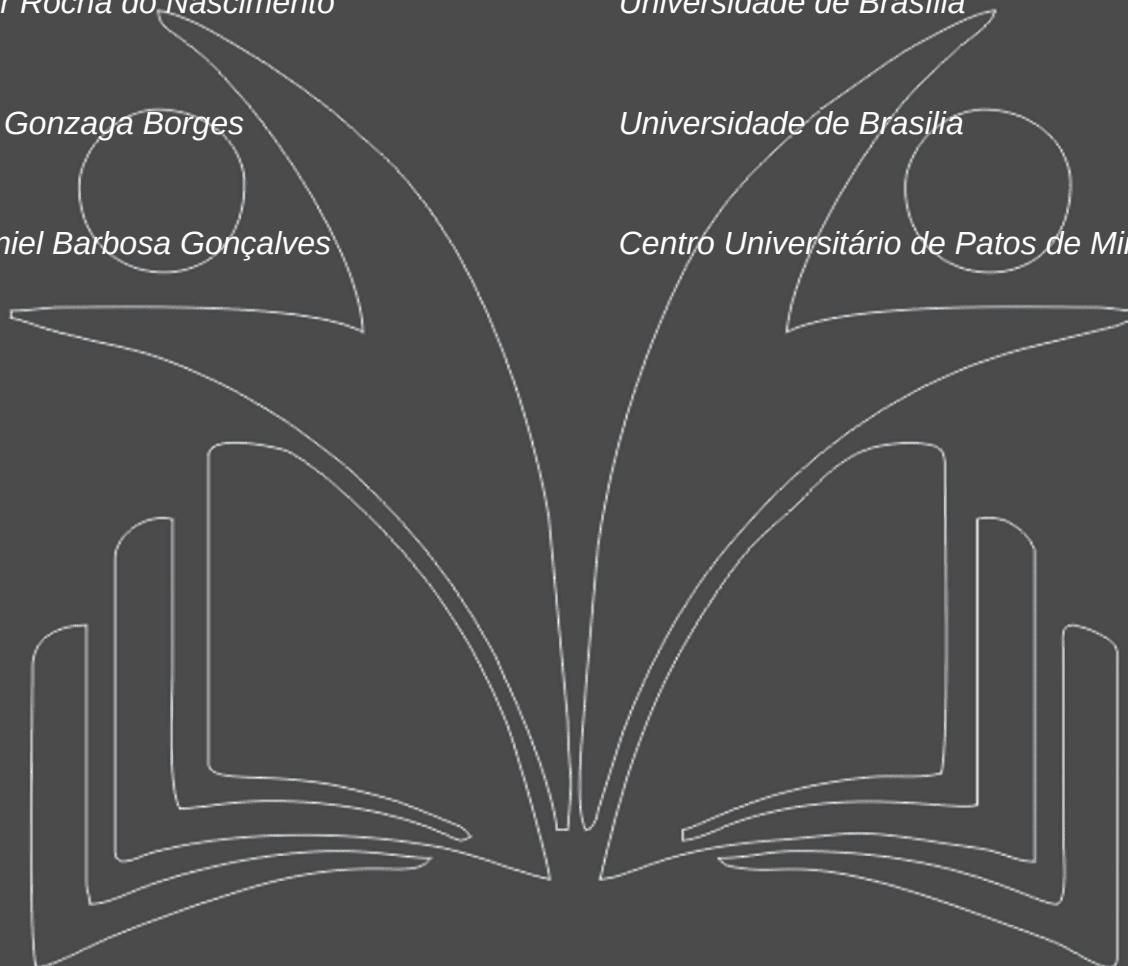
Universidade de Brasília

Tiago José Gonzaga Borges

Universidade de Brasília

Wesley Daniel Barbosa Gonçalves

Centro Universitário de Patos de Minas



Resumo: A questão principal da pesquisa desenvolvida é analisar a adequação dos laudos de avaliação de empresas em OPA'S, publicados na Comissão de Valores Mobiliários (CVM) que utilizaram a metodologia do Fluxo de Caixa Descontado (FCD). A pesquisa foi desenvolvida tendo como fonte de dados os laudos de avaliação de empresas em OPA'S publicadas pelas companhias no período de 2009-2013. Os laudos foram obtidos diretamente no sítio eletrônico da CVM e totalizaram 49 laudos, dos quais foi retirada a amostra da pesquisa que consiste em 47 laudos que haviam utilizado como metodologia, o Fluxo de Caixa Descontado a Valor Presente. Foram adotadas para efeito de análise, 20 variáveis consideradas relevantes no cálculo do valor da empresa pelo FCD, tais como Taxa livre de risco (R_f), Prêmio de Mercado (ERP), Beta (β), Risco País (CRP), entre outras. Foram atribuídos pesos iguais para todas as variáveis, considerando que cada uma poderia interferir significativamente no valor final calculado. Os resultados da pesquisa demonstraram que os laudos apresentam nível de qualidade relativamente baixo, sendo que, em média apenas 43% das variáveis analisadas foram calculadas adequadamente. As conclusões do trabalho apontam a necessidade de aperfeiçoamento dos processos de avaliação de empresas possibilitando melhores informações para os usuários finais.

Palavras-chave: Avaliação de Empresas; Fluxo de Caixa Descontado; Laudos.

1 INTRODUÇÃO

Atribuir valor a uma empresa, considerando sua complexidade, não é tarefa simples. “Podemos assumir diferentes premissas que resultam em números completamente distintos” (MARTINS, 2006). Devido essas diferentes premissas utilizadas na avaliação, foram criadas diversas metodologias com objetivo de mensurar o valor de uma empresa da melhor forma possível.

Entre os modelos criados, destacam-se, aqueles baseados nos fluxos de caixa descontado (Fluxo de Caixa do Acionista – FCA, Fluxo de Caixa Livre – FCL e Fluxo de Caixa de Capital – FCC, entre outros), e a avaliação relativa ou por múltiplos, em detrimento de outros modelos. Cada um desses modelos possui características que lhe são peculiares, porém o resultado final deveria ser igual, independentemente do modelo escolhido para avaliação.

Para Martins et al. (2001), o método do fluxo de caixa descontado é tido como aquele que melhor revela a efetiva capacidade de geração de riqueza de determinado empreendimento.

O arcabouço teórico que dá suporte a avaliação de empresas corrobora essa afirmativa de forma que nos fornece elevado número de bibliografias tratando acerca desta metodologia. De fato, o Fluxo de Caixa Descontado evidencia os prováveis fluxos de caixa da empresa e ajusta-os a data atual (valor presente) a uma taxa de juros que reflita o valor do dinheiro no tempo.

Tanto a elaboração do fluxo de caixa, bem como a escolha da taxa de desconto adequada, são objetos de subjetividade, haja vista que existem consideráveis números de variáveis que devem ser utilizadas para elaborar fluxos de caixa e calcular a taxa de desconto ideal para cada situação. Essas variáveis quando calculadas inadequadamente levam a resultados não efetivos, podendo interferir nas decisões financeiras dos usuários envolvidos no processo de avaliação.

Algumas delas são as projeções do Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado e Fluxo de Caixa; Cálculo da Taxa livre de risco (R_f), Prêmio de Mercado (ERP), β , Risco País (CRP), Inflação, estrutura de capital, prêmio pelo tamanho da empresa, tempo de projeção, perpetuidade, taxa de crescimento, entre outras.

Em detrimento desses fatores, apesar de possuímos uma metodologia aceita e recomendada pela maioria dos autores de contabilidade e finanças, cabe-nos a responsabilidade de mensurarmos adequadamente cada uma dessas variáveis para que possamos obter o mais adequado resultado possível da avaliação.

Devido a enorme captação de recursos no mercado de capital, especificamente por intermédio da Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo (BM&FBovespa S.A.) por intermédio da abertura de capital, aliado as fusões, cisões e aquisições ocorridas no Brasil, ocorreu a necessidade de avaliação das empresas envolvidas nestas transações, por conseguinte, elaboração de laudos que fornecessem informações que pudessem embasar as decisões das partes envolvidas.

Nesse contexto, diversos laudos de avaliação de empresas foram elaborados nos últimos anos e, por conseguinte publicados na CVM. Grande parte destes laudos publicados no referido órgão utilizaram o modelo do Fluxo de Caixa Descontado, como metodologia para calcular o valor da empresa nas OPA'S. Essas avaliações certamente são influenciadas pelas variáveis supracitadas.

Em relação com esses fatos, idealizou-se a seguinte questão de pesquisa: Qual o nível de adequação dos Laudos de Avaliação de empresas em OPA'S – que utilizaram a metodologia do fluxo de caixa descontado – publicados na CVM? Por conseguinte a investigação tem por objetivo principal analisar a adequação dos laudos de avaliação de empresas em OPA'S, publicados na Comissão de Valores Mobiliários (CVM) que utilizaram a metodologia do Fluxo de Caixa Descontado (FCD) e suas premissas se baseiam em grande parte nas recomendações de Fernandez (2013) e estudos Damodaran (2007).

Esta pesquisa é compelida pelo anseio de evidenciar a evidência empírica sobre a qualidade dos Laudos de Avaliação. Pressupõe-se um tema conveniente, oportuno e pertinente, tendo em vista a grande relevância das informações propiciadas pelos Laudos de Avaliação aos usuários da informação – partes interessadas no valor das companhias – no que tange a divulgação do valor da empresa.

Essa pesquisa está dividida em 5 partes, conforme se segue: Parte 1, apresentamos a introdução abordando o objetivo a ser alcançado; Parte 2, enfatizamos o referencial teórico que dá suporte a avaliação de empresas; Parte 3, apresentamos a metodologia, isto é, o caminho percorrido para a elaboração da pesquisa; Parte 4, descrevemos os resultados encontrados e Parte 5, evidenciamos as considerações finais da pesquisa.

2 PLATAFORMA TEÓRICA

Valuation é o processo de conversão de uma projeção em uma estimativa do valor de uma empresa ou de alguma parte da empresa (PALEPU, HEALY e BERNARD, 2004, apud LOPES et al, 2008). Para Martins et al (2012) o valor de uma empresa está fortemente ligado ao que se espera dela, sua capacidade de geração de benefícios no presente e no futuro.

A afirmativa básica que dá suporte a avaliação ressalta que “O princípio fundamental de um investimento sólido é que o investidor não pague por um ativo mais do que ele vale” (DAMODARAN, 2007). “Então pode-se assumir que o valor da empresa pode ser igual ao valor dos fluxos a serem produzidos pelos ativos existentes mais os que virão a existir” (MARTINS et al 2012).

Além disso, um ativo pode assumir diferentes valores dependendo do contexto no qual ele estiver inserido. Um determinado comprador pode estar disposto a pagar por determinado ativo, uma quantia substancialmente diferente daquela que outros compradores pagariam, pelo simples fato de terem percepções diferentes quanto ao valor de tal ativo.

Estas dificuldades são ainda maiores devido ao ambiente de incertezas e também quanto às diferenças entre os valores registrados pela contabilidade e os valores reais dos ativos e da empresa.

Com o objetivo de avaliar tais investimentos, foram criadas diversas metodologias, tais como: Fluxo de Caixa Descontado (FCD); Avaliação Relativa ou Avaliação por Múltiplos, entre outras. A literatura acadêmica enfatiza o modelo FCD em detrimento dos demais, porém Damodaran (2007) ressalta que um modelo não deve ser considerado superior a outros, pois o resultado da avaliação obtido por qualquer deles, deve ser igual.

A literatura que, tradicionalmente, aborda esse tema tem se concentrado na disseminação do conceito de fluxo de caixa descontado, que diz que o valor de uma empresa é o somatório dos valores projetados do fluxo de caixa livre calculados a valor presente. No Brasil, essa metodologia é considerada, inclusive, para disputas jurídicas, como na determinação do valor de emissão de ações de uma companhia, no cálculo do valor a receber pelos investidores quando existir direito de recesso dos acionistas dissidentes de determinadas decisões, nas Ofertas Públicas de Ações (OPA) por alienação de controle, nas OPAs por cancelamento de registro e nas OPAs por aumento de participação (LOPES et al, 2008).

Fernandez (2002) enfatiza que as 10 metodologias mais comumente utilizadas para avaliar uma empresa pelo fluxo de caixa descontado são: 1) Free cash flow discounted at the WACC; 2) Equity cash flows discounted at the required return on equity; 3) Capital cash flows discounted at the WACC before tax; 4) APV (adjusted present value); 5) The business's risk-adjusted free cash flows discounted at the required return on assets; 6) The business's risk-adjusted equity cash flow discounted at the required return on assets; 7) Economic profit discounted at the required return on equity; 8) EVA discounted at the WACC; 9) The risk-free rate-adjusted free cash flows discounted at the risk-free rate; 10) The risk-free rate-adjusted equity cash flows discounted at the required return on assets.

2.1 FLUXO DE CAIXA DESCONTADO - FCD

Segundo Muller e Teló (2003) os modelos baseados no fluxo de caixa procuram determinar o valor de uma empresa pela estimativa dos fluxos de caixa que devem ser gerados no futuro e então descontam esses valores a uma taxa condizente com o risco do fluxo. Essa taxa leva em consideração cada tipo de fluxo de caixa. A Figura 1 ilustra a formula utilizada para trazer os fluxos de caixa a valor presente (VP).

$$VP = \frac{FC1}{(1+i)^1} + \frac{FC2}{(1+i)^2} + \frac{FC3}{(1+i)^3} + \frac{FC4}{(1+i)^4} + \dots + \frac{FCn}{(1+i)^n}$$

Figura 1 – Formula do fluxo de caixa a valor presente

Fonte – Adaptada de Damodaran (2007)

Segundo Damodaran (2007) para avaliar uma empresa devemos prever os fluxos de caixa por toda sua vida. Nos modelos de fluxo de caixa descontado estimamos os fluxos de caixa por um período, normalmente especificado para ser um período de crescimento extraordinário e um valor terminal ao final do período. A forma mais consistente para estimar o valor terminal é pressupor que os fluxos de caixa crescerão a uma taxa estável, que poderá ser sustentada por tempo indeterminado, após o ano terminal.

O modelo dos fluxos de caixa descontado incorpora o Valor Presente Líquido (VPL) citado por Welch (2006) como a mais importante técnica de avaliação. Ele procura traduzir todos os fluxos de caixa do projeto em um valor equivalente hoje.

Para determinar o VP dos fluxos de caixa é preciso levar em consideração a magnitude e o tempo desse fluxos. O valor dos fluxos de caixa que ocorrem no futuro são determinados pelo valor do dinheiro no tempo.

Conforme Parrino et al (2012), o valor do dinheiro no tempo é baseado na ideia de que as pessoas preferem consumir bens hoje, em vez de esperar para consumir bens similares no futuro. Assim, o dinheiro tem um valor de tempo, porque um dólar na mão hoje vale mais do que um dólar a ser recebido no futuro. Isso faz sentido porque se você tivesse um dólar hoje, você poderia comprar algo com ele, ou, em vez disso, você poderia investir e render juros.

Complementa Welch (2006) dizendo que sempre poderemos ganhar juros, depositando nosso dinheiro hoje no banco. Isso significa que o dinheiro hoje em dia é mais valioso do que a mesma quantidade de dinheiro no próximo ano.

Berk et al (2009) a taxa em que podemos trocar o dinheiro hoje para dinheiro no futuro é determinado pela taxa de juros vigente. Da mesma forma que uma taxa de conversão permite converter o dinheiro

de uma moeda para outra, a taxa de juro nos permite converter dinheiro de um ponto no tempo para outro. Em essência, uma taxa de juros é como uma taxa de câmbio ao longo do tempo: Ele nos diz qual é o preço de mercado hoje, de dinheiro no futuro.

Decidir qual taxa de desconto utilizar na avaliação pelo FCD não é tarefa fácil, esta deve incorporar diversas variáveis que possam refletir o valor do dinheiro no tempo. Além disso, o risco do negócio (projeto) deve ser incorporado no custo de capital, isto é, maiores riscos são exigidos maiores taxas de desconto e menores taxas de desconto geralmente refletem menores riscos.

“O custo de capital é a remuneração que a empresa oferece para os fornecedores dos recursos de que necessita (...) um dos usos do custo de capital é servir de taxa referencial para as decisões de aceitar/rejeitar os investimentos, eliminando as alternativas que apresentem retornos incapazes de gerar valor para a empresa” (MARTINS et al, 2006).

O modelo de risco e retorno amplamente utilizado em finanças é o *Capital Asset Pricing Model* (CAPM). “No CAPM os investimentos são medidos em duas dimensões: o retorno esperado sobre o investimento compreende a recompensa, e a variância nos retornos esperados compreende o risco do investimento” (DAMODARAN, 1997). “O CAPM mede o risco em termos de variância não-diversificável e relaciona os retornos esperados a esta medida de risco” (DAMODARAN, 1997).

Além do CAPM (modelo utilizado para calcular o custo do capital próprio), utilizado para calcular o valor da empresa pelo fluxo de caixa do acionista, outro indicador unânime na literatura de finanças é o Custo Médio Ponderado de Capital (WACC). Para Damodaran (1997) o custo de capital é a medida ponderada dos custos dos diversos componentes de financiamento, incluindo dívida, patrimônio líquido e títulos híbridos, utilizados por uma empresa para financiar suas necessidades financeiras. Ele é utilizado para o cálculo do valor da empresa pelo Fluxo de Caixa Livre e Fluxo de Caixa de Capital.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa utilizou-se dos seguintes critérios: Exploratória, Descritiva, Bibliográfica, Documental e Quantitativa. Já com relação à amostra optou-se por selecionar empresas que publicaram laudos de avaliação em virtude OPA’S registradas na CVM – considerando o seguinte corte longitudinal, a saber: 2009-2013. Com efeito, foram encontrados 49 laudos. Alguns laudos evidenciavam mais de uma metodologia de avaliação (por exemplo, FCD e múltiplos) possibilitando a ocorrência de 47 laudos avaliados pelo FCD elencados no Apêndice 1. Assim sendo, somente dois laudos foram excluídos da amostra, pois foram avaliados utilizando como metodologia, unicamente, o modelo de múltiplos de mercado.

A partir dessa amostra, foram analisadas 20 variáveis consideradas relevantes na elaboração do valor da empresa pelo modelo FCD, em cada um dos 47 laudos, sendo: Taxa livre de risco (R_f), Prêmio de Mercado (ERP), β , Risco País (CRP), Prêmio pelo tamanho da empresa (SP), Risco específico relacionado, Taxa de Inflação projetada, Participação do capital (D)/(E), Custo do capital de terceiros, Alíquota de Imposto de Renda (IR) e Contribuição Social (CS), Formula utilizada para o cálculo do WACC, Tempo projeção dos Fluxos de Caixa, Utilização da Perpetuidade, Taxa de crescimento FC, Variação do Capital de Giro (Δ CDG), Variação dos Investimentos (Δ CAPEX), Variação da Dívida (Δ Dívida), Despesa de depreciação, Projeção do Balanço Patrimonial e Projeção da Demonstração do Resultado do Exercício.

Para verificar o nível de adequação, das variáveis mencionadas, utilizou-se como critério a seguinte escala de ocorrências, qual seja: não se aplica, não realizado, inadequado e adequado, conforme Tabela 1.

Tabela 1 – Classificação da análise das variáveis

Respostas/ Ocorrências	Discriminação
NÃO SE APLICA	Elaboração desnecessária para o item analisado
NÃO REALIZADO	O item em análise não foi realizado
INADEQUADO	O item em análise foi calculado inadequadamente
ADEQUADO	O item em análise foi calculado adequadamente

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto aos critérios adotados para classificar cada variável como adequada ou não, foram utilizadas as considerações de Fernandez (2013) e as orientações de Damodaran (2007), vide Apêndice 2.

Na sequência os laudos analisados foram separados de acordo com o ano de publicação na CVM: 2009, 2010, 2011, 2012 e 2013 e os resultados obtidos foram evidenciados de forma separada.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para efeito dessa pesquisa, foram considerados 47 laudos que foram avaliados pelo FCD e foram publicados no período de 2009 a 2013 na CVM, sendo que destes, 9 foram publicados 2009, 6 em 2010, 11 em 2011, 14 em 2012 e 7 até agosto de 2013. Os avaliadores totalizaram em 24 empresas, conforme evidenciado na Tabela 2, destacando-se o Banco Bradesco BBI S.A., responsável pela avaliação de 8 laudos, seguido pela Deloitte, responsável pela avaliação de 6 laudos.

Tabela 2 – Empresas Avaliadoras dos Laudos Analisados

Nº	Empresas Avaliadoras dos Laudos	Q. de Laudos Avaliados	Nº	Empresas Avaliadoras dos Laudos	Q. de Laudos Avaliados
1	Apsis	3	13	Ernst & Young	1
2	Banco BTG Pactual S.A.	1	14	Goldman Sachs	1
3	Banco Fator	1	15	IGAF	1
4	Banco Rabobank International Brasil S.A.	1	16	Itaú BBA	2
5	BDO	1	17	J Safra	1
6	BES Investimentodo Brasil S.A	1	18	KPMG Corporate Finance Ltda	1
7	BNP Paribas	1	19	Modal	1
8	Banco Bradesco BBI S.A.	8	20	MS Cardim	1
9	Confiance	1	21	PAX	2
10	Credit Suisse	5	22	Planner	1
11	Deloitte	6	23	PricewaterhouseCoopers	3
12	Deutsche Bank	2	24	Bando Santander	1
		TOTAL			47

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à avaliação das variáveis, ratificamos a utilização de 20 variáveis consideradas relevantes às quais foram atribuídas ponderações iguais. A apresentação dos resultados seguirá por ordem de período, seguida pela avaliação geral de todos os períodos.

No ano de 2009, considera-se que em média 28% das variáveis analisadas foram calculadas adequadamente, conforme evidenciado na tabela 3. Esse percentual é relativamente baixo, comparado com os que não calcularam e calcularam equivocadamente, que correspondem respectivamente a 49% e 18%. Em relação às variáveis calculadas corretamente, destaca-se o tempo de projeção dos fluxos de caixa, em média adequado em 89% dos laudos em 2009. Em sequência as despesas de depreciação, variação do capital de giro, variação dos investimentos e cálculo da perpetuidade foram inseridos corretamente em 56% dos casos.

O Prêmio pelo mercado, o risco específico relacionado, a participação do capital (D/E), o custo do capital de terceiros, as alíquotas do IR e CSLL não foram calculados adequadamente em nenhum dos laudos analisados.

Os resultados dos laudos publicados em 2010 foram evidenciados na tabela 4 e foi constatado que a média das variáveis adequadas aumentou para 48%, representando maior efetividade na avaliação em comparação com o período anterior. Neste período o destaque se deu em relação ao tempo de projeção dos fluxos de caixa e a perpetuidade, adequados em todos os laudos.

As variáveis β , prêmio pelo mercado, participação de capital (D/E) foram os principais pontos negativos, inadequados em média em 83% dos laudos. Outro ponto a considerar é a projeção do Balanço Patrimonial, neste período não foi evidenciada em nenhuma das análises.

Em se tratando dos resultados referentes a 2011, a tabela 5 evidencia que em média 43% das variáveis estavam adequadas, 17% inadequadas e 36% não haviam realizado o cálculo das variáveis. Ressalta-se que ocorreu leve queda no percentual das variáveis calculadas adequadamente, devendo-se essa oscilação possivelmente a mudança de empresas avaliadoras entre os dois períodos.

Quanto a análise individual das variáveis, o destaque se dá na taxa de inflação projetada, formula do WACC, tempo de projeção dos fluxos de caixa e projeção da DRE, adequadas em média em 73% dos casos.

Tabela 3 – Avaliação das variáveis utilizadas nos 9 (nove) laudos publicados em 2009.

N.	Respostas / Ocorrências	NÃO SE APLICA	NÃO REALIZADO	INADEQUADO	ADEQUADO	TOTAL
1	Taxa livre de risco (rf)	0%	11%	78%	11%	100%
2	Prêmio de Mercado (ERP)	0%	22%	78%	0%	100%
3	Beta β	0%	33%	44%	22%	100%
4	Risco País (CRP)	0%	22%	44%	33%	100%
5	Prêmio pelo tam. da emp. (SP)	0%	89%	0%	11%	100%
6	Risco específico relacionado	0%	100%	0%	0%	100%
7	Taxa de Inflação projetada	0%	44%	11%	44%	100%
8	Participação do capital (D)/(E)	0%	78%	22%	0%	100%
9	Custo do capital de terceiros	11%	67%	22%	0%	100%
10	Alíquota de IR e CS	11%	56%	33%	0%	100%
11	Formula WACC	11%	44%	22%	22%	100%
12	Tempo projeção FC	0%	11%	0%	89%	100%
13	Perpetuidade	0%	44%	0%	56%	100%
14	Taxa de crescimento FC	0%	56%	11%	33%	100%
15	Δ CDG	0%	44%	0%	56%	100%
16	Δ CAPEX	0%	44%	0%	56%	100%
17	Δ Dívida	56%	44%	0%	0%	100%
18	Despesa de depreciação	0%	44%	0%	56%	100%
19	Projeção BP	0%	78%	0%	22%	100%
20	Projeção DRE	0%	56%	0%	44%	100%
	Total	4,44%	49,44%	18,33%	27,78%	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 4 – Avaliação das variáveis utilizadas nos 6 (seis) laudos publicados em 2010.

N.	Respostas / Ocorrências	2010				
		NÃO SE APLICA	NÃO REALIZADO	INADEQUADO	ADEQUADO	TOTAL
1	Taxa livre de risco (rf)	0%	0%	67%	33%	100%
2	Prêmio de Mercado (ERP)	0%	0%	83%	17%	100%
3	Beta β	0%	0%	83%	17%	100%
4	Risco País (CRP)	0%	17%	33%	50%	100%
5	Prêmio pelo tam. da emp. (SP)	0%	83%	0%	17%	100%
6	Risco específico relacionado	0%	100%	0%	0%	100%
7	Taxa de Inflação projetada	0%	50%	0%	50%	100%
8	Participação do capital (D)/(E)	0%	0%	83%	17%	100%
9	Custo do capital de terceiros	17%	0%	33%	50%	100%
10	Alíquota de IR e CS	17%	0%	83%	0%	100%
11	Formula WACC	17%	0%	0%	83%	100%
12	Tempo projeção FC	0%	0%	0%	100%	100%
13	Perpetuidade	0%	0%	0%	100%	100%
14	Taxa de crescimento FC	0%	17%	33%	50%	100%
15	Δ CDG	0%	0%	0%	100%	100%
16	Δ CAPEX	0%	0%	0%	100%	100%
17	Δ Dívida	100%	0%	0%	0%	100%
18	Despesa de depreciação	0%	0%	0%	100%	100%
19	Projeção BP	0%	100%	0%	0%	100%
20	Projeção DRE	0%	17%	0%	83%	100%
	Total	7,50%	19,17%	25,00%	48,33%	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

Já a variável β , foi uns destaques negativos, pois, se adicionarmos o percentual de cálculos inadequados ao percentual que não realizaram o cálculo, totaliza-se em média 73% dos laudos. A projeção do BP e o risco específico relacionado não foram calculados em 91% dos casos.

Analisando os laudos do período de 2012, conforme abordamos na tabela 6, em média 43% das variáveis foram calculadas adequadamente, assim como em 2011. Em relação à abordagem individual, o tempo de projeção dos fluxos de caixa estavam adequados em média em 93% das avaliações, seguido pelo item projeção da DRE com 79%.

O β novamente é um ponto negativo, pois a soma do item inadequado e não calculado, alcançou o percentual médio de 93% e este mesmo percentual foi alcançado pela variável projeção do BP não sendo evidenciada nos laudos. Outro ponto negativo foi à estrutura de capital (participação de capital) que não foi calculada adequadamente em nenhum dos casos.

No período seguinte, isto é, 2013, evidencia-se o melhor cenário em relação a adequabilidade dos laudos, sendo considerado em média de 53% das variáveis adequadas, como pode ser observado na tabela 7. As variáveis, variação do capital de giro, variação dos investimentos, variação da dívida

(quando necessária) e projeção da DRE estavam adequadas em todos os casos analisados no período. Por outro lado o prêmio pelo mercado, β e alíquota do IR e CS, estavam inadequados em 86% das análises.

Outras variáveis também merecem menção tais como a estrutura de capital e taxa livre de risco estando em grande parte inadequadas. As demais variáveis permaneceram em posição intermediária.

Para atingir o objetivo desta pesquisa, os dados coletados foram agrupados em uma única tabela de forma que pudéssemos verificar os fatos ocorridos em todo o período de análise. Como resultado evidencia-se a tabela 8 na qual podemos efetuar análise geral do período objeto de estudo.

Tabela 5 – Avaliação das variáveis utilizadas nos 11 (onze) laudos publicados em 2011.

N.	Respostas / Ocorrências	2011				
		NÃO SE APLICA	NÃO REALIZADO	INADEQUADO	ADEQUADO	TOTAL
1	Taxa livre de risco (rf)	0%	27%	45%	27%	100%
2	Prêmio de Mercado (ERP)	0%	27%	45%	27%	100%
3	Beta β	0%	18%	55%	27%	100%
4	Risco País (CRP)	0%	18%	45%	36%	100%
5	Prêmio pelo tam. da emp. (SP)	0%	73%	0%	27%	100%
6	Risco específico relacionado	0%	91%	0%	9%	100%
7	Taxa de Inflação projetada	0%	18%	9%	73%	100%
8	Participação do capital (D)/(E)	0%	18%	45%	36%	100%
9	Custo do capital de terceiros	0%	36%	27%	36%	100%
10	Alíquota de IR e CS	0%	27%	45%	27%	100%
11	Formula WACC	0%	18%	9%	73%	100%
12	Tempo projeção FC	0%	27%	0%	73%	100%
13	Perpetuidade	9%	36%	0%	55%	100%
14	Taxa de crescimento FC	0%	27%	9%	64%	100%
15	Δ CDG	0%	36%	0%	64%	100%
16	Δ CAPEX	0%	36%	0%	64%	100%
17	Δ Dívida	64%	36%	0%	0%	100%
18	Despesa de depreciação	0%	36%	0%	64%	100%
19	Projeção BP	0%	91%	0%	9%	100%
20	Projeção DRE	0%	27%	0%	73%	100%
	Total	3,64%	36,36%	16,82%	43,18%	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 6 – Avaliação das variáveis utilizadas nos 14 (catorze) laudos publicados em 2012.

N.	Respostas / Ocorrências	2012				
		NÃO SE APLICA	NÃO REALIZADO	INADEQUADO	ADEQUADO	TOTAL
1	Taxa livre de risco (rf)	0%	0%	79%	21%	100%
2	Prêmio de Mercado (ERP)	0%	0%	71%	29%	100%
3	Beta β	0%	7%	86%	7%	100%
4	Risco País (CRP)	0%	0%	43%	57%	100%
5	Prêmio pelo tam. da emp. (SP)	0%	79%	0%	21%	100%
6	Risco específico relacionado	0%	93%	0%	7%	100%
7	Taxa de Inflação projetada	0%	29%	0%	71%	100%
8	Participação do capital (D)/(E)	0%	36%	64%	0%	100%
9	Custo do capital de terceiros	0%	36%	21%	43%	100%
10	Alíquota de IR e CS	0%	36%	64%	0%	100%
11	Formula WACC	7%	21%	21%	50%	100%
12	Tempo projeção FC	0%	7%	0%	93%	100%
13	Perpetuidade	0%	29%	0%	71%	100%
14	Taxa de crescimento FC	0%	7%	36%	57%	100%
15	Δ CDG	0%	14%	14%	71%	100%
16	Δ CAPEX	0%	14%	14%	71%	100%
17	Δ Dívida	79%	0%	0%	21%	100%
18	Despesa de depreciação	0%	14%	14%	71%	100%
19	Projeção BP	0%	93%	0%	7%	100%
20	Projeção DRE	0%	21%	0%	79%	100%
	Total	4,29%	26,79%	26,43%	42,50%	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 7 – Avaliação das variáveis utilizadas nos 7 (sete) laudos publicados em 2013.

N.	Respostas / Ocorrências	2013				
		NÃO SE APLICA	NÃO REALIZADO	INADEQUADO	ADEQUADO	TOTAL
1	Taxa livre de risco (rf)	0%	0%	57%	43%	100%
2	Prêmio de Mercado (ERP)	0%	0%	86%	14%	100%
3	Beta β	0%	0%	86%	14%	100%
4	Risco País (CRP)	0%	0%	57%	43%	100%
5	Prêmio pelo tam. da emp. (SP)	0%	29%	0%	71%	100%
6	Risco específico relacionado	0%	43%	0%	57%	100%
7	Taxa de Inflação projetada	0%	14%	14%	71%	100%
8	Participação do capital (D)/(E)	0%	14%	71%	14%	100%
9	Custo do capital de terceiros	0%	14%	29%	57%	100%
10	Alíquota de IR e CS	0%	0%	86%	14%	100%
11	Formula WACC	0%	0%	43%	57%	100%
12	Tempo projeção FC	0%	0%	0%	100%	100%
13	Perpetuidade	0%	0%	0%	100%	100%
14	Taxa de crescimento FC	0%	0%	43%	57%	100%
15	Δ CDG	0%	0%	0%	100%	100%
16	Δ CAPEX	0%	0%	0%	100%	100%
17	Δ Dívida	86%	0%	0%	14%	100%
18	Despesa de depreciação	0%	0%	0%	100%	100%
19	Projeção BP	0%	71%	0%	29%	100%
20	Projeção DRE	0%	0%	0%	100%	100%
Total		4,29%	9,29%	28,57%	57,86%	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 8 – Avaliação das variáveis utilizadas nos laudos publicados entre 2009 e 2013.

N.	Respostas / Ocorrências	Q. de Laudos	NÃO SE APLICA	NÃO REALIZADO	INADEQUADO	ADEQUADO	Total
1	Taxa livre de risco (rf)	47	0,00%	8,51%	65,96%	25,53%	100,00%
2	Prêmio de Mercado (ERP)	47	0,00%	10,64%	70,21%	19,15%	100,00%
3	Beta β	47	0,00%	12,77%	70,21%	17,02%	100,00%
4	Risco País (CRP)	47	0,00%	10,64%	44,68%	44,68%	100,00%
5	Prêmio pelo tamanho da empresa (SP)	47	0,00%	72,34%	0,00%	27,66%	100,00%
6	Risco específico relacionado	47	0,00%	87,23%	0,00%	12,77%	100,00%
7	Taxa de Inflação projetada	47	0,00%	29,79%	6,38%	63,83%	100,00%
8	Participação do capital (D)/(E)	47	0,00%	31,91%	55,32%	12,77%	100,00%
9	Custo do capital de terceiros	47	4,26%	34,04%	25,53%	36,17%	100,00%
10	Alíquota de IR e CS	47	4,26%	27,66%	59,57%	8,51%	100,00%
11	Formula WACC	47	6,38%	19,15%	19,15%	55,32%	100,00%
12	Tempo projeção FC	47	0,00%	10,64%	0,00%	89,36%	100,00%
13	Perpetuidade	47	2,13%	25,53%	0,00%	72,34%	100,00%
14	Taxa de crescimento FC	47	0,00%	21,28%	25,53%	53,19%	100,00%
15	Δ CDG	47	0,00%	21,28%	4,26%	74,47%	100,00%
16	Δ CAPEX	47	0,00%	21,28%	4,26%	74,47%	100,00%
17	Δ Dívida	47	74,47%	17,02%	0,00%	8,51%	100,00%
18	Despesa de depreciação	47	0,00%	21,28%	4,26%	74,47%	100,00%
19	Projeção BP	47	0,00%	87,23%	0,00%	12,77%	100,00%
20	Projeção DRE	47	0,00%	25,53%	0,00%	74,47%	100,00%
Média			4,57%	29,79%	22,77%	42,87%	

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme se evidencia na tabela 8, em média 43% das variáveis foram consideradas calculadas adequadamente. Considera-se relativamente baixo esse percentual, de forma que os resultados calculados, ou seja, valor da empresa, pode possuir viés nos laudos de avaliação, tendo em vista que nenhum deles apresentou adequação em todas as variáveis. Vale ressaltar que em média 23% das variáveis foram calculadas inadequadamente e 30% não foram calculadas quando deveriam. Os restantes 5% se referem aos casos onde não havia necessidade de cálculo de tal variável, como por exemplo a adição da variação da dívida somente seria necessária quando a avaliação utilizava-se do modelo fluxo de caixa dos acionistas.

Quanto a análise individual, destaque para o tempo de projeção dos fluxos de caixa, adequado em 89% dos laudos. Na sequência as variáveis despesas de depreciação, projeção da DRE, variação do capital de giro e variação dos investimentos, em média 74% dos casos, seguidos pela variável perpetuidade adequada em 72% dos laudos.

Em relação ao cálculo inadequado, o prêmio pelo mercado e o β , alcançaram o percentual médio de 70%. A taxa livre de risco, que, juntamente com aquelas, são fundamentais para o cálculo do custo de capital próprio (K_e), esteve inadequada em 66% dos laudos. Esse fator merece considerável atenção devido a grande importância que se dá na literatura de finanças quanto ao cálculo do custo de capital, seja ele, capital próprio ou custo de capital da empresa (WACC).

Se somarmos o percentual atingido na ocorrência inadequado com o atingido na ocorrência não realizado (não calculado) percebemos que variáveis como estrutura de capital (participação do capital D/E), alíquota do IR e CS, risco específico relacionado e projeção do BP atingiram a média de 87%.

A análise geral nos permite inferir que a adequabilidade das variáveis é relativamente baixa, sendo 28%, 48%, 43%, 43% e 58%, quanto aos laudos analisados, respectivamente aos períodos 2009, 2010, 2011, 2012 e 2013 e a análise dos dados agrupados o resultado de adequação foi 43%.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos na análise dos 47 laudos, tomando como base o modelo dos fluxos de caixa descontado a valor presente, publicados na CVM no período de 2009 a 2013, denotam que determinadas variáveis não foram calculadas adequadamente, quais sejam: Taxa livre de risco (r_f), Prêmio de Mercado (ERP), β , Risco País (CRP), Prêmio pelo tamanho da empresa (SP), Risco específico relacionado, Taxa de Inflação projetada, Participação do capital (D)/(E), Custo do capital de terceiros, Alíquota de IR e CS, Formula do WACC, Tempo projeção dos Fluxos de Caixa, Perpetuidade, Taxa de

crescimento FC, Variação do Capital de Giro, Variação dos Investimentos, Variação da Dívida, Despesa de depreciação, Projeção do BP e Projeção da DRE.

Os laudos publicados em 2008 atingiram o menor nível de adequação, sendo 28% e nos demais período teve flutuação de 48% em 2010 a 58% em 2013. Percebe-se que o período de melhor adequação foi exatamente o ultimo (2013) o que nos leva a considerar o crescimento da adequação dos laudos.

Quanto as variáveis analisadas individualmente, evidenciamos que itens relevantes ao cálculo do custo de capital próprio, tais como o prêmio pelo mercado, β e taxa livre de risco, atingem elevado percentual de inadequabilidade. O prêmio pelo mercado e taxa livre de risco, geralmente foram calculados pelos avaliadores com base em series históricas, o que acreditamos inadequado. Outros itens importantes para o cálculo do WACC são a estrutura de capital e alíquota do IR e CS em que altos percentuais de inadequabilidade foram atingidos.

Com relação à alíquota do IR e CS, a maioria dos laudos de avaliação utilizam 34% como base. Consideramos enorme equivoco por parte dos avaliadores, pois o lucro obtido pela contabilidade se difere substancialmente do lucro objeto de cálculo de tais tributos e isso é esquecido ou simplesmente ignorado pelos avaliadores.

Acrescentamos que evidenciar claramente as projeções do BP e outras demonstrações, são indispensáveis para qualquer usuário da informação entender o processo de avaliação e por sua vez embasar as devidas decisões.

Finalizamos esta pesquisa enfatizando que não se esgotam as possibilidades de pesquisa quanto à temática abordada e novos trabalhos podem fornecer-nos evidencias claras quanto aos motivos dos avaliadores utilizarem-se dos critérios que fazem uso.

6 REFERÊNCIAS

BERK, Jonathan; DeMARZO, Peter & HARFORD, Jarrad. Fundamentals of Corporate Finance. 2 ed. Prentice Hall, 2009, 712 p.

Comissão de Valores Mobiliários (CVM). OPA - OFERTA PÚBLICA DE AQUISIÇÃO DE AÇÕES. Posição em: agosto de 2013. Disponível em: <http://www.cvm.gov.br/>. Acesso em ago. 2013.

DAMODARAN, Aswath. Avaliação de Empresas. 2 ed. São Paulo: Pearson, 2007, 464 p.

_____. Avaliação de Investimentos: ferramentas e técnicas para determinação do valor de qualquer ativo. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

FERNANDEZ, Pablo. Valuing Companies by Cash Flow Discounting: Ten Methods and Nine Theories. Working Paper. WP n. 451, January 2002, Ver. January 2006. IES Business School – University of Navarra.

_____. 119 common errors in company valuations. January 30, 2013. IESE Business School, University of Navarra.

MARTINS, Eliseu; ALMEIDA, Elias Feres de; BRITTO, Giovani Antonio Silva & BATISTELLAC, Flávio Donizete. Análise dos Modelos de Avaliação Residual Income Valuation, Abnormal Earnings Growth e Fluxo de Caixa Descontado Aplicados às Ofertas Públicas de Aquisição de Ações no Brasil. Revista de Contabilidade e Organizações, vol. 6 n. 16 (2012) p. 3-19.

_____; ASSAF NETO, Alexandre & CUNHA, Moisés Ferreira da. A Finalidade da Avaliação de Empresas, no Brasil, Apresenta Viés?: Evidências Empíricas Sob o Ponto de Vista do Desempenho Econômico-Financeiro. Revista Contabilidade Vista & Revista, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 23, n. 3, p. 15-47, jul./set. 2012.

_____; ROSSETTO, Vicente; NOBRE, Waldir & SILVA, Paulo Roberto da. Valores de Entrada. In: FIPECAFI. Avaliação de Empresas: da mensuração contábil à econômica. São Paulo: Atlas, 2006.

LOPES, Alexsandro Broedel; GALDI, Fernando Caio; TEIXEIRA, Aridelmo José Campanharo. Análise empírica de modelos de valuation no ambiente brasileiro: fluxo de caixa descontado versus modelo de Ohlson (RIV). Rev. contab. finanç. vol.19 n. 47 São Paulo May/Aug. 2008.

MULLER, Aderbal Nicolas; TELÓ, Admir Roque. Modelos de avaliação de empresas. Revista FAE, Curitiba, v.6, n.2, p.97-112, maio/dez. 2003.

PARRINO, Robert; KIDWELL, David S. & BATES, Thomas W. Fundamentals of Corporate Finance. 2 ed. Wiley, 2009.

WELCH, Ivo. A First Course in Corporate Finance. 9 ed. Brown University, 2006, 740 p.

Capítulo 4



10.37423/230708012

IMPACTO DA GERAÇÃO FOTOVOLTAICA (MINI OU MICRO) NA QUALIDADE DA ENERGIA ELÉTRICA

ANTONIO ALVES DA ROSA NETO

Faculdade Maurício de Nassau

LIBÉRIO ALMEIDA PATEZ NETO

Faculdade Maurício de Nassau



Resumo: Este trabalho tem como objetivo analisar o impacto de um sistema fotovoltaico de microgeração na qualidade de energia injetada na rede por um prosumidor, na cidade de Vitória da Conquista-BA em outubro de 2021. Diversos indicadores são úteis para a análise da qualidade de energia, dentre eles, os níveis de tensão, o fator de potência, que indica a quantidade de energia reativa em relação à energia ativa. O foco deste trabalho será mostrar os valores de tensão (V) em um sistema fotovoltaico conectado à rede, além de discutir sua influência na rede local. Os sistemas fotovoltaicos conectados à rede são aplicáveis em modelos de geração distribuída. Cabe a este estudo revisar também os conceitos de qualidade de energia, distorções harmônicas e fator de potência. A importância de um sistema fotovoltaico instalado em uma residência, não somente da perspectiva da instalação elétrica e de custos com energia, mas também com o objetivo de analisar os impactos e as dissonâncias após a instalação de um sistema em um determinado circuito. A geração distribuída tornou-se uma nova possibilidade de explorar o mercado de energia, onde traz benefícios para o sistema elétrico, de modo geral, uma vez que produz uma redução no carregamento dos circuitos no período diurno, sendo mais expressivo futuramente, pois com sua ampliação massiva poderá contribuir com o sistema interligado nacional, reduzindo a necessidade do uso de outras fontes, tais como hidrelétricas, termelétricas e usinas nucleares funcionando de uma certa forma como um armazenamento indireto.

Palavras-chave: Qualidade de energia. Sistemas fotovoltaicos. Geração distribuída. Análise gráficas.

1. INTRODUÇÃO

A energia elétrica é importante para o desenvolvimento de qualquer país, desta forma seu consumo está relacionado ao crescimento econômico, o crescente consumo de eletricidade é uma realidade que pode ser observada principalmente nos países em desenvolvimento como o Brasil e por conta disso, são necessários investimentos na infraestrutura do sistema elétrico para sustentar o crescimento da atividade econômica (GOES, 2013)

A busca incessante por novas fontes de energia elétrica que visa ampliação da matriz energética do setor elétrico tem crescido rapidamente de forma exponencial, esse crescimento muitas vezes abrupto de forma desorganizada vem trazendo consequências negativas para o sistema elétrico, a introdução de Gerações Distribuídas (GD 's) nos sistemas de energia elétrica produz impactos técnicos e econômicos que precisam ser considerados nos processos de operação e planejamento desses sistemas, os impactos maiores são no segmento de distribuição, tendo em vista que a maioria da Geração Distribuída (GD), estarão conectadas diretamente na rede de distribuição ou nas instalações dos consumidores (DELGADO, 2018)

A ANEEL (2021) diz que o controle de tensão é o conjunto de ações para manutenção dos níveis de tensão dentro de parâmetros que atendam aos requisitos de qualidade e confiabilidade operativa do sistema e também aos requisitos legais. O controle de tensão vem sendo utilizado por várias concessionárias de energia elétrica européias, como é o caso da França, Espanha, Itália, dentre outros, no o Brasil, estudos vem sendo feitos sobre a possibilidade de adoção dessa filosofia de controle em determinadas regiões, como no leste de Minas Gerais e na área do Rio de Janeiro (FERREIRA; COSTA, 2004)

A proteção dos sistemas elétricos são equipamentos que detectam situações anormais nas redes elétricas, esses sistemas elétricos de potência é uma área de extrema importância para a manutenção do fornecimento da energia elétrica aos consumidores e para a segurança dos equipamentos altamente dispendiosos que compõem o sistema elétrico, ela vem se desenvolvendo muito nos últimos anos devido ao surgimento de novas tecnologias que possibilitaram a introdução da proteção digital através de relés microprocessados (COTOSCK, 2007).

As variações no sentido do fluxo na rede e flutuações nos níveis de tensão causados pelas Micros GD, em particular do tipo fotovoltaica afeta a calibração dos dispositivos de proteção, em muitos casos é praticamente impossível encontrar um conjunto de ajuste que satisfaça os ciclos, dessa forma é

necessário algum tipo de esquema adaptativo de proteção que se modifique para diferentes situações (TOLMASQUIM; FILHO, 2019)

O desenvolvimento dessa pesquisa visa trazer uma reflexão e propor responsabilidades de forma equilibrada para todos os que contribuem na geração de energia da nossa matriz, para isso é prudente fazer alguns questionamentos a fim de responder perguntas do tipo: energia injetada no sistema é de qualidade? Esse sistema elétrico está preparado para receber essa nova demanda? Como o sistema irá se comportar diante de tais alterações (fluxo reverso, sistema de proteção, sistema de regulação, absorção do excedente, flutuação dos níveis de tensão). É interessante discutir, avaliar e planejar, para saber até que ponto é interessante trabalhar com sistemas On grids, o prosumidor está preparado e disposto a dividir as responsabilidades?

Este trabalho não irá contemplar os sistemas isolados chamados de off grid, e nem os sistemas híbridos, o foco dessa pesquisa é exclusivamente em sistemas conectados à rede chamados de on grids, pois esse sistema on-grids permanece conectado à rede de distribuição, assim, em momentos em que não há produção de energia, é possível utilizá-la da distribuidora e, em casos de excedente de produção, recebem-se créditos na próxima fatura.

2. QUESTÃO NORTEADORA

Qual o impacto da geração fotovoltaica na qualidade de energia elétrica?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GERAL

- Analisar o impacto da geração fotovoltaica (mini ou micro) na qualidade de energia elétrica.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever os impactos que a geração distribuída pode vir a causar na qualidade da energia e nos sistemas de proteção e regulação de tensão (quando houver).
- Discutir sobre o compartilhamento das responsabilidades entre prosumidores e distribuidoras de energia.
- Apresentar soluções que viabilizam o uso GD de forma equilibrada e com máxima eficiência.

4. EMBASAMENTO TEÓRICO

Nesta seção serão apresentados alguns tópicos específicos que irão contribuir para o entendimento geral deste estudo.

4.1. ENERGIA SOLAR FOTOVOLTAICA

O Sol é considerado um inesgotável recurso energético que diariamente incide sobre a superfície da terra energia suficiente para suprir a demanda energética anual do planeta, a radiação solar é resultado das inúmeras reações de fusão nuclear que ocorrem no interior do Sol e o aproveitamento do recurso solar pode ser feito de várias maneiras e pode tomar diversas formas, na forma direta é amplamente utilizada como fonte de energia térmica ou de maneira indireta que é convertido em energia elétrica utilizando o efeito fotovoltaico, observado pela primeira vez por Alexandre Edmond-Becquerel em 1839 (RÜTHER, 2004).

4.2. SISTEMA FV

De acordo com Rampinelli e Gomes (2013) os sistemas fotovoltaicos (FV) são o conjunto de elementos compostos de gerador fotovoltaicos, podendo incluir inversores, controladores de carga, dispositivos para controle, supervisão e proteção, armazenamento de energia elétrica, fiação, fundação e estruturas de suporte, os sistemas fotovoltaicos são comumente classificados em três categorias: sistemas autônomos, híbridos e conectados à rede.

4.3. INVERSOR

Segundo Oliveira (2019) o inversor é parte fundamental de um sistema fotovoltaico, é o equipamento eletroeletrônico responsável pela conversão da energia de corrente contínua (CC) gerada pelos módulos FV em energia de corrente alternada (CA) a ser disponibilizada para as cargas dependendo do tipo de sistema FV isolado ou conectado à rede elétrica, especifica-se o inversor a ser utilizado.

O inversor faz o monitoramento e controle de todo o sistema assegurando os níveis de tensão, corrente e frequência, também garante que os módulos fotovoltaicos funcionem sempre com o seu rendimento máximo dependendo da irradiação e da temperatura, monitorando constantemente tanto a energia que está sendo injetada na rede quanto a energia disponibilizada pela concessionária, é responsável pelo cumprimento de diversos critérios de segurança porque monitora e otimiza a produção energética, caso haja um aumento na tensão e esse aumento ultrapasse de 110% da tensão nominal da rede o inversor vai desligar-se automaticamente, esse desligamento é uma função de

proteção presente nos inversores podendo até causar o desligamento indesejado do equipamento, por tanto o FV deve perceber uma condição anormal de tensão e atuar cessando o fornecimento à rede (NBR 16149, 2013).

A figura 1 descreve a potência de pico do sistema fotovoltaico ao qual o inversor será conectado: a potência nominal do inversor perfeito é igual ou ligeiramente inferior a este valor (ABNT, 2013)

Figura 1 - Respostas às condições anormais de tensão

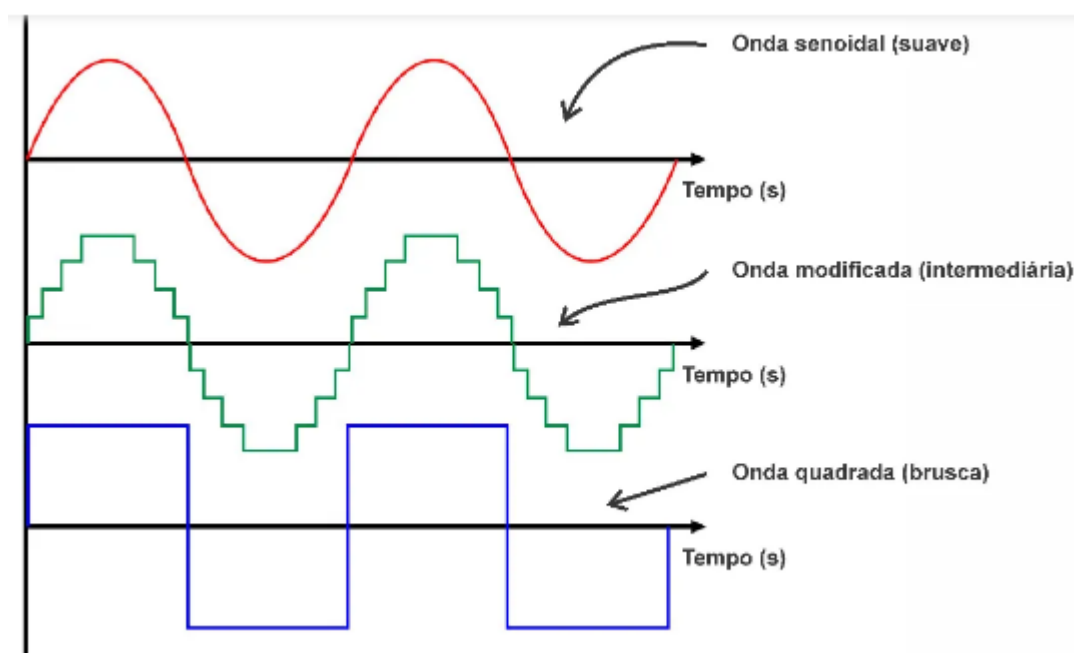
Tensão no ponto comum de conexão (% em relação à V_{nominal})				Tempo máximo de desligamento ^a
	V	$<$	80 %	0,4 s
80 %	$\leq$	V	$\leq$ 110 %	Regime normal de operação
110 %	$<$	V		0,2 s

^a O tempo máximo de desligamento refere-se ao tempo entre o evento anormal de tensão e a atuação do sistema fotovoltaico (cessar o fornecimento de energia para a rede). O sistema fotovoltaico deve permanecer conectado à rede, a fim de monitorar os parâmetros da rede e permitir a "reconexão" do sistema quando as condições normais forem restabelecidas.

Fonte: ABNT, 2013

4.3.1. TIPOS DE INVERSORES

Existem vários modelos de inversores mas os mais populares são principalmente três e todos capazes de produzir uma onda senoidal (pura) ou pseudo sinusoidal (onda quadrada ou modificada), o inversor de onda quadrada são mais adequados para cargas puramente resistidas, o inversor de onda senoidal modificado é mais adequado para cargas resistivas ou capacitivas e menos adequado para cargas indutivas, pois seriam muito barulhentas, o inversor de onda senoidal pura é adequado para todos os tipos de cargas, são capazes de reproduzir com fidelidade uma onda senoidal (FÍSICA, 2020). No gráfico da Figura 2 mostra a forma de onda senoidal suave fundamental e de referência em comparação às formas de onda encontradas nos inversores aplicados em instalações de sistemas fotovoltaicos, que por sua vez tentam através de circuitos eletrônicos transistorizados replicar a forma de onda fundamental (TRX SOLAR, 2019)

Figura 2 - Gráfico comparativo das formas de onda

Fonte: TRX SOLAR, 2019

4.3.2. COMO FUNCIONA UM INVERSOR.

O inversor pode ser visto como um transformador “modificado” com a adição de um circuito de transistor, o alternador é capaz de transformar energia mecânica em eletricidade na forma de corrente alternada através do fenômeno da indução eletromagnética, o exemplo mais comum é dado pela alternância da bicicleta que ilumina as luzes ou pela roda do hamster que girando consegue operar uma bobina capaz de alimentar uma lâmpada, por tanto o alternador é formado por uma bobina de arame com um ímã giratório, quando o polo do ímã se aproxima da bobina, uma corrente induzida é criada na própria bobina e está fluirá na direção oposta à rotação do ímã, produzindo corrente alternada muito mais complexo é o funcionamento de um transformador que assim como o alternador produz corrente alternada induzida em uma bobina, mas desta vez em um campo magnético variável é feita por uma bobina adicional chamada “bobina primária” (VILLATE, 2017)

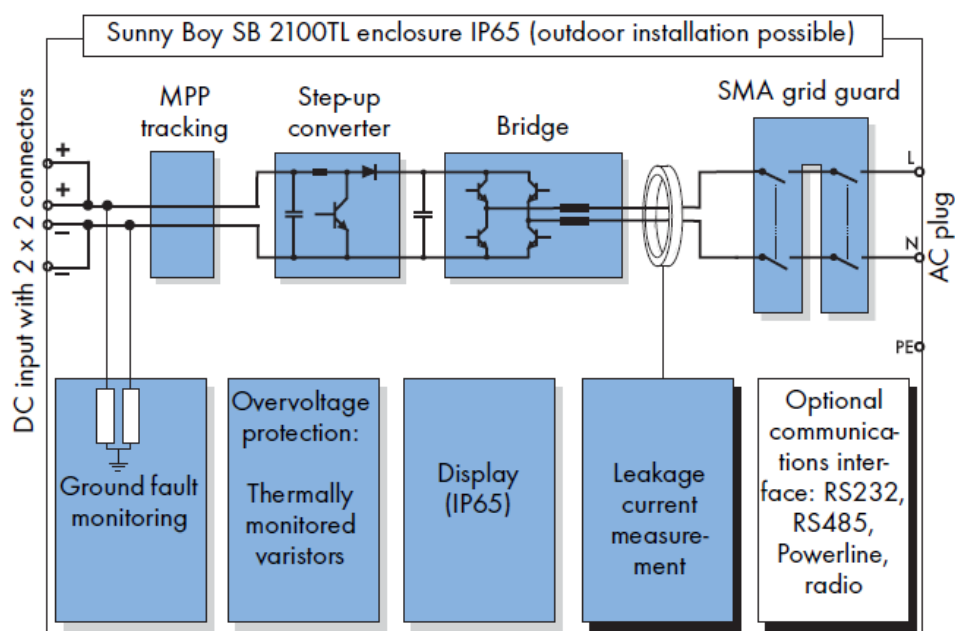
Os inversores para sistemas on grid’s da Figura 3, recebem a energia em CC diretamente dos módulos fotovoltaicos como observado (BLUESOL, 2021).

Figura 3- Inversor para sistema FV



Fonte: Bluesol, 2021

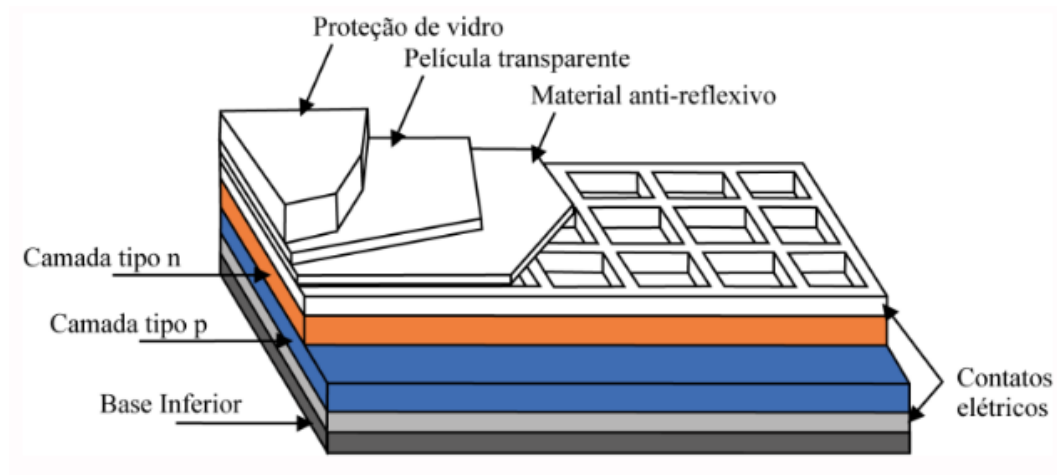
Figura 4 que mostra a topologia de um inversor para sistema FV, a energia CA na sua saída é colocada diretamente em paralelo com a rede elétrica convencional, dessa forma as duas ondas de tensão (rede e inversor) devem estar em fase e ter características elétricas muito similares, de modo a possibilitar o paralelismo de geradores, a senoide produzida pelo inversor utiliza a onda da rede elétrica como referência (BLUESOL, 2021).

Figura 4 - Topologia de um inversor para sistema FV

Fonte: SMA, 2008

4.4. PAINEL FOTOVOLTAICO

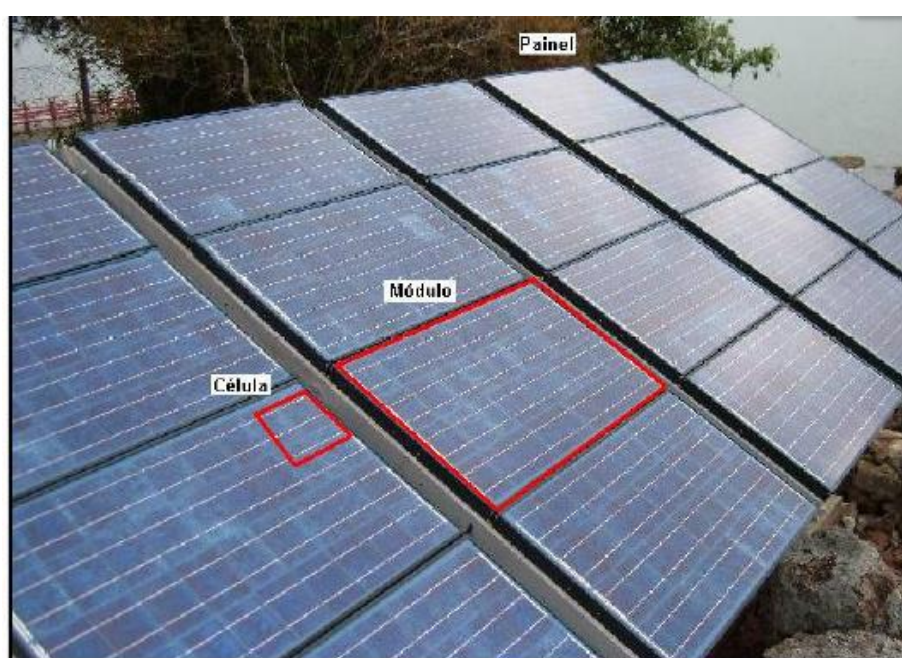
De acordo com Coelho (2008) as células fotovoltaicas são dispositivos capazes de converter a radiação de luz do sol em eletricidade através do chamado efeito FV, essas células são associadas eletricamente em arranjos série/paralelo a fim de formar um módulo FV, na Figura 5 é possível ver o seu detalhamento e sua composição interna típica.

Figura 5 - Composição interna de uma célula fotovoltaica

Fonte: COELHO, 2008

Para gerar a energia requisitada pela carga os módulos são associados (formando um painel FV) com o intuito de obter-se o nível de tensão e corrente desejados no projeto, como mostrado na Figura 6 que demonstra um painel FV, a geração FV é concebida com a utilização de módulos FV planos (bem mais comuns) ou com o uso de módulos FV concentradores, os painéis fotovoltaicos desempenham papel fundamental na geração FV é amplamente utilizado tanto nos sistemas on grids quanto nos sistemas of grids apesar que a maioria dos painéis ainda tenha baixo desempenho no tocante a eficiência, essa tecnologia tende a evoluir rapidamente com o aumento de demanda por esses dispositivos (URBA-NETZ; RÜTHER, 2008).

Figura 6 -Vista da célula, módulo e painel fotovoltaico.



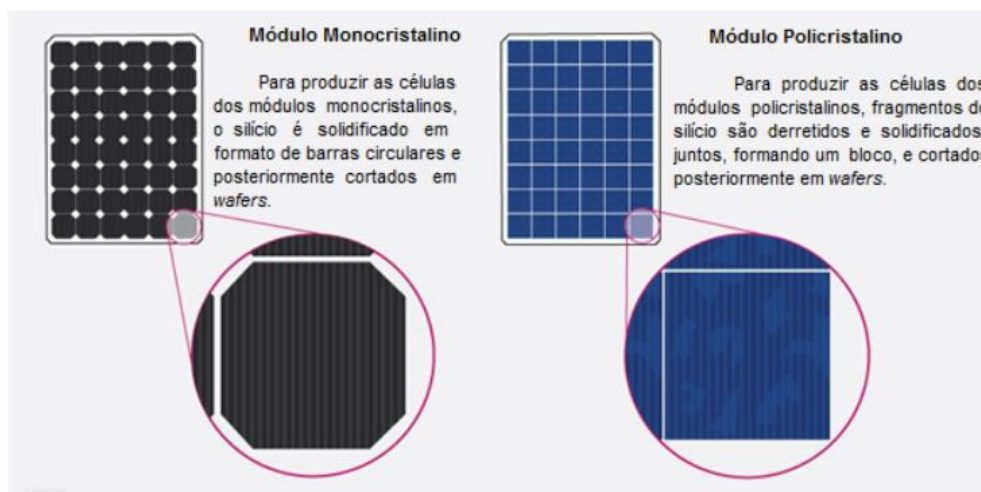
Fonte: URBANETZ; RÜTHER, 2008

4.5. TIPOS DE PAINÉIS FOTOVOLTAICOS

Nos últimos anos os painéis solares fotovoltaicos passaram por considerável desenvolvimento tecnológico, o que resultou em um aumento em seu desempenho e uma maior duração ao longo do tempo (25-30 anos) o desempenho varia consideravelmente dependendo da técnica de fabricação, embora seja sempre silício existem vários tipos, que garantem uma eficiência de conversão diferente da energia solar em eletricidade, os painéis fotovoltaicos em silício monocristalino ilustrado na Figura 7 são os mais eficientes chegando a transformar de 15% a 20% da energia solar em eletricidade cada célula é feita de um único cristal de silício o processo de produção é bastante trabalhoso o que

geralmente acarreta custos mais elevados, inclusive esse é um dos motivos que impactam o crescimento da geração FV no Brasil (ENIGASELUCE, 2019).

Figura 7- Pannel fotovoltaico em silício monocristalino



Fonte: Energysage, 2019

De acordo com Oliveira (2019) os painéis fotovoltaicos em silício policristalino são os mais comuns e são fabricados por meio de uma fundição de silício fundido sendo mais baratos do que o monocristalino eles também são menos eficientes (14% -16%) já os painéis fotovoltaicos de filme fino são feitos de finos de diversos materiais, como os filmes de silício amorfo (a-Si), o telureto de cádmio (CdTe) e o seleneto e cobre índio gálio (CIS / CIGS) que garantem uma menor eficiência de conversão (entre 6 e 10%) mas têm a vantagem de menores custos de produção e maior versatilidade, pois são mais flexíveis e leves (podem por exemplo cobrir fachadas inteiras ou elementos arquitetônicos irregulares).

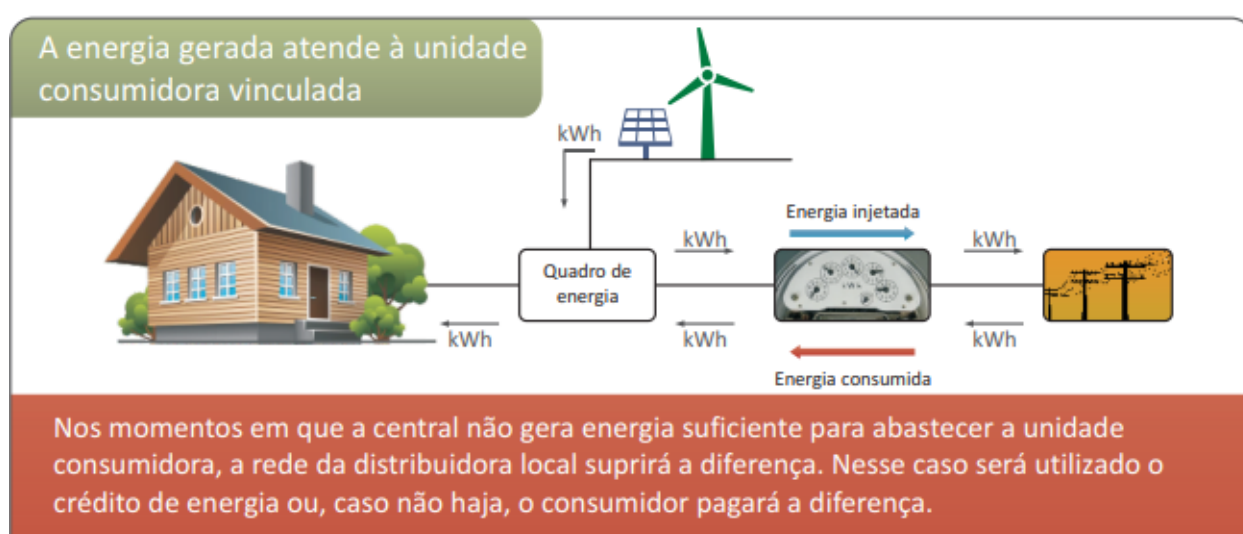
4.6. SISTEMAS FOTOVOLTAICOS CONECTADOS À REDE

O sistema FV conectado diretamente à rede elétrica os chamados an grid's são constituídos basicamente de painel FV e inversor, nesse tipo de sistema a utilização de dispositivos de armazenamento como baterias é dispensável pois toda energia gerada pelo sistema é colocada em paralelo com a energia da rede, podemos elencar algumas vantagens desses tipos de sistemas dentre elas estão: alta produtividade, pois toda energia gerada pelos módulos é utilizada e a ausência do conjunto de baterias, uma característica importante desse sistema é que a ausência de energia da rede da concessionária, o inversor desliga o sistema automaticamente evitando que o sistema trabalhe de forma isolado ou ilhado, situação está prevista na NBR 16149 e que deve ser obedecida pelos usuários

desse sistema na qual existe a possibilidade desses sistemas conectados à rede operarem de forma ilhada sendo que de forma acidental é quase impossível (FISICA, 2020)

De acordo com Verhoeven (2002), a probabilidade de um gerador FV provocar o ilhamento em uma rede elétrica é praticamente nula mesmo para pequenos, médios ou altos níveis de penetração de sistemas FV, porém caso o acessante deseje operar de forma ilhada ele deve se desconectar fisicamente da rede de distribuição conforme (Módulo 3-PRODIST) a ilustração da Figura 8 a seguir mostra um arranjo de um sistema on grid típico com modelo de tarifação do tipo (net metering).

Figura 8 - Arranjo de um sistema on grid



Fonte: ANEEL, 2016

4.7. COMPATIBILIDADE- PARÂMETRO DE ACESSO

Os sistemas conectados à rede devem atender todos os critérios de compatibilidade, nesse contexto a qualidade da energia fornecida pelo sistema fotovoltaico às cargas em corrente alternada locais e à rede elétrica é regida por práticas e normas referentes a tensão, cintilação, frequência, distorção harmônicas e fator de potência, o desvio dos padrões estabelecidos por essas normas caracteriza uma condição anormal de operação devendo o sistema fotovoltaico ser capaz de identificar esse desvio e cessar o fornecimento de energia elétrica à rede conforme, cabe ao acessante instalar equipamentos devidamente homologados e certificados a fim de garantir o cumprimento desses padrões exigidos (NBR 16149, 2013).

4.8. QUALIDADE DE ENERGIA

Greidanus (2018) diz que a ampliação da matriz elétrica por meios das GD's com sistemas fotovoltaicos on grid pode trazer problemas ao SEP em longo prazo, dessa forma o mesmo deve ser feito com cautela e com um estudo mais robusto do sistema elétrico que irá recebê-lo um dos principais danos ao sistema elétrico que as GD 's podem vir a causar, caso não sejam bem planejados são os problemas de natureza técnicos os impactos que podem vir a comprometer o planejamento e operação das redes de distribuição, neste contexto os impactos técnicos das GD's podem tomar diversas formas como flutuação na tensão devido à interação da variação rápida da potência gerada, devido à passagem de nuvens e por serem conectadas à rede elétrica através de conversores eletrônicos existe a questão de harmônicas introduzidas por esses dispositivos.

As concessionárias de energia elétrica devem planejar com rigor a inserção de novos sistemas fotovoltaicos On grid's em um determinado circuito, pois atualmente as concessionárias de energia elétrica já vêm percebendo um aumento significativo do número de reclamações referente a instabilidade nos níveis de tensão que tem em sua origem comprovadamente e relação direta com a implantação desses sistemas (FISICA, 2020).

Um dos pilares da distribuição de energia é a qualidade do produto entregar uma energia de qualidade aos consumidores é primordial para manutenção do negócio de distribuição de energia em qualquer concessionária, nos dias atuais os consumidores estão cada vez mais exigentes quanto a qualidade do produto e dos serviços prestado de maneira geral, no mercado de energia não é diferente tendo em vista um consumidor cada vez mais exigente e um mercado cada vez mais competitivo faz se necessário estabelecer diretrizes e regras para um bom funcionamento do sistema e consequente entregar um produto de qualidade visando o alinhamento entre as partes (consumidor e concessionária de energia), a ANEEL estabeleceu o procedimento de distribuição que dentro do seu módulo 8 estabelece todos os procedimentos relativos à qualidade da energia elétrica-QEE, versa a qualidade do produto e a qualidade do serviço prestado e a qualidade do tratamento das reclamações realizadas pelos cessantes da rede básica (ANEEL, 2021)

No que diz respeito a qualidade do produto o módulo 8 estabelece a terminologia e os indicadores caracteriza os fenômenos e cria os limites ou valores de referência, estabelece ainda a metodologia de medição e a gestão das reclamações relativas à conformidade de tensão em regime permanente bem como as perturbações na forma de onda de tensão e os estudos específicos a qualidade de energia elétrica para fins de acesso ao sistema de distribuição (ANEEL, 2021).

O consumidor deve receber as tensões elétricas no seu ponto de entrega conforme estabelecido em contrato firmado junto a sua concessionária, esses valores devem ficar dentro de uma faixa pré-estabelecidas não podendo exceder o limite de variações tanto superior quanto inferior, seus valores podem ser encontrados na fatura de energia que o consumidor recebe em sua residência mensalmente, exemplos: para os consumidores atendidos em baixa tensão em sistema 220/380V o limite de tensão de fase no ponto de entrega deve ficar entre 202V e 231V conforme especificado Figura 9 abaixo da tabela 5 do módulo 8 prodist (ANEEL, 2021).

Figura 9 - Valores limites de Tensão

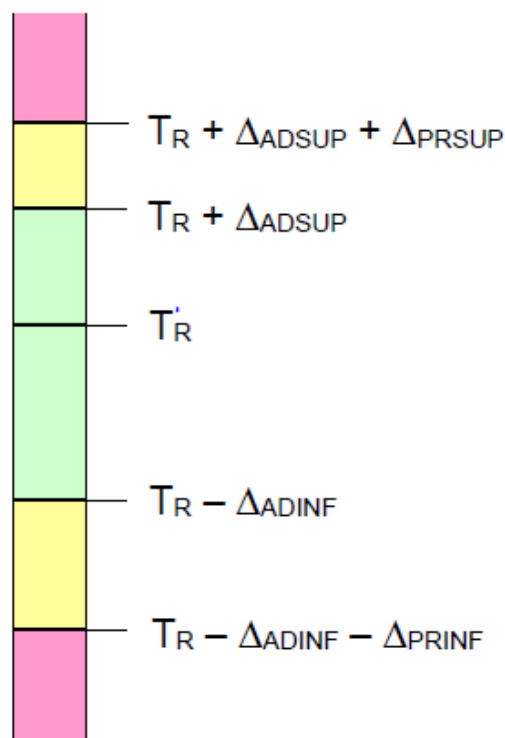
Tensão de Atendimento (TA)	Faixa de Variação da Tensão de Leitura (Volts)
Adequada	$(350 \leq TL \leq 399) / (202 \leq TL \leq 231)$
Precária	$(331 \leq TL < 350 \text{ ou } 399 < TL \leq 403) / (191 \leq TL < 202 \text{ ou } 231 < TL \leq 233)$
Crítica	$(TL < 331 \text{ ou } TL > 403) / (TL < 191 \text{ ou } TL > 233)$

Fonte: ANEEL, 2021

4.9. TENSÃO EM REGIME PERMANENTE

O módulo 8 do prodist indica os limites adequados precários e críticos para os níveis de tensão em regime permanente, neste módulo ainda estão descritos os indicadores individuais e coletivos de conformidade para a tensão elétrica da unidade consumidora bem como os seus critérios de análise, medição e registro e contempla os prazos para compensação e ressarcimentos ao consumidor caso os níveis de tensão excedam os limites dos indicadores a tensão em regime permanente deve ser acompanhada em todo o sistema de distribuição, ficando a distribuidora de energia responsável por prover-se de técnicas atualizadas para este acompanhamento, a concessionária deve atuar de maneira preventiva para manter a tensão em regime permanente dentro dos padrões estabelecidos conforme definido no módulo 8 prodist (ANEEL, 2021)

Para manter a conformidade dos níveis de tensão elétrica a concessionária deve obter por meio de medição apropriada no ponto de conexão uma comparação de valores em relação aos níveis de tensão especificados como adequados, precários e críticos, que baseiam-se no afastamento do valor da tensão de leitura em relação a tensão de referência, a (figura 10) mostra as faixas em torno da tensão de referência (TR) que serão comparadas com as tensões obtidas através das leituras extraídas do ponto de conexão (DECKMANN; POMILIO, 2017)

Figura 10 - Faixas de Tensão em Relação à de Referência

Fonte: DECKMANN; POMILIO, 2017

Sendo:

(T_R) Tensão de Referência;

($T_R - \Delta_{ADINF}$, $T_R + \Delta_{ADSUP}$) Faixa adequada de Tensão;

($T_R + \Delta_{ADSUP}$, $T_R + \Delta_{ADSUP} + \Delta_{PRSUP}$ ou $T_R - \Delta_{ADINF} - \Delta_{PRINF}$, $T_R - \Delta_{ADINF}$) Faixas precárias de Tensão;

(> $T_R + \Delta_{ADSUP} + \Delta_{PRSUP}$ ou < $T_R - \Delta_{ADINF} - \Delta_{PRINF}$) Faixas Críticas de Tensão. (DECKMANN; POMILIO, 2017)

4.10. OBTENÇÃO DE INDICADORES INDIVIDUAIS

Os indicadores individuais são concebidos através de medição executada no ponto de conexão com a rede básica esses dados são medidos e armazenados na memória do analisador de grandezas elétricas específico para essa atividade, os dados são gerados a partir de um conjunto de 1008 leituras (mil e oito) válidas obtida em intervalos consecutivos chamado de (período de integralização) a cada 10 minutos, salvo os que eventualmente sejam expurgados situação prevista no item 9.1.6.2 do prodist

modulo 8 que diz: “ para as medições de nível de tensão em regime permanente, na ocorrência de variações temporárias de tensão ou de interrupções de longa duração, o intervalo de medição de 10 (dez) minutos deve ser expurgado e substituído por igual número de leituras válidas, sendo opcional o expurgo de intervalos com variações momentâneas de tensão” (ANEEL, 2021).

Já de posse dos dados que é composto das referidas 1008 leituras válidas deve se calcular os índices de duração relativa da transgressão para tensão precária (DRP) e o para tensão crítica (DRC), que são obtidos com base nas expressões mostradas na figura 11 (ANEEL, 2021)

Figura 11 - Expressões para cálculo dos índices de transgressão

$$DRP = \frac{nlp}{1008} \cdot 100[\%]$$

$$DRC = \frac{nlc}{1008} \cdot 100[\%]$$

Fonte: ANEEL, 2021

Em que nlp e nlc representam o maior valor entre as fases do número de leituras situadas nas faixas precária e crítica, com base nas medições realizadas a ANEEL calcula esses indicadores a partir das medidas de posição em percentual e estabeleceu os limites desses indicadores no seguinte valor: o limite do indicador DRP é de 3% (três por cento) e o indicador DRC é de 0,5% (cinco décimos de por cento) (ANEEL, 2021).

4.11. COMPENSAÇÃO AO CONSUMIDOR

Em caso de violação dos indicadores DRC ou DRP a concessionária deve compensar o consumidor como também os titulares atendidos pelo mesmo ponto de conexão, para esse cálculo a distribuidora deve utilizar fórmula conforme figura 12, a distribuidora deve manter a compensação enquanto os indicadores não atenderem os faixas limites estabelecidas, o valor da compensação deve ser creditado na fatura do consumidor em até dois meses após o mês de referência da última medição que constatou o descumprimento dos indicadores limites (ANEEL, 2021).

Figura 12 - Expressões para cálculo da compensação.

$$\text{Valor} = \left[\left(\frac{\text{DRP} - \text{DRP}_{\text{limite}}}{100} \right) \cdot k_1 + \left(\frac{\text{DRC} - \text{DRC}_{\text{limite}}}{100} \right) \cdot k_2 \right] \cdot \text{EUSD}$$

Fonte: Módulo 8 prodist, 2021

Onde:

$k_1 = 0$, se $\text{DRP} \leq \text{DRP}_{\text{limite}}$;

$k_1 = 3$, se $\text{DRP} > \text{DRP}_{\text{limite}}$;

$k_2 = 0$, se $\text{DRC} \leq \text{DRC}_{\text{limite}}$;

$k_2 = 7$, para consumidores atendidos em Baixa Tensão, se $\text{DRC} > \text{DRC}_{\text{limite}}$;

$k_2 = 5$, para consumidores atendidos em Média Tensão, $\text{DRC} > \text{DRC}_{\text{limite}}$;

$k_2 = 3$, para consumidores atendidos em Alta Tensão, $\text{DRC} > \text{DRC}_{\text{limite}}$;

DRP = valor do DRP expresso em %, apurado na última medição;

DRP limite= 3 %;

DRC = valor do DRC expresso em %, apurado na última medição;

DRC limite = 0,5 %;

EUSD = valor do encargo de uso do sistema de distribuição correspondente ao mês de referência da última medição (ANEEL, 2021)

4.12. HARMÔNICAS DE TENSÕES E CORRENTE

Harmônicas são correntes elétricas ou tensões elétricas senoidais que têm uma frequência igual a um múltiplo inteiro da frequência do sistema de distribuição, chamada de frequência fundamental, ao se sobreporem à Corrente Fundamental e à Tensão Fundamental respectivamente eles causam a distorção da forma de onda, ou seja, é uma distorção um ruído ou impureza velada indesejada que compromete o desempenho da energia elétrica residencial ou comercial, implicando no consumo extra de energia de maneira desnecessária, no Brasil a frequência fundamental é de 60 Hz é geralmente chamado de frequência industrial a combinação de harmônicos incluindo o fundamental produz uma forma de onda periódica não senoidal (FISICA, 2020).

Com o tempo e o advento de novas tecnologias o uso dessas cargas não lineares devido à eletrônica de potência começou a aumentar, a partir daí começaram a ter alguns problemas nas instalações elétricas devido aos efeitos de componentes harmônicos de correntes e tensões no sistema elétrico, que não eram considerados anteriormente entre os problemas mais comuns estão superaquecimento de cabos transformadores de motores correntes excessivas no condutor neutro fenômenos de ressonância entre os elementos do circuito e em geral a qualidade do fornecimento de energia elétrica se deteriorou com a distorção presente nas tensões e correntes, esta situação pode causar mau funcionamento em muitos equipamentos que foram projetados para operar em condições normais, essa mudança na forma da onda senoidal original é chamada de "distorção harmônica" (BURATTI, 2016).

A qualidade da energia bem como a eficiência energética são dois parâmetros importantes a ser em consideração na gestão da energia, tornando-se uma preocupação cada vez mais frequente para as concessionárias de energia e consumidores em geral e no setor industrial em particular (FISICA, 2020). Nesse cenário, pode-se afirmar que a qualidade da energia está relacionada a uma série de mudanças que podem ocorrer no fornecimento de energia elétrica, na forma e nos níveis de amplitude de tensão e / ou corrente elétrica a eficiência energética é uma atividade socioeconômica que visa melhorar o consumo de energia, esses parâmetros influenciam diretamente na eficiência dos processos industriais, é também importante sublinhar a constante evolução tecnológica dos equipamentos eletrônicos cada vez mais presente nos diversos setores de atividade industrial ou comercial ou em edifícios residenciais este desenvolvimento tem originado equipamentos mais sensíveis às perturbações elétricas uma vez que as perturbações são geradas principalmente pela aplicação da eletrônica de potência nos vários setores da indústria, como para a automatização de processos e conversão de energia (BURATTI, 2016).

4.13. EFEITOS DA DISTORÇÃO HARMÔNICA

Nem todos os problemas de qualidade de energia que um sistema pode sofrer são devido aos efeitos de harmônicos, existe uma grande variedade de fenômenos e aspectos não apenas elétricos que podem influenciar o próprio sistema o fenômeno das harmônicas com o qual lidamos é apenas uma parte dos aspectos que não permitem que o sistema seja a solução ideal em um sistema em rede, os principais efeitos das harmônicas de tensão e corrente em um sistema de potência podem ser diferentes, mas os mais importantes são aqueles devido às perdas nos vários componentes elétricos (DELGADO, 2018). Como a corrente elétrica circula nos condutores ocorre uma queda de tensão

devido à resistência do condutor que a conduz, a potência ativa transmitida a uma carga depende da corrente fundamental quando a corrente absorvida pela carga contém harmônicos o valor efetivo da corrente é maior do que o fundamental, um dos efeitos das correntes harmônicas é que elas causam um aumento nas perdas Joule em todos os condutores então haverá um novo aumento de temperatura em transformadores, cabos e equipamentos (BALANÇO, 2021).

A presença de harmônicos também leva ao superaquecimento do condutor neutro, na verdade em um sistema trifásico balanceado com neutro distribuído o que significa que nos quatro condutores com cargas lineares a componente fundamental de 60 Hz da corrente que flui através de cada uma das três fases é cancelada no condutor neutro, pois essas correntes estão defasadas no tempo em um terço do período 120° e portanto a soma dessas três correntes é zero, porém, no caso de cargas não lineares monofásicas, alguns harmônicos múltiplos ímpares do terceiro harmônico: 3° , 9° , 15° , etc, eles não serão cancelados no neutro, mas pelo contrário serão somados no condutor neutro (GREIDANUS, 2018).

Em sistemas com muitas cargas não lineares monofásicas a corrente no neutro pode, na prática ser maior que a corrente em cada fase o perigo que surge nestas circunstâncias é o sobreaquecimento excessivo do neutro, uma vez que este não está equipado com um interruptor automático no condutor que limita a corrente como acontece com os condutores de fase a corrente neutra excessiva também pode causar diferença de tensão excessiva entre o condutor neutro e a terra (ANEEL, 2021).

De acordo com Delgado (2018) na maioria dos casos as soluções adotadas para eliminar ou pelo menos minimizar os efeitos indesejáveis da distorção harmônica consistem nos seguintes elementos:

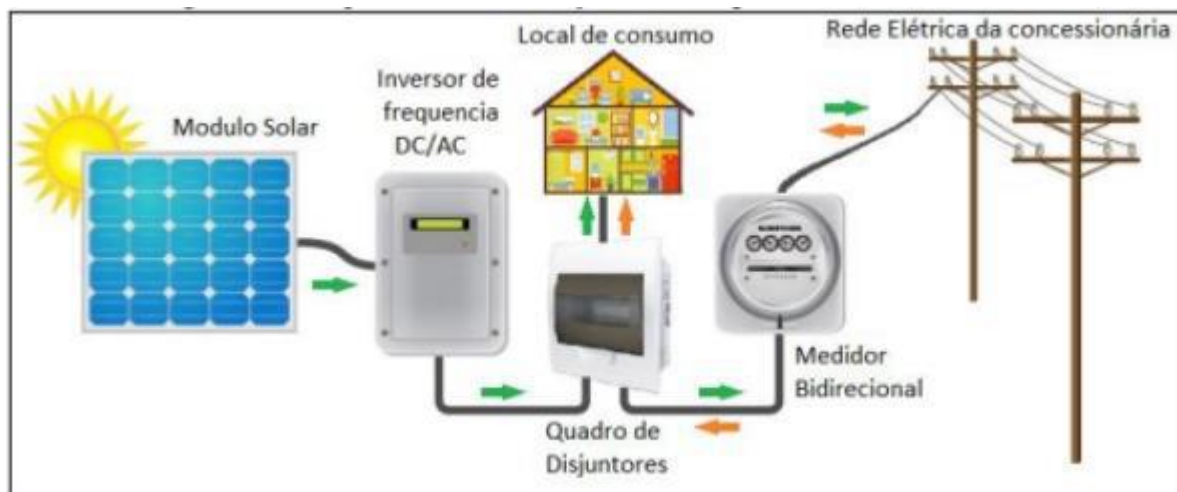
- A instalação de reatores;
- Instalação de filtros passivos, filtros ativos e híbridos;
- O uso de transformadores de separação;
- Reposicionamento e / ou modificação da potência do capacitor estático;
- Aumentar a capacidade do sistema de potência, entre outros.

4.14. AS DISTORÇÕES HARMÔNICAS EM SISTEMAS FOTOVOLTAICOS ON-GRID

De acordo com a ANEEL (2016) os sistemas fotovoltaicos de uma geração diretamente conectados à rede elétrica da concessionária permitem que parte da geração de energia elétrica seja disponibilizada para a instalação elétrica em questão e o excedente seja devolvido para a concessionária local, a

medição do excedente é feita por um medidor bidirecional, na Figura 13 está representado um esquema de instalação de componentes (SFCR) sistema fotovoltaico conectado à rede.

Figura 13 - Componentes (SFCR) sistema fotovoltaico conectado à rede



Fonte: ANEEL, 2016

Pode-se considerar que quanto menor o grau de distorção harmônica da corrente de saída do inversor menor o impacto na rede elétrica, a norma NBR 16149 estabelece um limite de 5% no conteúdo harmônico da corrente de saída, outra consideração importante é que devemos focar na análise da distorção harmônica total da tensão na maioria dos casos - DTT ou THD (Total Harmonic Dis-tortion) pois essa distorção afetará a onda de tensão da concessionária, o THDv está relacionado à robustez do sistema de acoplamento, ou seja quanto maior o nível de curto-circuito menor a distorção harmônica no ponto de acoplamento, portanto a verificação da distorção da corrente também é importante para a determinação do banco de capacitores, pois indesejáveis ressonâncias paralelas podem ocorrer no sistema (ANEEL, 2016)

Tabela 1 - Limites das distorções harmônicas totais (em % da tensão fundamental)

Indicador	Tensão nominal		
	$V_n \leq 1,0 \text{ kV}$	$1,0 \text{ kV} < V_n < 69 \text{ kV}$	$69 \text{ kV} \leq V_n < 230 \text{ kV}$
DTT _{95%}	10,0%	8,0%	5,0%
DTT _{p95%}	2,5%	2,0%	1,0%
DTT _{i95%}	7,5%	6,0%	4,0%
DTT _{395%}	6,5%	5,0%	3,0%

Fonte: ANEEL – Geração Distribuída, 2016

De acordo com a ANEEL (2020) o significado dos indicadores na primeira coluna é o seguinte:

- DTT 95%: valor do indicador DTT% (componentes harmônicas a partir de 2) que foi superado em apenas 5% das 1.008 das medições válidas;
- DTTP 95%: valor do indicador DTTP % (componentes harmônicas pares, mas não múltiplas de 3) que foi superado em apenas 5% das 1.008 das medições válidas;
- DTTI 95%: valor do indicador DTTI % (componentes harmônicas ímpares, mas não múltiplas de 3) que foi superado em apenas 5% das 1.008 das medições válidas
- DTT 395%: valor do indicador DTT 3% (componentes harmônicas múltiplas de 3) que foi superado em apenas 5% das 1.008 das medições válidas.

Todas as questões abordadas até aqui relacionada a distorções harmônicas contribui para dissonância no sistema elétrico, dessa forma tentamos abordar esse tema de uma maneira didática.

4.15. CONTROLE DE TENSÃO

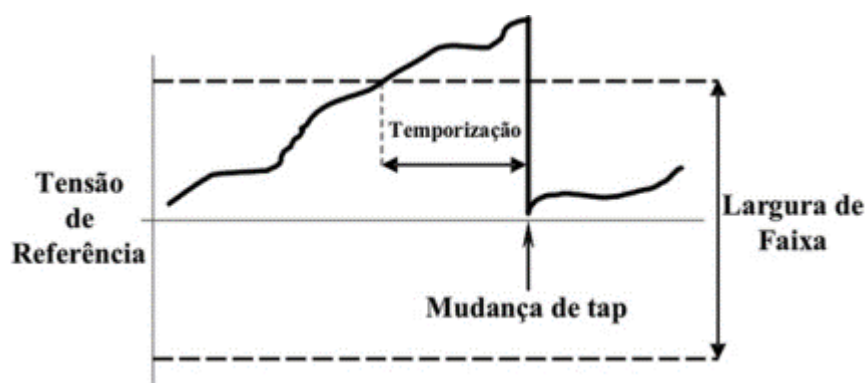
Em um sistema de distribuição convencional a tensão elétrica em média tensão (MT) é regulada primeiro no ponto de transformação, ou seja, ainda nas subestações de energia das concessionárias para alimentadores que atendem somente circuitos urbanos é comum que este seja o único ponto de regulação de tensão, no caso de alimentadores que atendem circuitos rurais e de longa distâncias fazem-se necessário a instalação de mais pontos de regulação de tensão esse artifício é utilizado para controlar e garantir níveis de tensão de fornecimento adequados em todo circuito para tal situação são utilizados reguladores de tensão RT'S em série com a carga, esse recurso tem sido utilizado há muitos anos na distribuição de energia em circuitos de média tensão as quedas de tensão são causadas fundamentalmente pela impedância dos condutores, das isolações e pela carga instalada ao longo do

circuito alimentador quanto maior a impedância do circuito e quanto maior for o valor de corrente de carga maior será a queda de tensão (OLIVEIRA, 2020).

A injeção de potência ativa em pontos da rede elétrica produz elevação da tensão nesse ponto e em sua vizinhança, este fenômeno interfere na lógica de funcionamento dos sistemas convencionais de controle de tensão utilizados nas redes de distribuição, cuidados especiais devem ser tomados para evitar sobre tensões acima dos limites. (GREIDANUS, 2018).

De modo geral a inserção de sistemas de microgeração distribuídos em baixas concentrações na rede de distribuição tende a reduzir o carregamento da rede por reduzir parte das cargas, no entanto no caso dos sistemas de geração fotovoltaicos devido o pico de produção diária não coincidir com o período de máxima demanda dos consumidores pode acontecer o chamado fluxo reverso que em algumas situações poderá assumir valores até maiores que os do fluxo direto, embora os dispositivos de controle de tensão sejam equipados com sistemas de variação automática de taps com função temporizada, conforme figura 14, tendo como objetivo inibir as comutações indesejadas em função de variações rápidas de tensão, ainda sim tendem a ser acionados com mais frequências na presença de micro gerações distribuídas fotovoltaicas em uma concentração mais alta (BURATTI, 2016).

Figura 14 - Funcionamento do sistema de controle temporizado de (RT)



Fonte: BURATTI, 2016

4.16. PROTEÇÃO DOS SISTEMAS ELÉTRICOS

Na operação dos sistema elétricos faz-se necessário a utilização de artifícios para mitigar as falhas em seus componentes, essas falhas resultam em interrupções indesejadas no fornecimento de energia dos consumidores conectados a esse sistema as interrupções não planejadas tem como consequências a redução na qualidade do serviço prestado e também na qualidade do produto em sistema elétrico de potência as falhas mais comuns são: o curto-circuito e as sobre correntes esses fenômenos podem

ocorrer e causar sérias consequências para o circuito, “A principal função de um sistema de proteção é assegurar a desconexão de todo sistema elétrico submetido a qualquer anormalidade que o faça operar fora dos limites previstos ou de parte dele”, as concessionárias de energia elétrica investem bastante em novos equipamentos e sistemas informatizados a fim de trazer mais robustez e confiabilidade nos sistemas de proteção. (FILHO, 2013)

4.17. IMPACTOS DA MICRO GD EM SISTEMAS DE PROTEÇÃO

Os sistemas de distribuição foram planejados para operar de forma radial, ou seja com apenas uma fonte e um sentido para o fluxo de potência, nota-se que a inserção de unidades de GD altera essa circunstância afetando a correta operação das proteções, essa influência será considerável quanto maior for a penetração da GD no sistema de distribuição a atuação dos sistemas de proteção executa um papel importantíssimo na detecção e isolamento de curtos-circuitos, um sistema de proteção básica deve ser capaz de prevenir e limitar defeitos, conservando a parte do circuito não afetada pela falha (GREIDANUS, 2018).

Leão (2021) diz em seu estudo que algumas características essenciais e indispensáveis para que um sistema de proteção opere de forma eficiente, sendo elas:

- **Sensibilidade:** é a capacidade de resposta da proteção às anormalidades e curtos-circuitos para os quais foi projetado;
- **Velocidade:** rapidez de ação na ocorrência de um curto-circuito a fim de diminuir a extensão do dano;
- **Confiabilidade:** probabilidade de o equipamento operar no momento necessário e não operar em momento não necessário;
- **Seletividade:** é a capacidade do equipamento de proteção de reconhecer e selecionar regiões submetidas ou não a faltas, resultando em uma operação que não interfira em regiões fora de sua área de atuação.

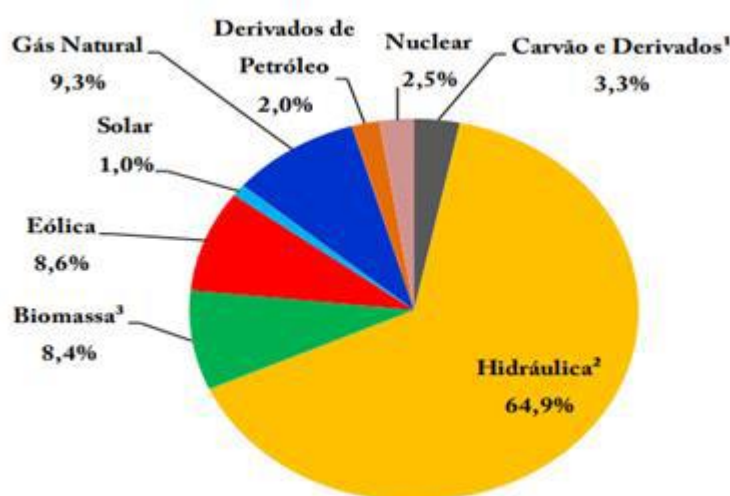
De acordo com Kagan, Oliveira e Robba (2005) as linhas de distribuição primárias ou de média tensão emergem das subestações de distribuição e normalmente operam radialmente com possibilidade de transferência de blocos de cargas entre circuitos, essas redes atendem aos consumidores primários e aos transformadores de distribuição que suprem a rede de baixa tensão, tais redes contam com uma linha tronco principal naturalmente em condutores de secção transversal superior às dos ramais de

derivação protegidos usualmente por fusíveis, seccionadores e religadores, conforme nível da corrente de curto-circuito a ser interrompida.

Os sistemas de distribuição de energia atuais em MT já enfrentam fatores e elementos que dificultam o ajuste das proteções mesmo sem levar em consideração a conexão de unidades geradoras distribuídas, a utilização intensa de religadores e seccionalizadores em série exigem maiores valores de temporização na proteção das saídas do circuito alimentador na subestação, maiores tempos para eliminação de faltas para correntes de curto-circuito máximas valores elevados para correntes de Pick-up na proteção de saída dos alimentadores e manutenção da sensibilidade elevada dos relés de neutro, para garantir o êxito da proteção em faltas de corrente baixa (KAGAN; OLIVEIRA; ROBBA, 2005).

Nessas circunstâncias a variação da corrente de curto-circuito, produzida pela adição de unidades de GD fotovoltaicas de forma mais acentuada é mais um fator a ser considerado pois a natureza intermitente das fotovoltaicas podem provocar religamentos inesperados dos circuitos que podem afetar diretamente indicadores coletivos de continuidade, como DEC e FEC que visam garantir a manutenção da qualidade na prestação do serviço público de distribuição de energia (BEN, 2020).

De acordo com BEN (2020) no ano base 2019 a geração fotovoltaica no Brasil já representa 1,0% da energia elétrica gerada, como mostra a Figura 15, atingindo a marca de 2,473 MW em 2019, parece pouco mas segundo o BEN seu crescimento vem ganhando destaque, sua potência instalada em 2018 era de 1,798 MW, este crescimento foi puxado por ações regulatórias que estabeleceram a possibilidade de compensação do excedente da energia produzida por sistemas de porte reduzido.

Figura 15 - Matriz elétrica brasileira 2019**Fonte:** BEN 2020.

Segundo o decreto Lei nº 5.163/2004, no Brasil, a definição de GD considera-se geração distribuída toda a produção de energia elétrica proveniente de agentes concessionários, permissionários ou autorizados conectados diretamente no sistema elétrico de distribuição do comprador, exceto aquela proveniente de: (i) hidrelétrico com capacidade instalada superior a 30MW; (ii) termelétricos, inclusive, de cogeração, com eficiência energética inferior a 75%, a GD inclui tecnologias diversas (BRASIL, 2004).

Com a criação da resolução normativa nº 482/2012 da ANEEL, ficou cada vez comum a utilização de sistema solares fotovoltaicos em residências, indústrias e condomínios, essa adesão em massa a esse sistema se tornou mais comum por possibilitar sistemas de compensações e abatimento em faturas de energia elétricas dos prosumidores, podendo ainda utilizar o excedente da geração em outros contratos caso seja do mesmo titular "a eletricidade dos sistemas de geração distribuídos das solar fotovoltaicos (GDFV) instaladas nos telhados ou fachadas das unidades consumidoras, é por definição consumida no momento da sua geração, seja localmente ou nas proximidades" (OLIVEIRA, 2020).

Segundo a Aneel (2021) na prática ultimamente não é dessa forma que vem acontecendo, em tese seria desse modo que os sistemas fotovoltaicos distribuídos deveriam operar instalados nos pontos onde há uma maior concentração de carga, onde o mesmo pode contribuir para o equilíbrio e alívio dos sistemas de distribuição, estudos e análises em sistemas que já estão em operação vem apontando que a inserção dessas microgerações em circuitos onde seu carregamento está próximo de sua capacidade máxima, são circuitos onde as (GD) tem um desempenho melhor.

Deve-se ressaltar que para que isso ocorra a curva de carga do circuito em questão deve coincidir com pico de geração do sistema fotovoltaico o que na maioria dos casos não é possível pois sabemos que, o horário em que a demanda por energia é maior em áreas residenciais, é justamente no chamado horário de ponta que está compreendido entre 18:00 e 21:00 horas, recentemente tem-se observado a instalação e incorporação de novos sistemas FV muito distantes do seu local de consumo em muitos casos em ambientes rurais essa prática em muitos casos não têm contribuído para o bom funcionamento do sistema elétrico nota-se em algumas situações que os prossumidores utilizam desse artifício para resolver um problemas de infraestruturas inadequadas para instalação do sistemas de geração, como por exemplo a falta de espaço físico no local de consumo (ANEEL, 2021).

4.18. EXEMPLO DE UNIDADE CONSUMIDORA QUE NÃO DISPÕE DE ESPAÇO PARA O SISTEMA

Os sistemas fotovoltaicos são dimensionados com base no histórico de consumo unidade consumidores essas informações são obtidas através da conta de energia em um dimensionamento real analisado foi identificado uma situação que evidencia o exposto a unidade consumidora que tem um consumo médio mensal de 1839,25 KWh/mês e as dimensões do espaço físico dessa unidade para instalação do sistema no telhado é de aproximadamente 7x10m o que nos leva uma área útil total de 70m² como mostrado na Figura 16, para instalação de tal sistema seria necessário uma área útil de 102,8m², ou seja tem-se um déficit de 32,8m² no espaço físico da unidade consumidora para implantação do sistema o que inviabiliza sua instalação no local de consumo a alternativa encontrada para resolver esse problema foi a instalação do sistema FV.

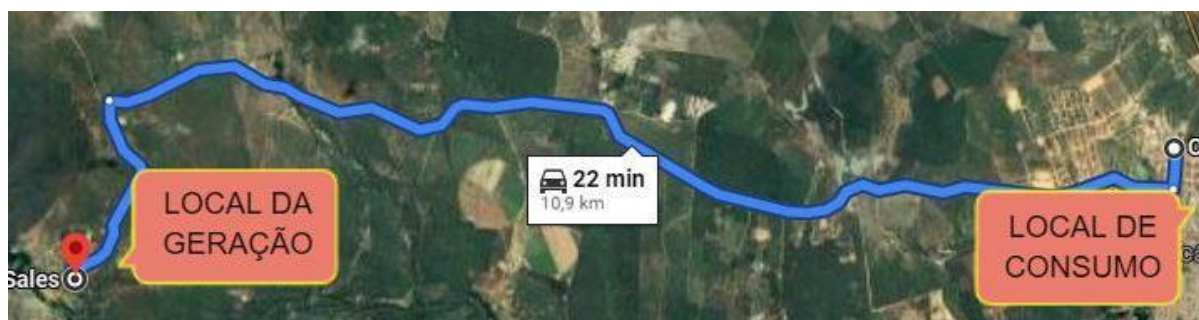
Figura 16 - Área incompatível com a instalação do sistema



Fonte: Google Maps.

Em outro imóvel do mesmo consumidor e consequentemente em outro circuito da concessionária de energia em uma localidade distante 10 km do local onde a energia será compensada conforme Figura 17.

Figura 17 - Distância entre local de geração e o local de consumo



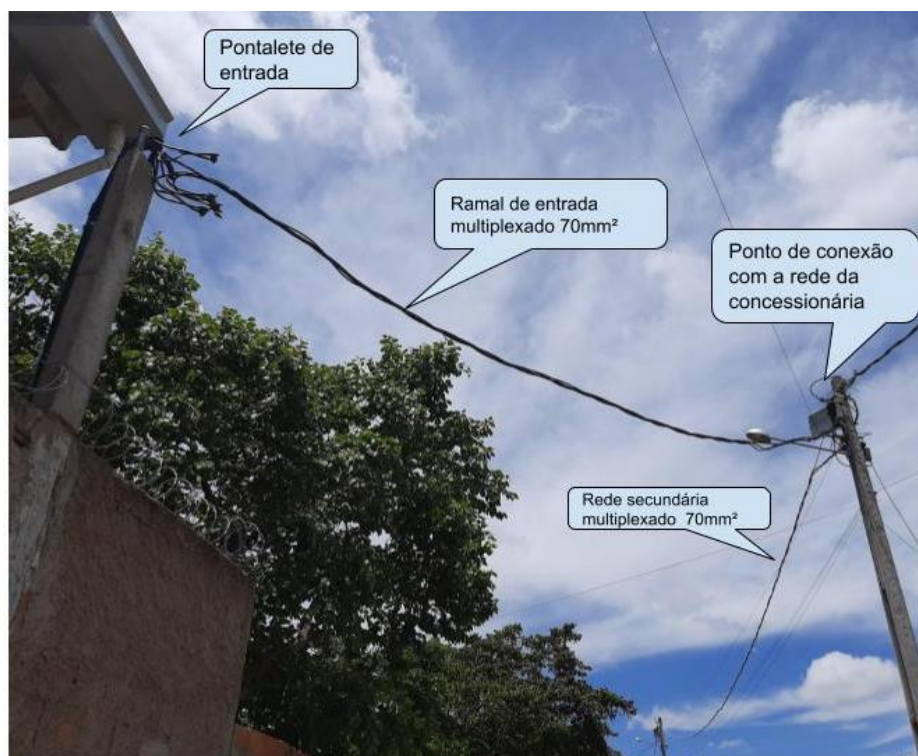
Fonte: Google Maps.

5. MATERIAIS E MÉTODOS

Nesta seção serão apresentados os materiais e métodos utilizados para alcançar o objetivo deste trabalho.

5.1. SISTEMA FOTOVOLTAICOS DE REFERÊNCIA

Para elaboração da análise de qualidade de energia desenvolvida neste trabalho, foi utilizado como referência um sistema fotovoltaico de microgeração distribuída on grid conectado à rede da concessionária Coelba.

Figura 18 - Ponto de entrega da unidade consumidora

Fonte: Própria. 2021

A coleta de dados foi efetuada no ponto de entrega da unidade consumidora Figura 18, esta unidade consumidora está localizada na cidade de Vitória da Conquista-Ba no Loteamento Morumbi dentro da zona industrial da cidade, o local trata-se de um condomínio de galpões que são alugados para finalidades industriais diversas, esta unidade consumidora possui um quadro de medição coletivo com 5 medições conforme Figura 19, sendo que 3 das 5 medições fazem uso de geração própria e injetam energia excedente na rede da concessionária.

Figura 19 - Quadro de medição coletivo com 5 medições

Fonte: Própria. 2021

Os módulos fotovoltaicos foram instalados sobre o telhado de zinco em estrutura metálica, foram instalados 70 módulos por unidade de geração (por medidor) totalizando 210 módulos em todo sistema, cada módulo possui capacidade de 360 Wp, o que leva a uma potência total de 75 KWp, os detalhes referentes aos módulos são encontrados na Tabela 2.

Tabela 2 - Detalhes referente aos módulos

Pot. total solicitada (kW) 60	Área total dos módulos (m²) 420
Fabricante(s) do(s) módulo(s) Canadian	
Modelo(s) do(s) módulos(s) CS3U-360P	
Qtd. módulo(s) 210	Pot. total do(s) módulos(s) (kW) 75,6

Fonte: Própria. 2021

Foram instalados no projeto inversores 3 inversores com potência nominal de saída igual a 22 KW cada, totalizando uma capacidade total de 66 KW, a Figura 20 ilustra o inversor aplicado a esse projeto.

Figura 20 - Foto do inversor instalado



Fonte: Própria. 2021

O sistema foi instalado pela empresa Geosolares Energias Renováveis, que dimensionou a potência necessária de geração, itens de proteção, posicionamento dos módulos entre outros aspectos do projeto, o arranjo dos módulos foi projetado conforme Figura 21.

Figura 21 - Arranjo de módulos



Fonte: Própria. 2021

A tabela 3 descreve as especificações técnicas do inversor na qual foi utilizada 3 unidades.

Tabela 3 – Especificações técnicas do inversor (Sungrow)

<u>Sungrow</u>	
Máxima potência de saída	22000 VA
Máxima corrente de saída	31,9 A
Consumo noturno	< 1 W
Frequência de saída	50/60 Hz
Distorção Harmônica Total (THD)	< 3% (em potência nominal)
Fator de potência na potência nominal	> 0,99

Fonte: Própria. 2021

5.2. 5.2. PARÂMETRO DA REDE: CIRCUITO DA CONCESSIONÁRIA

O sistema FV analisado injeta a energia produzida excedente em circuito secundário BT 380/220V da concessionária de energia Coelba, o circuito é composto de rede aérea e o estudo nesse circuito se deu em dois momentos distintos, no primeiro momento no mês 07/2020 o circuito era composto de cabo multiplexado de 35mm² trifásico em alumínio conectado a um transformador de 30 KVA que na ocasião estava com 21,42 KVA de potência instalada o que nos leva a um carregamento de 71% mostrado na Figura 22, o que caracteriza um regime normal de operação.

Figura 22 - Carregamento do Trafo do circuito mês 07/2020

CÁLCULOS DE CARREGAMENTO E BALANCEAMENTO				
BALANCEAMENTO				
	A	B	C	POTÊNCIA TOTAL DAS UC'S
Total	9,58 kVA	7,66 kVA	4,19 kVA	21,42 kVA
% Balanceamento	34,11%	7,26%	-41,37%	MÉDIA P/FASE:
Potência para realocar	2,44 kVA	0,52 kVA	-2,95 kVA	7,14 kVA
CARREGAMENTO				
POTÊNCIA TOTAL DAS UC's				21,42 kVA
POTÊNCIA DO TRAFÓ				30,00 kVA
CARREGAMENTO DO TRAFÓ				71%
CONDIÇÃO		NORMAL		

Fonte: Própria.

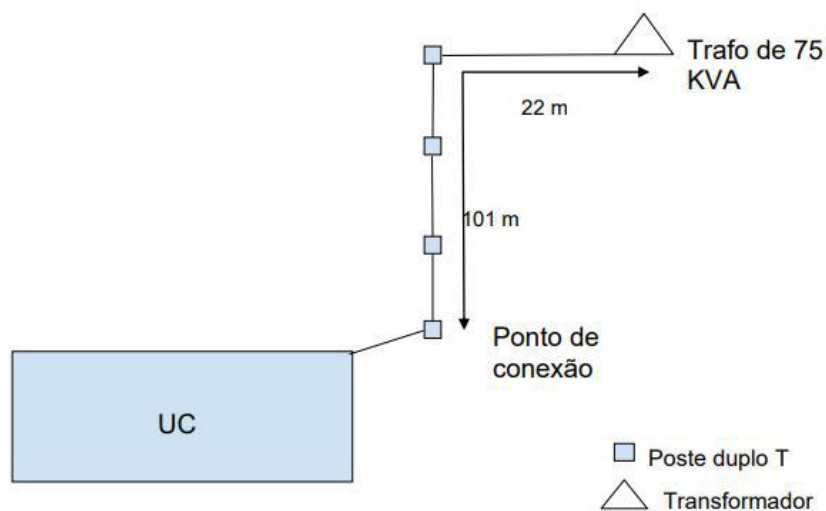
No mês 05/2021 circuito passou por alterações e passou a operar com outras características, essas alterações teve como finalidade melhorar a impedância global do circuito, vale ressaltar que os condutores outrora instalados eram suficientes e compatíveis com a carga declarada das UC'S conectadas a essa ramificação do circuito BT, os condutores e o transformador foram substituído e atualmente o mesmo opera com cabo multiplexado 70mm² de alumínio, conectado a um transformador de 75 KVA que atualmente está com 50 unidades consumidoras instaladas, o carregamento do trafo até a data de elaboração dessa pesquisa estava em 38% conforme dados da CIA de eletricidade, a Figura 23 demonstra seu carregamento atual total e média por fase.

Figura 23 - Carregamento do Trafo do circuito mês 05/2021

CÁLCULOS DE CARREGAMENTO E BALANCEAMENTO				
BALANCEAMENTO				
	A	B	C	POTÊNCIA TOTAL DAS UC'S
Total	13,70 kVA	12,86 kVA	2,15 kVA	28,71 kVA
% Balanceamento	43,15%	34,39%	-77,54%	MÉDIA PIFASE:
Potência para realocar	4,13 kVA	3,29 kVA	-7,42 kVA	9,57 kVA
CARREGAMENTO				
POTÊNCIA TOTAL DAS UC's				28,71 kVA
POTÊNCIA DO TRAFÓ				75,00 kVA
CARREGAMENTO DO TRAFÓ				38%
CONDIÇÃO		NORMAL		

Fonte: Própria. 2021

A unidade consumidora analisada está conectada a 123m do transformador conforme ilustrado na Figura 24, diagrama unifilar do circuito de baixa tensão (BT)

Figura 24 - Diagrama unifilar do circuito

Fonte: Própria. 2021

5.3. ANALISADOR DE QUALIDADE DE ENERGIA

Na realização das medições foi utilizado o analisador de qualidade de energia da marca IMS, modelo PowerNET P-600 G4 Figura 25, que além de analisar a qualidade da energia, ele também é capaz de

medir consumo, valores instantâneos, agregados e estatísticos das principais grandezas elétricas utilizadas em estudos de eficiência energética através do software PowerMANAGER.

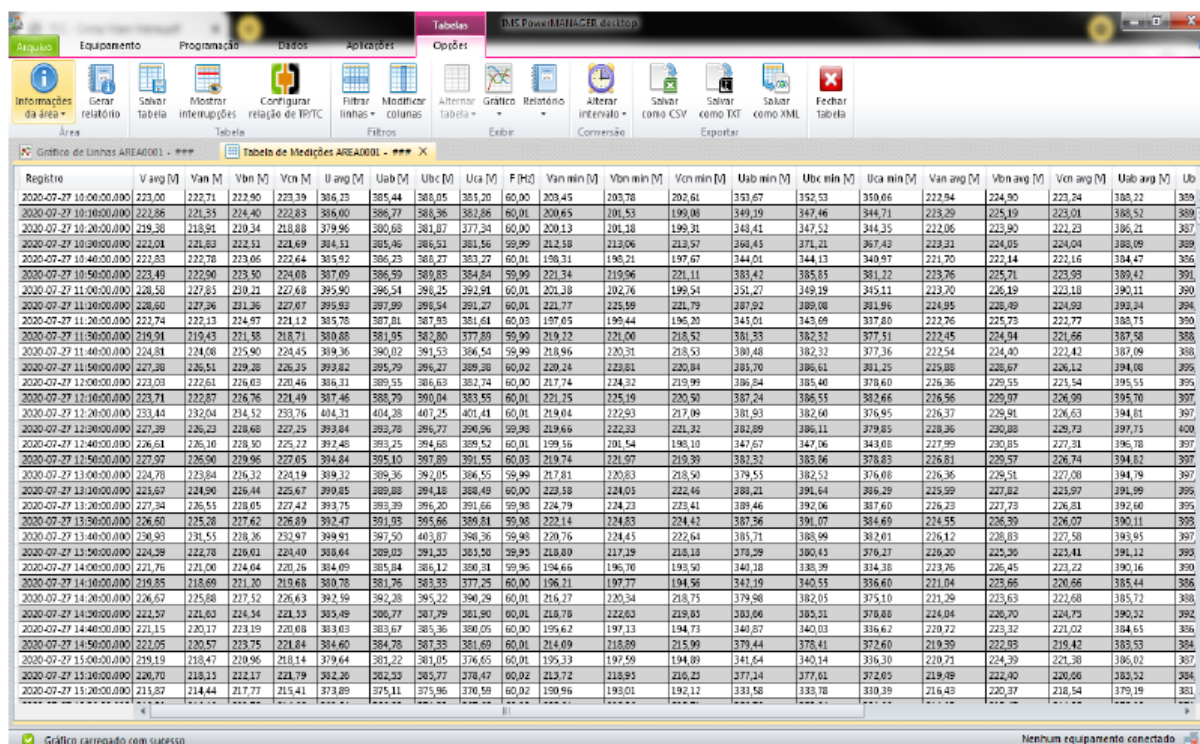
Figura 25 - Analisador de qualidade de energia PowerNET P-600 G4



Fonte: (IMS, 2020)

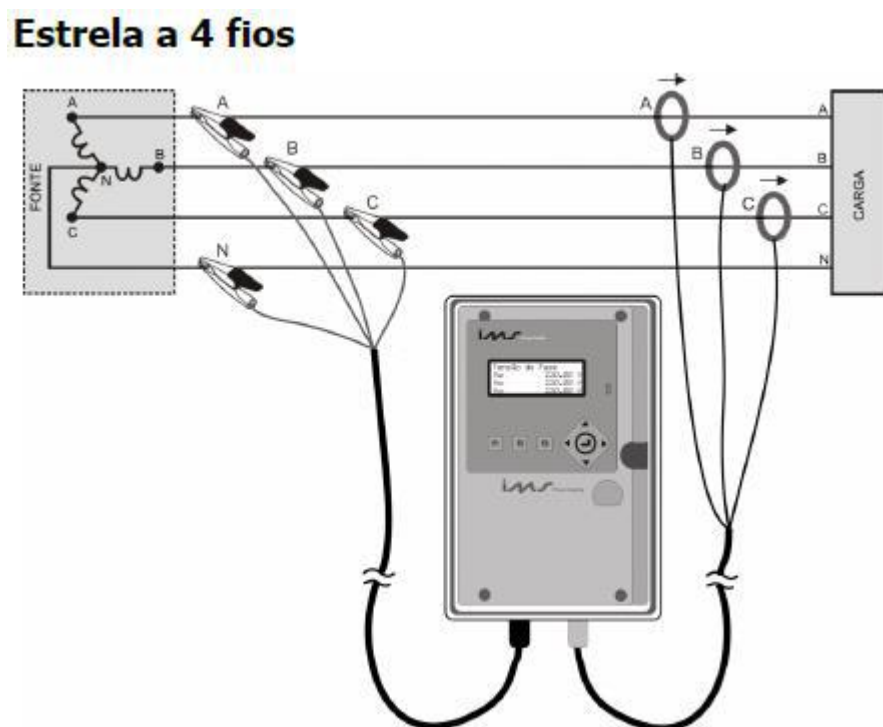
Disponibilizado pelo fabricante, é possível importar os dados, além de gerar gráficos e relatórios pré-programados dentro da interface do software conforme Figura 26.

Figura 26 - Software PowerMANAGER



Fonte: Própria. 2021

As principais grandezas medidas são: tensão por fase e média, corrente por fase e média, corrente de neutro, fator de potência por fase e médio, fatores de potência máximos e mínimos consumo ativo e reativo trifásico, demanda ativa e reativa trifásica, frequência da fase de referência (Hz) e harmônicas. Na Figura 27 está representado o seu esquema de ligação em rede de energia trifásica com conexão Y que foi aplicado para as análises deste estudo.

Figura 27 - Esquema de ligação em rede de energia trifásica com conexão Y

Fonte: IMS. 2020

5.4. METODOLOGIA DE ANÁLISE DE QUALIDADE

Para análise da qualidade de energia do sistema estudado foi seguido as recomendações descritas módulo 8 do prodist, foram realizadas 2 coletas de 168h cada no circuito em períodos distintos a fim de mitigar falhas no processo de obtenção dos dados e também para contemplar o período em que houve mudanças nas características do circuito, ambas as coletas foram com o analisador instalado no ponto conexão da UC com a rede da concessionária conforme determina o prodist módulo 8.

Além disso, para eliminar falhas no processo de obtenção de dados e análise foi efetuada com o circuito fotovoltaico ligado à rede e foi contemplado um período com o sistema FV desconectado da rede da concessionária. Para fins de análise neste trabalho serão considerados os valores de pico máximos de tensão atingidos por fase no ponto de conexão, vale ressaltar que não foram analisados dados de tensão de saída dos inversores sem a sua interação com rede da concessionária, pois, para tal seria necessário extrair dados dos inversores do acessante no qual não tivemos acesso.

6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

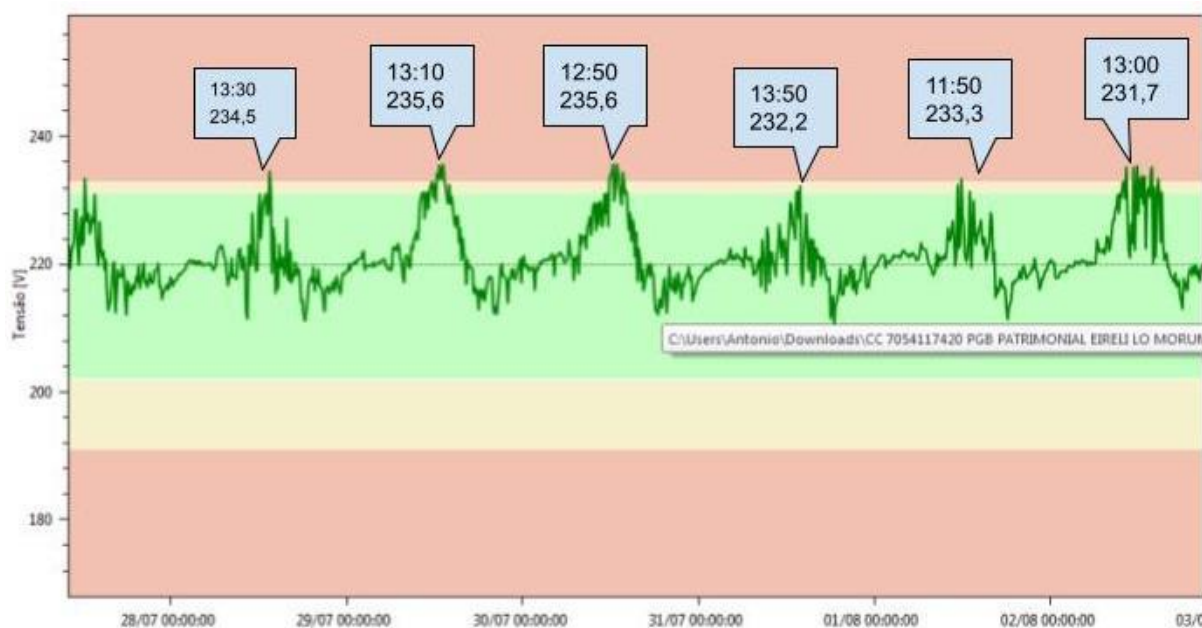
Os resultados e discussões deste trabalho serão apresentados a seguir em duas etapas para melhor clareza e entendimento, de forma a contemplar todo período analisado do objeto de estudo dessa pesquisa, serão apresentados as características e indicadores DRP e DRC encontrados nesses dois momentos da pesquisa a fim de analisar a qualidade da energia.

6.1. ESTUDO DE CASO

Foi observado em uma situação real que após instalação de um sistema de geração fotovoltaico em um determinado consumidor, os níveis de tensão elétrica da rede sofreram uma elevação e passou a operar com valores de tensões acima do estabelecido no módulo 8 do (PRODIST), nesse caso em especial o circuito estudado foi monitorado através de análise gráfica por um período de 168h conforme determina órgão regulador a Aneel.

Os resultados obtidos mostram que há uma tendência de elevação dos níveis da tensão no circuito onde o sistema FV está inserido, no período de pico de geração do sistema que pode ser observado entre 11h da manhã e 14h da tarde, o gráfico da Figura 28 mostra que a tensão de fase média violou os valores máximos permitidos em todos os dias no período de pico de geração na primeira análise.

Figura 28 - Tensão de fase média

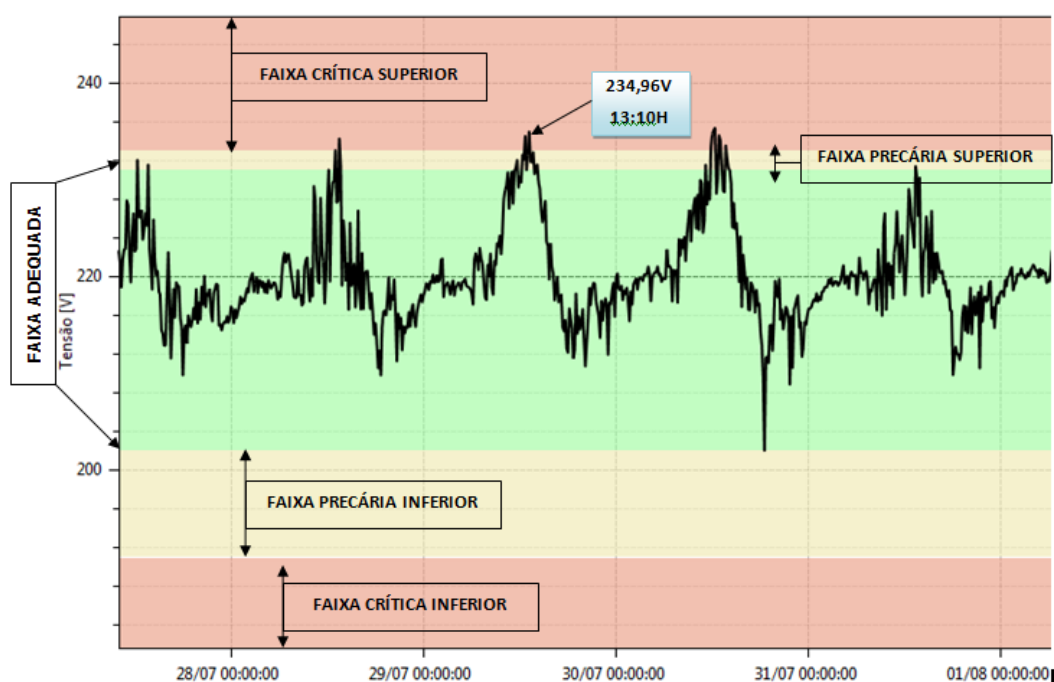


Fonte: Própria, 2021

6.2. AUMENTO DOS NÍVEIS DE TENSÃO DA UNIDADE CONSUMIDORA

Levantada a hipótese pelo acessante de que as tensões no ponto de conexão estariam ultrapassando os limites pré-estabelecidos, iniciou-se um trabalho de investigação a fim de identificar a origem de tal fenômeno intempestivo, na secção do gráfico de tensão em regime permanente apresentado na Figura 29 é possível observar quais são as faixas limites adequadas, precárias, e críticas como também um exemplo de violação desses limites.

Figura 29 - Gráfico de tensão em regime permanente.

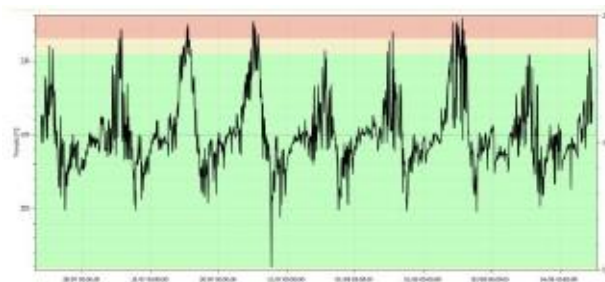


Fonte: Própria, 2021

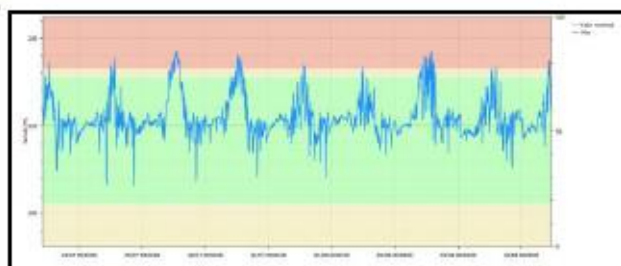
Analisando os dados obtidos na primeira medição, foi possível obter algumas informações relevantes para essa pesquisa, os dados analisados da primeira medição foram coletados entre os dias 27/07/2020 10:00h às 04/08/2020 11:10h, que totalizou um volume de 1160 registros, para o cálculo do DRP e DRC desse período, foram utilizados os primeiros 1008 registros válidos os dados adquiridos nesse período nos deu um panorama da situação atual de operação e interação entre sistemas, vale salientar que a análise gráfica obtida nesse primeiro momento, foi anterior a intervenção feita no circuito e que está detalhada na seção 4.2 deste trabalho.

Nas figuras abaixo (figura 30, 31 e 32) é possível observar os gráficos das três fases, onde é notório e que em todas as fases no horário equivalente ao pico de geração teve elevação dos níveis de tensão e no período em que não há incidência de sol nos painéis a tensão se mantém dentro da faixa adequada.

a) **Figura 30** - Gráfico de tensão em regime permanente A e N



b) **Figura 31** - Gráfico de tensão em regime permanente B e N



c) **Figura 32** - Gráfico de tensão em regime permanente C e N



Fonte: Própria, 2021

Figura. a) figura 30 descreve o gráfico de tensão em regime permanente A e N, mostrando seu horário de pico que não há incidência de sol nos painéis; b) **figura 31** descrevem as tensões em regime permanente B e N; c) **figura 32** expõe o gráfico de regime permanente C e N.

A Tabela 04 a seguir mostra os registros dos maiores valores de tensão de fase e de linha encontrados no primeiro período analisado, vale ressaltar que todos os horários dessas elevações contemplam o período de pico de geração do sistema FV, vale salientar também que embora as tensões de fase tenham sofrido um incremento com o sistema FV em operação e esses valores não atenderem aos limites estabelecidos no (Módulo 8 PRODIST), já vistos na secção 3.3 Figura 9 deste trabalho, os valores registrados estão dentro da condição normal de operação para sistemas FV (NBR 16149) conforme demonstrados neste trabalho na secção 3.2.1 Figura 1.

Tabela 4 - Maiores Tensões Registradas

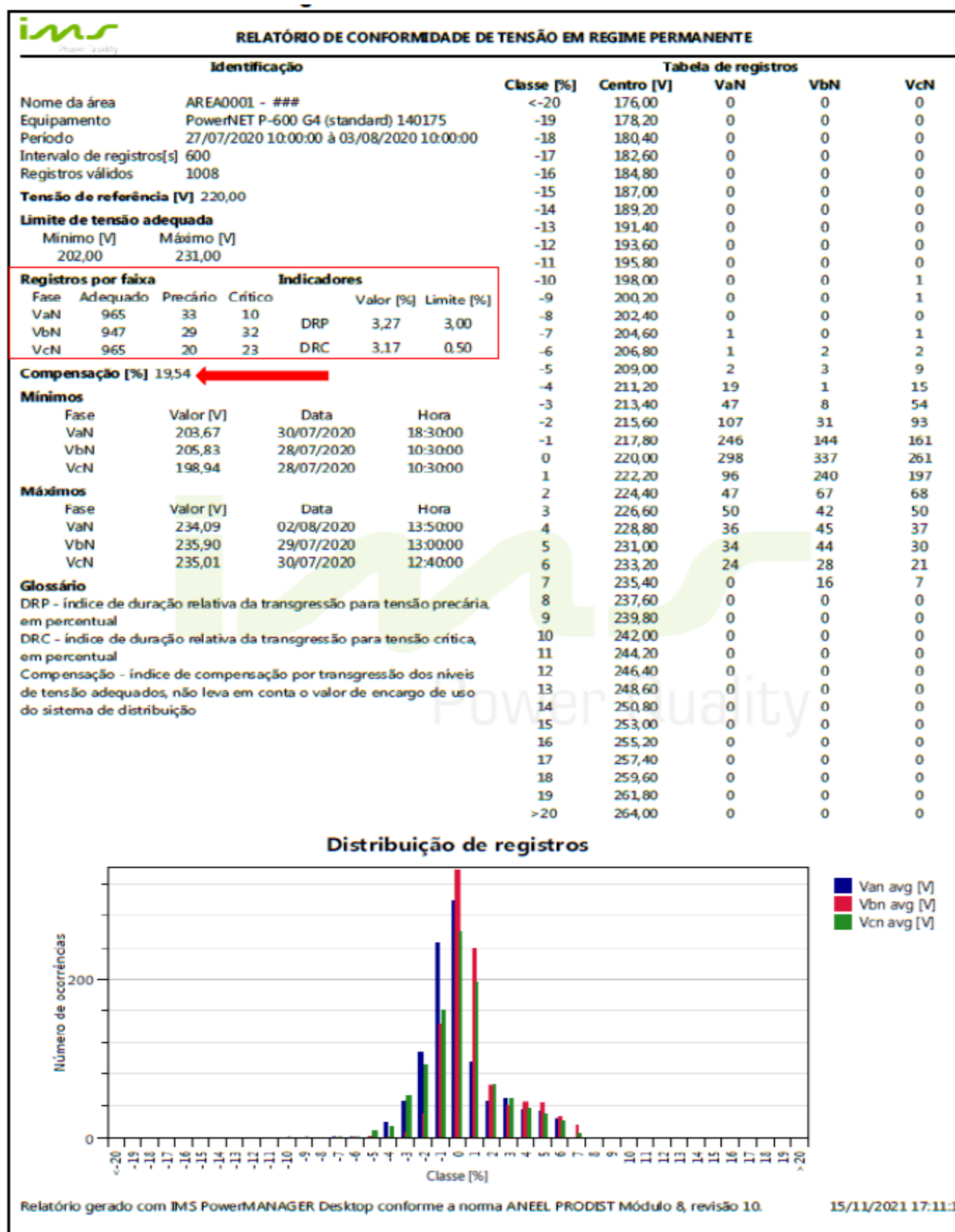
Registro	V avg [V]	Van [V]	Vbn [V]	Vcn [V]	U avg [V]	Uab [V]	Ubc [V]
2020-07-29 12:40:00.000	235,54	234,50	237,07	235,04	407,95	408,18	410,33
2020-08-02 13:40:00.000	234,18	235,79	236,86	229,87	405,57	406,12	405,71
2020-07-29 13:10:00.000	235,63	234,97	236,84	235,08	408,11	408,65	409,81
2020-08-02 13:50:00.000	235,21	233,84	236,62	235,17	407,38	407,15	410,17
2020-07-29 12:30:00.000	233,58	232,10	236,34	232,29	404,55	406,22	407,61
2020-07-29 13:00:00.000	234,67	232,55	236,17	235,29	406,45	405,58	409,52
2020-07-30 12:20:00.000	235,63	235,34	236,15	235,40	408,11	408,15	410,21
2020-08-02 11:20:00.000	235,19	234,93	236,00	234,63	407,34	407,24	408,22
2020-07-30 12:50:00.000	235,67	234,57	235,92	236,51	408,18	407,16	411,05
2020-07-29 12:50:00.000	233,30	231,02	235,71	233,17	404,08	403,93	407,02
2020-08-02 13:20:00.000	231,90	232,01	235,64	228,05	401,65	404,48	402,23
2020-07-29 12:00:00.000	232,47	230,30	235,56	231,56	402,64	404,08	405,74
2020-07-28 13:30:00.000	234,57	234,24	235,54	233,94	406,28	406,67	408,06
2020-08-02 11:50:00.000	235,41	235,27	235,53	235,42	407,71	405,79	410,29
2020-07-29 12:20:00.000	234,24	232,56	235,49	234,67	405,69	405,56	410,15
2020-08-02 12:50:00.000	233,70	232,76	235,44	232,89	404,76	405,22	407,33
2020-07-29 13:40:00.000	230,67	232,83	235,41	223,76	399,49	403,34	396,31
2020-07-30 12:00:00.000	234,15	234,70	235,27	232,46	405,53	407,18	407,20
2020-07-29 13:20:00.000	233,24	231,88	235,11	232,71	403,97	404,86	406,01
2020-07-29 14:10:00.000	229,52	231,56	235,10	221,91	397,53	402,42	394,97
2020-07-29 13:50:00.000	229,57	230,61	234,91	223,18	397,62	402,37	396,61
2020-08-02 14:10:00.000	232,07	234,12	234,87	227,21	401,92	403,64	401,33
2020-07-30 13:40:00.000	234,38	233,52	234,84	234,79	405,95	405,68	408,03
2020-08-04 10:30:00.000	232,30	231,57	234,83	230,50	402,34	404,39	404,67
2020-07-30 12:10:00.000	234,17	235,13	234,75	232,63	405,56	405,97	406,93
2020-07-30 13:00:00.000	234,66	234,02	234,66	235,31	406,43	405,67	408,87
2020-07-27 12:20:00.000	233,44	232,04	234,52	233,76	404,31	404,28	407,25
2020-07-29 11:40:00.000	232,98	232,03	234,44	232,46	403,51	404,58	406,00
2020-07-29 11:30:00.000	232,34	231,24	234,38	231,39	402,41	403,93	404,92
2020-07-29 13:30:00.000	232,13	231,82	234,32	230,27	402,06	403,45	401,97
2020-08-02 14:40:00.000	233,38	232,18	234,30	233,66	404,20	404,06	406,85
2020-08-02 10:20:00.000	235,22	235,24	234,05	236,36	407,39	406,37	408,99
2020-07-31 13:20:00.000	231,30	231,39	234,01	228,49	400,61	402,79	400,15

Fonte: Própria, 2021

Os detalhes e os resultados da primeira análise gráfica de tensão em regime permanente referentes a esse caso, são observados no relatório de conformidade.

A seguir à Figura 33, onde é possível obter os valores dos indicadores violados DRP e DRC bem como o valor calculado de compensação.

Figura 33 - Relatório de conformidade

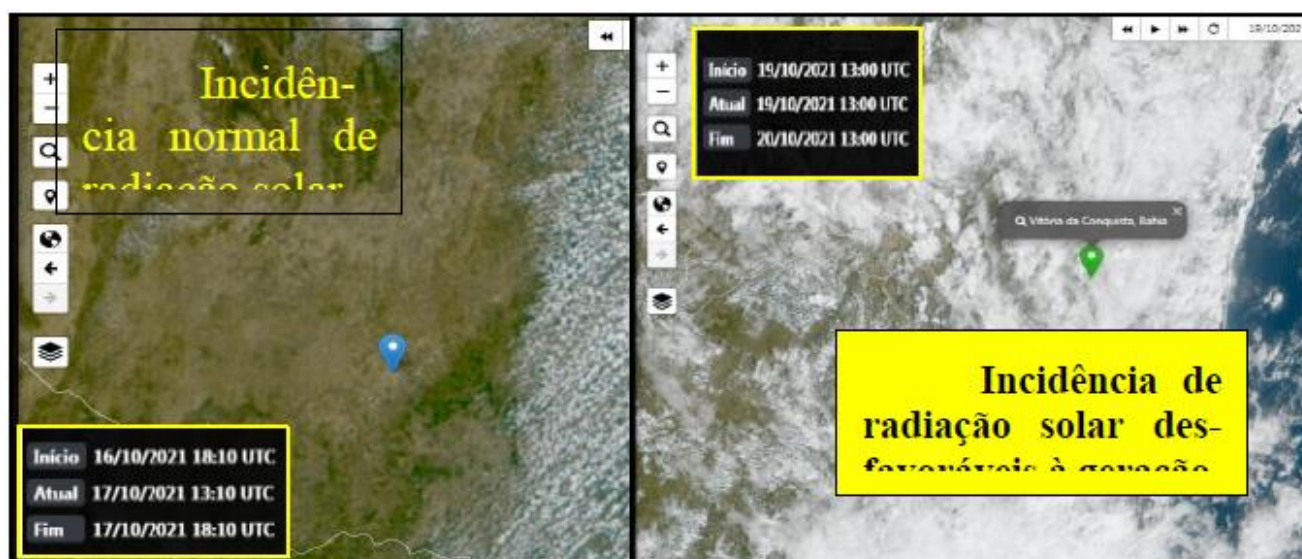


Fonte: Própria, 2021

Analisando os dados obtidos na segunda medição, foi possível obter informações relevantes e conclusivas para essa pesquisa, os dados analisados dessa segunda etapa de medição foram coletados entre os dias 14/10/2021 12:10h às 21/10/2021 12:00h, que totalizou um volume de 1008 registros para o cálculo do DRP e DRC desse período foram utilizados todos os 1008 registros válidos, os dados adquiridos nesse período nos revelou a situação atual de operação e interação entre os sistemas FV e o suprimento da concessionária, vale salientar que a análise gráfica obtida nesse segundo momento foi posterior a obra de intervenção executada no circuito, e que está detalhada na seção 4.2 deste trabalho.

Para analisarmos os dados dessa segunda etapa de análise gráfica de tensão em regime permanente, faz-se necessário também algumas considerações além da substituição de condutores e do trafo, o resultado das tensões obtidas dessa segunda análise é o produto desse de um conjunto de fatores o primeiro fato a ser considerado é que foi solicitado ao acessante que desacoplasse o sistema FV da rede da concessionária por um período superior a 24h que nesse caso compreendeu do dia 14/10/2021 às 12:10h ao dia 16/10/2021 às 06:00h.

O que já nos permitiu observar que nesse período as tensões máximas se mantiveram dentro da faixa adequada, outro fator a ser considerado é o fator climático a região geográfica onde o sistemas está instalado passou por um período de baixa incidência de raios solares conforme dados de satélites Figura 34 com densa camada de nuvens sobre a região entre os dias 19/10/2021 e o dia 21/10/2021 onde se encerrou o ciclo de medição, é possível observar no gráfico que neste período as tensões também se mantiveram dentro da faixa adequada.

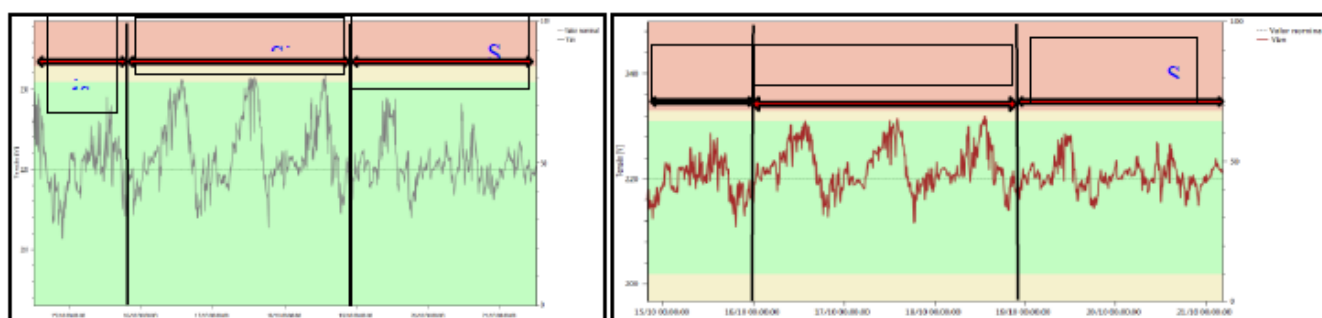
Figura 34 - Dados de satélites comparativos entre 16/10/2021 a 20/10/2021

Fonte: CPTEC, 2021

A seguir nas Figuras 35, 36, 37 é possível observar os gráficos das três fases, onde está detalhado cada fato ocorrido neste ciclo de medição, com Sistema inoperante (desligado); Sistema FV em operação com incidência de radiação solar normal e com o sistema operando com baixa incidência de radiação solar, devido às condições climáticas do dia.

a) Figura 35 - Gráfico de tensão em regime permanente A e N/

b) Figura 36 - Gráfico de tensão em regime permanente B e N



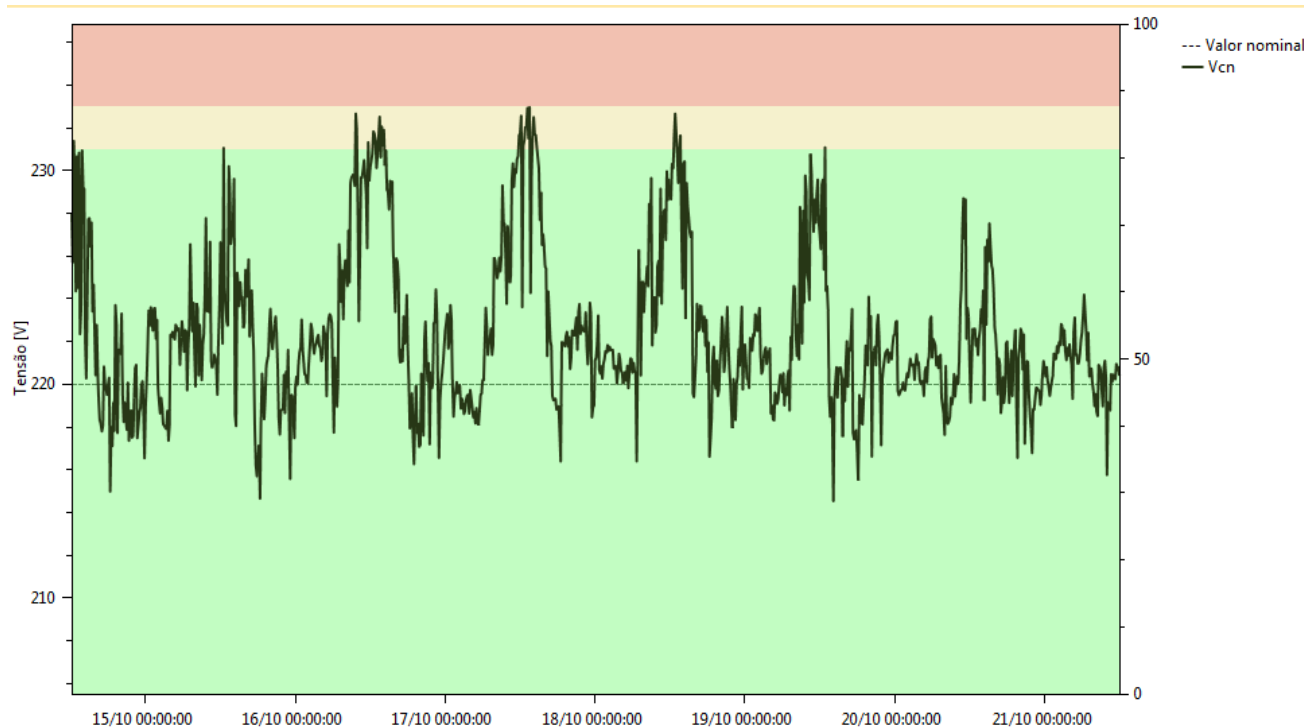
Fonte: Própria, 2021

Figura. a) figura 35, expõe o gráfico de tensão em regime permanente A e N; **b) figura 36**, descrevem as tensões em regime permanente B e N;

Analisando o gráfico da fase C (figura 37) é possível observar que o valores de tensão no pico de geração do sistema FV foi superior aos das fases A e B, e com base na análise de carregamento do transformador ao qual essa geração se conecta, disponível na seção 4.2 deste trabalho é possível

atribuir essa diferença na amplitude da tensão elétrica entregue à rede ao carregamento da fase C que está com déficit de 7,2 KVA, dessa forma podemos estabelecer uma relação entre aumento na tensão com o carregamento do transformador.

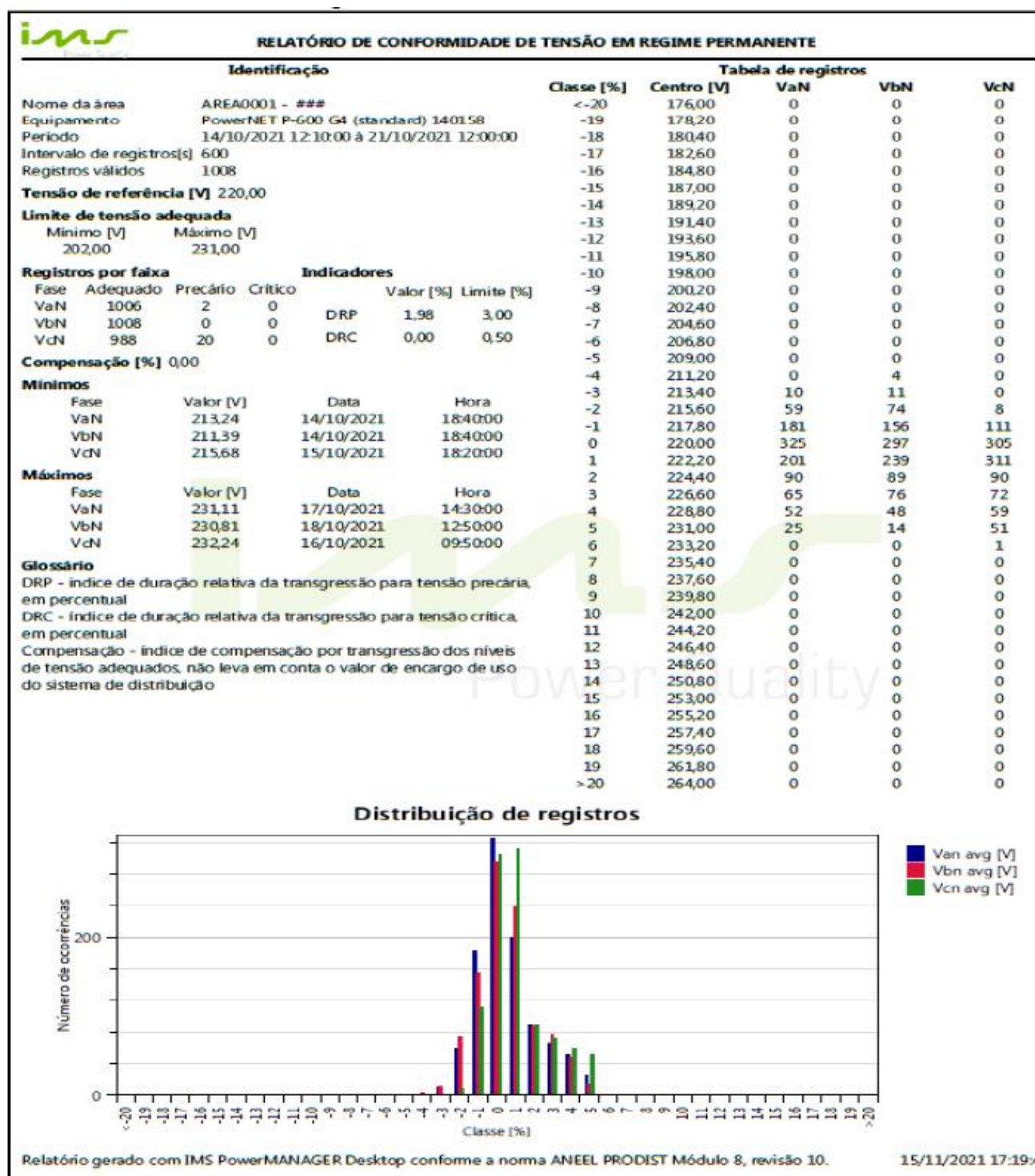
Figura 37 - Gráfico de tensão em regime permanente C e N



Fonte: Própria. 2021

Os detalhes e os resultados da segunda análise gráfica de tensão em regime permanente referentes a esse caso, são observados no relatório de conformidade a seguir à Figura 38, onde é possível obter os valores dos indicadores violados DRP e DRC bem como o valor calculado de compensação.

Figura 38 - Relatório de conformidade



Fonte: Própria.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sob o estímulo do governo a geração distribuída tornou-se uma nova possibilidade de explorar o mercado de energia, segundo a definição o grupo de prossumidores próximo ao centro de carga está

conectado à rede de distribuição e, além de fornecer a energia necessária para a área local, também tem condições de desempenhar um papel importante em todo o sistema elétrico.

Além disso, a utilização de método tarifário diferenciável tem atraído cada vez mais consumidores para essa modalidade, na sua grande maioria esses consumidores estão inseridos no modelo tarifário chamado de Net Metering que consiste na medição do fluxo de energia em uma unidade consumidora lotada de pequena geração através de medidores bidirecionais.

Neste modelo registra-se o valor líquido da energia net metering no ponto de conexão, ou seja, se a energia gerada for maior que a carga o consumidor recebe um crédito ou desconto em energia na próxima fatura, caso contrário o consumidor pagará apenas a diferença entre a energia consumida e gerada, outra vantagem desse modelo é o fato do consumidor poder ratear o excedente em outros contratos a ele vinculado. É prudente ressaltar que o uso de geração distribuída solar fotovoltaica também traz benefícios para o sistema elétrico, de modo geral uma vez que produz uma redução no carregamento dos circuitos no período diurno e esse benefício será ainda mais expressivo futuramente, pois com sua ampliação massiva poderá contribuir com o sistema interligado nacional, reduzindo a necessidade do uso de outras fontes, tais como hidrelétricas, termelétricas e usinas nucleares funcionando de uma certa forma como um armazenamento indireto.

Não menos importante, essa pesquisa discute sobre a otimização da qualidade de energia elétrica em sistemas de distribuição de energia onde é um processo fundamental para que todos os clientes usufruam de uma energia de boa qualidade, todavia ao mesmo tempo configura um grande desafio para as concessionárias de distribuição de energia, este estudo mostrou que a análise de qualidade de energia em sistemas fotovoltaicos conectados à rede de distribuição é de extrema relevância, tendo em vista que os indicadores de qualidade são acompanhados constantemente pelo órgão regulador.

O objetivo principal deste trabalho foi apresentar de forma prática e com o estudo de uma situação real, como está sendo o comportamento e a interação dos sistemas FV com a rede de distribuição em baixa tensão da concessionária no tocante a qualidade de energia e mais especificamente os níveis de tensão, análises mais detalhadas de indicadores de qualidade tais com DRP e DRC, indicaram num primeiro momento que havia uma incompatibilidade entre sistemas que por sua vez provocou elevação nos níveis de tensão no ponto de conexão e conseqüentemente violações de indicadores de qualidade, do ponto vista do órgão regulador e concessionária, no estudo de caso realizado neste trabalho não foi possível identificar apenas uma única causa que provocasse a elevação dos níveis de tensão da rede com o sistema FV conectado.

Após várias análises de relatórios de medição e de uma série de testes ficou claro que alguns fatores contribuíram para violação de padrões esperados, dentre eles podemos citar fatores que contribuíram para tal aumento de tensão além dos limites, como por exemplo a queda de tensão no circuito interno da unidade geradora, e acentuada pelo mal dimensionamento dos condutores mostrou-se um fator relevante levando o sistema a operar de forma imprecisa ocasionando perdas técnicas consideráveis.

Como última parte deste trabalho foram apresentados estudos que comprovaram a origem da elevação dos níveis de tensão no ponto de conexão, a alta impedância dos condutores contribuíram para tal aumento gerando perdas totais por queda de tensões quando o circuito opera em fluxo reverso, problema este que foi atenuado com a substituição dos condutores de baixa tensão e do transformador que atende à unidade, outro agente mostrado nesta pesquisa que contribuiu para o baixo desempenho do acoplamento do sistema FV com rede, foi o baixo carregamento do circuito secundário em que a geração está conectada, a ausência de carga capaz de absorver a energia gerada pelo sistema FV, faz com que a energia gerada percorra uma distância maior para ser drenada da rede, condição essa que não favorece interação FV com a rede da concessionária.

Diante do exposto ficou claro que a ampliação de nossa matriz elétrica fazendo uso de fontes de geração pulverizadas por vários circuitos, não é uma tarefa tão simples quanto se parece, é preciso buscar sempre um equilíbrio e de forma mais intensa trabalhar o compartilhamento de responsabilidades entre as partes envolvidas, e todos estes fatos nos mostraram que as concessionárias devem ampliar sua capacidade de planejamento com ênfase nesse novo cenário de inserção de novos recursos energéticos distribuídos, por outro lado a disputa comercial provocada pela alta demanda desse novo nicho tem levado os consumidores a procurar profissionais incapacitados para instalação de sistema FV comprometendo o sucesso da integração gerando frustrações aos envolvidos.

Sabendo que as questões sobre GDFV envolvem diversas áreas, muitos são os estudos que ainda podem ser aprofundados e apesar da expressiva contribuição deste trabalho no intuito de buscar a origem do problema da elevação dos níveis de tensão em redes de distribuição de energia elétrica quando estas interagem com sistemas fotovoltaicos, outros indicadores de qualidade também devem ser monitorados, como por exemplo a distorção harmônica de corrente e de tensão fator de potência e inúmeras outras situações e outros equipamentos também podem ser objeto de análise.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICAS

ANEEL- AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. PRODIST MÓDULO 3 – Acesso ao Sistema de Distribuição, 2021.

ANEEL- AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. PRODIST MÓDULO 8 – Qualidade de Energia Elétrica, 2021.

ANEEL- AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. Resolução normativa nº 871, de 11 de fevereiro de 2020

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 16149: Sistemas fotovoltaicos (FV) – Características da interface de conexão com a rede elétrica de distribuição. Brasília, 2013

BALANÇO Energético Nacional 2021. BEN 2021. [S.l.], 2021. Disponível em: <https://www.epe.gov.br/pt/publicacoes-dados-abertos/publicacoes/balanco-energetico-nacional-2021>

BEN - BALANÇO Energético Nacional 2021.

BLUESOL. Inversor Solar Fotovoltaico o que É, como Funciona e Tipos: como funciona um inversor fotovoltaico interativo à rede. Como funciona um Inversor Fotovoltaico Interativo à rede. 2021.

BRASIL, ANEEL. Caderno Temático ANEEL: Microgeração e Minigeração Distribuída. Sistema de Compensação de Energia Elétrica. 2ª edição, 2016.

BRASIL. Capítulo II da Comercialização de Energia Elétrica no Ambiente de Contratação Regulada. Brasília, DF. 2004

BURATTI, R. P. Reguladores de tensão em redes elétricas com alta penetração de cargas não lineares. 2016.

CPTEC. Dados satélites. 2021. Disponível em: <https://www.cptec.inpe.br/dsat/#>. Acesso em: 09 nov. 2021.

COELHO, R. F. Estudo dos conversores Buck e Boost aplicados ao rastreamento de máxima potência de sistemas solares fotovoltaicos. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia Elétrica, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2008.

COTOSCK, K. R. Proteção de sistemas elétricos: uma abordagem técnico-pedagógica. 2007.

DECKMANN, S. M.; POMILIO, J. A. Avaliação da qualidade da energia elétrica. 2017.

DELGADO M. O Estado de Arte dos Recursos Energéticos Distribuídos. 2018

DELGADO M. Cenários de Geração Distribuídas III. 2018

ENIGASELUCE. Fotovoltaica como funcionam os painéis solares: painéis solares: a diferença entre térmicos e fotovoltaicos. Painéis solares: a diferença entre térmicos e fotovoltaicos. 2019

FERREIRA, C. A.; COSTA, V. M. Controle de tensão no fluxo de potência contínuo: modelagens e efeitos na estabilidade de tensão. Sba: Controle & Auto-mação Sociedade Brasileira de Automatica, v. 15, p. 459-466, 2004.

FILHO, J. M. Proteção de sistemas elétricos de potência. Rio de Janeiro. 2013

FÍSICA, ATP Engenharia. Manual de instalação e operação. CEP, v. 14026, p. 567, 2020.

GOES, A. R. G. Modernização da proteção de sistemas elétricos de potência. Trabalho de Conclusão de Graduação, Universidade Federal de Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.

GREIDANUS, M. D. R. Estratégia De Controle Para Regulação De Tensão Via Inversor Vsi Padrão Em Microrrede Cc-Ca Trifásica. 2018.

KAGAN, N.; OLIVEIRA, C. C. B.; ROBBA, E. J. Introdução aos sistemas de distribuição de energia elétrica. Editora Blucher, 2005. LEÃO R. Distribuição de Energia Elétrica. 2021

OLIVEIRA A. C. M. O. Estudo de proteção e seletividade sob a perspectiva de mini geração fotovoltaica. Belo Horizonte. 2019.

OLIVEIRA, E. S. Análise de impacto das possíveis modificações na resolução 482 da ANEEL na atratividade econômica de instalações de microgeração fotovoltaica. 2020.

RAMPINELLI, G. A.; GOMES, J. C. Q. Deployment Project of Photovoltaic Systems in Degraded Areas and Environmentally Recovered. Revista Ciências Exatas e Naturais, [s.l.], v. 15, n. 2, p.291-305, 2013.

RÜTHER, R. Edifícios solares fotovoltaicos: o potencial da geração solar fotovoltaica integrada a edificações urbanas e interligada à rede elétrica pública no Brasil. Florianópolis: Editora UFSC, 2004.

TOLMASQUIM, M. T.; FILHO, M. M. Recursos energéticos distribuídos e suas potencialidades. Editora Synergia, 2019.

TRXSOLAR. 2019. Disponível em: <https://loja.trxsolar.com/loja/noticia.php?loja=655927&id=23URBAN>
ETZ, J.; RÜTHER, R. Potencial de sistemas fotovoltaicos concentradores no Brasil: II Congresso Brasileiro de Solar - II CBENS2008. Florianópolis, 2008.

VILLATE J. Indução Eletromagnética. 2017

VERHOEVEN, B. Probability of islanding in utility networks due to grid connected photovoltaic power systems. IEA PVPS, p.67, 2002.

Capítulo 5



10.37423/230708020

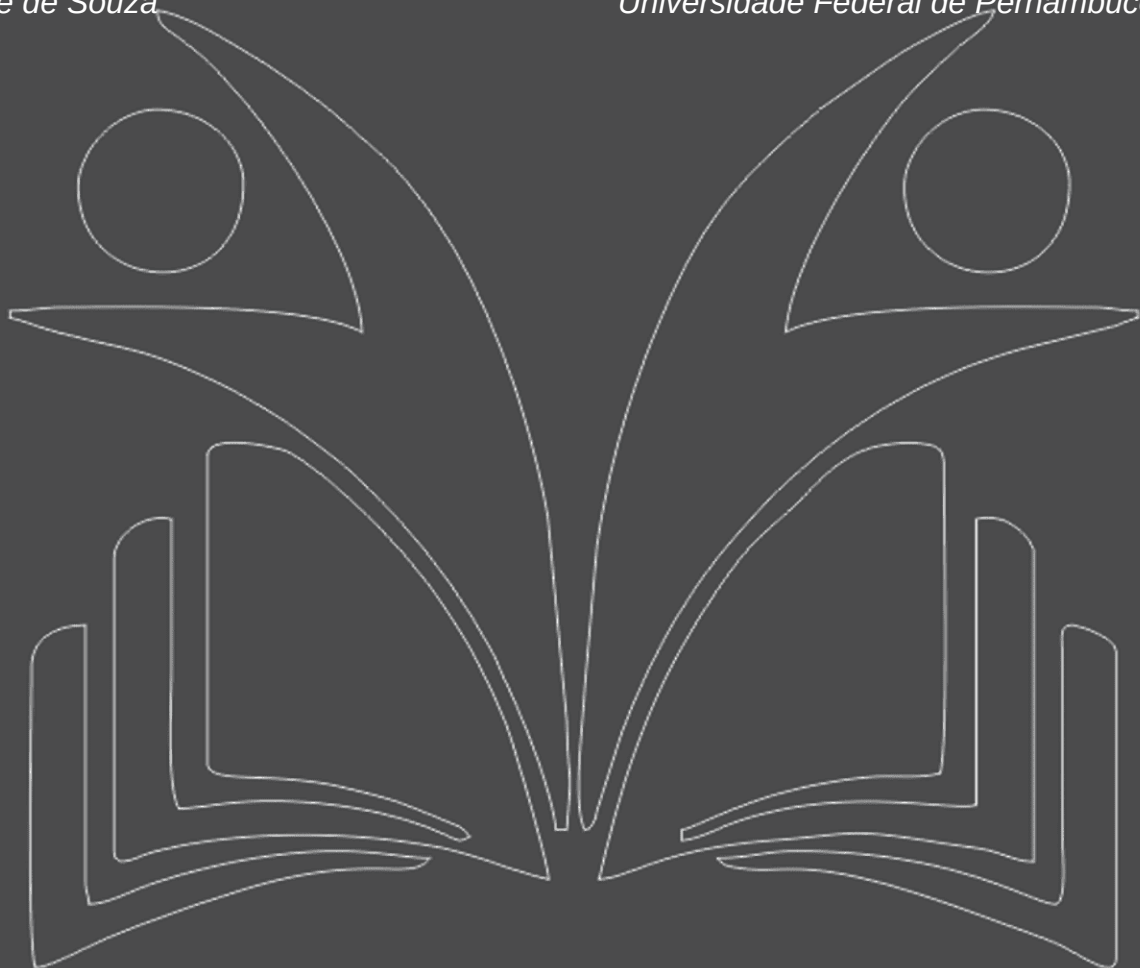
PROGRAMA DE TRAINEE EM EMPRESAS DE MÉDIO PORTE: UMA PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO E GESTÃO BASEADA NA METODOLOGIA PMBOK

Érika Sabrina Felix Azevedo

Universidade Federal de Pernambuco

Diego Fillipe de Souza

Universidade Federal de Pernambuco



Resumo: O mercado empresarial contemporâneo, caracterizado por sua crescente competitividade e expansão, demanda a atração e seleção constante de profissionais de alto potencial, capazes de compreender as necessidades e cumprir a cultura das organizações, bem como alcançar metas com força e demonstrar capacidade para praticar altos cargos. Nesse contexto, o presente artigo se fundamenta em estudos de autores como Michaels, Handfield-Jones e Axelrod (2002) e Oliveira (1996) para discutir a importância de um programa de trainee eficiente na busca por esses talentos desde o início de suas carreiras. O problema enfrentado pelas empresas reside na dificuldade de encontrar profissionais com esse perfil no mercado, o que tem motivado a implantação de programas de trainee que visam formar os líderes do futuro. Este estudo propõe a adoção de uma metodologia baseada no Project Management Body of Knowledge (PMBOK) para a implantação e gestão de programas de trainee em empresas de médio porte, utilizando ferramentas de tecnologia virtual. O objetivo é captar e selecionar jovens profissionais de nível superior com competências técnicas e humanas diferenciadas, aptos a contribuir com a excelência das organizações contratantes. Para tanto, serão utilizados os cinco grupos de processos (iniciação, planejamento, execução, monitoramento e controle, encerramento) e as seguintes áreas de conhecimento: gerenciamento de integração, gerenciamento de custos, gerenciamento de escopo, gerenciamento de aquisição, gerenciamento de qualidade, gerenciamento de recursos humanos, gerenciamento de comunicação, gerenciamento de riscos e tempo (cronograma).

Palavras-chave: Programa de Trainee, Gerenciamento de Recursos Humanos, PMBOK, Competências, Empresas de Médio Porte.

1.INTRODUÇÃO

A dinâmica do mercado empresarial atual apresenta um cenário de intensa competitividade e expansão, o que conduz as organizações a uma busca incessante por profissionais de destaque, que possuam um potencial diferencial e estar lado a lado com os valores e cultura da empresa, para alcançar resultados efetivos e ocupam posições estratégicas em seus quadros. Nesse contexto, a atração e retenção de talentos têm se tornado elementos cruciais para o sucesso das organizações (Michaels, Handfield-Jones e Axelrod, 2002).

De acordo com os estudos de Michaels, Handfield-Jones e Axelrod (2002), a "guerra pelo talento" pode ser vencida por meio da oferta de uma proposta de valor seletiva ao candidato, combinada a uma cultura organizacional atendida para o desenvolvimento contínuo, com avaliação e monitoramento periódico do desempenho individual. Para os autores, essa abordagem visa atrair, desenvolver, estimular e reter os melhores profissionais para liderarem os negócios da empresa.

Uma das estratégias para atrair esses talentos em suas fases iniciais de carreira é a implementação de Programas de Trainee, conforme proposto por Oliveira (1996). O autor entende que esses programas têm como objetivo identificar e recrutar indivíduos recém-egressos do ensino superior, com alto potencial, para formação de um banco de talentos e desenvolvimento de lideranças futuras destinadas a posições executivas no longo prazo.

Um dos desafios organizacionais está na dificuldade em identificar profissionais que atendam o perfil no mercado compatível com os seus critérios. Consequentemente, muitas empresas têm adotado programas de trainee eficientes, com a intenção de formar os líderes de amanhã. Tais programas normalmente direcionados a jovens com formação superior, especialmente aqueles no último ano da universidade ou com até três anos de formados, possuem uma duração média de um a dois anos.

Os programas de trainee, ou programas de envolvimento, uma variedade de práticas destinadas a inserir um novo colaborador na organização. Essas práticas podem variar em termos de estrutura e duração, abrangendo desde programas mais rígidos e extensos até breves apresentações formais sobre a empresa, suas regras e os direitos e deveres do funcionário. O treinamento frequentemente envolve a participação de estudantes universitários em seus últimos anos de graduação ou recém-formados.

Em consonância com as perspectivas de Oliveira (1996), o Programa de Gerenciamento de Talentos (PGT) adotado pelas organizações brasileiras representa uma adaptação dos modelos de carreira fast-

track, que nasceu nos Estados Unidos após a Segunda Guerra Mundial, em um contexto de acelerou o crescimento das empresas americanas nas décadas de 1950 e 1960.

O objetivo desses programas é identificar e desenvolver indivíduos com alto potencial, no início de suas carreiras organizacionais, proporcionando-lhes uma visão abrangente dos processos empresariais e preparando-os para funções e posições estratégicas a médio e longo prazo. As considerações de Dimenstein (2000 apud Toledo; Bulgacov, 2004) destacam o culto de um PGT para a organização que o implementa, com mais de 60% das grandes empresas brasileiras investindo em programas de seleção e treinamento, despendendo consideráveis recursos financeiros na identificação e formação desses jovens talentos.

Portanto, o presente artigo tem como propósito propor a implantação de um programa de trainee em empresas de médio porte, baseado na metodologia do PMBOK para gerenciamento de recursos humanos. Através do uso de ferramentas de tecnologia virtual, visa-se captar e selecionar jovens profissionais com competências técnicas e humanas diferenciadas, preparando-os para contribuir efetivamente com a excelência das organizações contratantes. Serão empregados os cinco grupos de processos (iniciação, planejamento, execução, monitoramento e controle, fechamento) e as seguintes áreas de conhecimento do PMBOK: gerenciamento de integração, gerenciamento de custos, gerenciamento de escopo, gerenciamento de aquisição, gerenciamento de qualidade, gerenciamento de recursos humanos, gerenciamento de comunicação, gerenciamento de riscos e tempo (cronograma).

2.REFERENCIAL TEÓRICO

2.1GERENCIAMENTO DE PROJETOS

O Livro de Conhecimento de Gestão de Projetos (PMBOK) define a Gestão de Projetos como: a aplicação de conhecimentos, competências, ferramentas e técnicas às atividades do projeto para cumprir os requisitos do projeto. No entanto, algumas análises revelaram que a Gestão de Projetos é apenas uma ferramenta que ajuda organizações a executar projetos designados de forma eficaz e de forma eficiente (Vargas, 2020). Existem debates sobre como a Gestão de Projetos deve ser definida e utilizada. Assim, é útil compreender que tipos de investigação dominam a literatura sobre gestão de projetos.

Ao longo dos anos, houve várias publicações notáveis relacionadas com a investigação sobre Gestão de Projetos. O campo da gestão de projetos continua a desenvolver-se em resposta à mudança de

ênfases na comunidade de gestão e às exigências de novas áreas de aplicação (Crawford L, Pollack J, England D., 2004).

Kloppenborg e Opfer (2002) descobriram que a tendência para o desenvolvimento e utilização de software de gestão automatizada de projetos ganhou popularidade na década de 1970. Foi neste período que a utilização de ferramentas e técnicas como a técnica de avaliação e revisão de programas (PERT) e o conceito de Estrutura Analítica do Trabalho (EAP e WBS).

Na década de 1980, houve um aumento da de gestão do risco do projeto, em geral, abordavam tópicos como a Gestão do Valor Ganho - Earned Value Management (EVM) e um enfoque nos aspectos de RH na década de 1990 (formação de equipas, desenvolvimento de liderança); e; os tópicos incluíam áreas de conhecimento do do Guia do Livro de Conhecimento de Gestão de Projectos (PMBOK).

Por outro lado, Kwak e Anbari (2009) apresentam a sua visão sobre o progresso da gestão de projetos como uma disciplina académica baseada na investigação. Os autores apresentaram resultados sobre as tendências de Gestão de Projetos a partir de uma perspectiva diferente em que as relações com disciplinas aliadas no domínio da gestão.

Assim, é útil compreender como o conhecimento flui na literatura sobre gestão de projetos. Ao longo do caminho, muitas escolas de pensamento em torno da Gestão de Projetos foram desenvolvidas. De acordo com Bredillet, Christophe N. (2010), estas escolas podem ser classificadas em nove áreas gerais, nomeadamente de: Otimização, Modelação, Governação, Comportamento, Processo, Contingência, Sucesso, Decisão e Marketing.

3.METODOLOGIA

Este artigo aborda a reflexão científica sobre a implantação de um programa de trainees, respaldado pelas melhores práticas do PMBOK e fundamentado nos princípios da gestão por competências, como diferenciais competitivos. Para alcançar esse objetivo, realizou-se uma pesquisa descritiva e exploratória, com abordagem qualitativa, que incluiu uma revisão bibliográfica e analítica documental, além de uma investigação empírica por meio de um estudo de caso. É importante ressaltar que este estudo não teve como objetivo estabelecer tendências sobre os resultados obtidos (GIL, 2002; LAKATOS e MARCONI, 2003).

Para obter resultados avançados, o pesquisador deve empregar métodos e técnicas de investigação científica. É essencial ter ciência de que o produto de uma investigação é passível de falhas. De acordo

com a observação de Lakatos e Marconi (2003), o método científico implica na formulação de questões instigantes e na crítica contínua de nossas tentativas experimentais e provisórias para sua resolução.

4.DISCUSSÃO E RESULTADOS

Este artigo tem por objetivo propor a Implantação da Metodologia do Programa de trainee em empresa de médio porte e grande porte, sendo uma excelente forma de atrair capital intelectual com diferencial significativo de competências técnicas e humanas, aptos a contribuir com a empresa contratante no alcance de seus patamares de excelência.

Encontrar no mercado jovens capacitados com o perfil desejado pelas empresas, em relação a competências técnicas e habilidades humanas não é uma tarefa fácil, para isso é necessário o desenvolvimento de uma metodologia do programa de trainee que auxilie no processo seletivo, captação e retenção de talentos para atuar em empresas de médio porte e grande porte.

Diante do quadro percebe-se a carência de profissionais competentes e qualificados, dispostos a aperfeiçoar seus conhecimentos e se tornarem líderes, executivos a médio e longo prazo, capazes de contribuir para o desenvolvimento e aperfeiçoamento das empresas, além de se tornarem mão de obra atrativa no mercado, com alto grau de conhecimento, habilidades e competências.

Poderão participar do processo seletivo jovens com curso superior em diversas áreas de conhecimento (de acordo com a necessidade do contratante), em geral no último ano da universidade ou com até três anos de formado

O programa de trainee está organizado em quatro etapas identificação, processo seletivo, contratação e implantação e tem duração de nove meses. Algumas etapas realizadas essencialmente on-line e outras presenciais.

Na identificação será realizado o levantamento da demanda para contratação, quantos candidatos serão selecionados para cada área de atuação na empresa. O processo seletivo será amplamente divulgado nas mídias sociais e disponibilizado o site para inscrição dos candidatos. O processo seletivo compreende o mapeamento do perfil profissional e psicológico do candidato, testes de avaliação on-line, dinâmicas de grupo e a entrevista pessoal com o Diretor da empresa, assim selecionar e classificar os candidatos para contratação. A contratação envolve organizar a documentação dos candidatos selecionados, fazer análise dos documentos e realizar a assinatura dos contratos e implantação, que é a recepção dos candidatos, integração na empresa em cada área de atuação e realização do treinamento na função a ser desenvolvida e um treinamento complementar.

A aplicação dos testes e toda comunicação com o candidato será desenvolvida por uma plataforma on-line (site/sistema da empresa contratante), para realização da inscrição e algumas etapas do processo seletivo, sendo esta plataforma de total responsabilidade e desenvolvimento da empresa.

A metodologia tem como funcionalidades: Atrair, Selecionar e reter talentos; Desenvolver competências, Treinamento, Integração e Desenvolvimento de talentos.

A implantação da metodologia do programa de trainee tem duração de nove meses; será realizado um levantamento das necessidades e demandas dos profissionais, será mapeado o perfil desejado de acordo com a cultura organizacional, será amplamente divulgado o processo seletivo, não será cobrada nenhuma taxa para inscrição do participante, os testes do processo seletivo serão aplicados on-line, é de responsabilidade do participante arcar com os custos para as etapas presenciais, de acordo com o resultado final do processo se dará a contratação e integração do candidato contratado.

Entende-se então que a proposta da Implantação da Metodologia do Programa de Trainee poderá contribuir de forma eficaz para o desenvolvimento de empresas que optarem por essa mão de obra e em paralelo o desenvolvimento dos novos profissionais, recém-formados no mercado. Tem como diferencial a iniciativa de utilizar as ferramentas do PMBOK, iniciativa inovadora neste tipo de projeto, com técnicas cientificamente embasadas, testadas em vários projetos no mercado, auxiliando na melhor para utilização e aproveitamento dos recursos, do tempo, do capital e principalmente prezando pela qualidade.

Nos próximos tópicos serão detalhadas todas as fases do processo de planejamento à contratação, baseado nas nove áreas de conhecimento do PMBOK.

4.1 INTEGRAÇÃO

A Tabela 1 apresenta as áreas de conhecimento da gestão de projetos no nível integração e os seus respectivos detalhamentos.

Tabela 1 : Aplicação do PMBOK no Programa de trainee na Integração

ÁREAS DE CONHECIMENTO DA GESTÃO DE PROJETOS - INTEGRAÇÃO	DETALHAMENTO
OBJETIVO DO PROJETO	O objetivo do projeto é implantar uma metodologia do programa de trainee, para captar e selecionar jovens profissionais de nível superior com diferencial significativo de competências técnicas e humanas, aptos a contribuir com a empresa contratante no alcance de seus patamares de excelência, com foco em empresas de médio e grande porte através de ferramentas de tecnologia virtual.
PARTES INTERESSADAS	• Empresa: Possibilidade de aderir mão de obra qualificada • Recém Formados: Possibilidade de qualificação, experiência de trabalho e possível efetivação na respectiva empresa.
RESTRIÇÕES	• O prazo final para implantação é de um ano, • Falta de profissionais com o perfil desejado, • Limitações de orçamento.
PREMISSAS	Todos os equipamentos e tecnologias necessários para a execução do projeto já são tecnologias de mercado, portanto fica como responsabilidade da organização contratante fornecer os serviços utilizados na aplicação. Tecnologias necessárias: • Site e e-mail empresarial para divulgação e comunicação; • Software para etapas do processo seletivo; • Acesso a Internet. • A empresa contratante é responsável pelo software de apoio a implantação. • A empresa contratante deverá realizar toda divulgação e marketing do processo seletivo.
PRINCIPAIS ATIVIDADES	• Gerenciamento de projetos: planejar, organizar, controlar e liderar todas as etapas e partes envolvidas no projeto. • Análise: Será realizado o levantamento da demanda para contratação, quantos candidatos serão selecionados para cada área de atuação na empresa. O processo seletivo será amplamente divulgado nas mídias sociais e disponibilizado o site para inscrição dos candidatos. • Desenvolvimento: Realização do processo seletivo, mapeamento do perfil profissional e psicológico do candidato, testes de avaliação on-line, dinâmicas de grupo e a entrevista pessoal com o Diretor da empresa, assim selecionar e classificar os candidatos para contratação. • Implantação e divulgação: Organizar a documentação dos candidatos selecionados, fazer análise dos documentos e realizar a assinatura dos contratos. • Treinamento: Recepção dos candidatos, integração na empresa em cada área de atuação e realização do treinamento na função a ser desenvolvida e um treinamento complementar. • Encerramento: fim do processo seletivo e contratação do trainee.

RESULTADOS ESPERADOS	Percebe-se a carência de profissionais competentes e qualificados, dispostos a aperfeiçoar seus conhecimentos e se tornarem líderes, executivos a médio e longo prazo, capazes de contribuir para o desenvolvimento e aperfeiçoamento das empresas. Espera-se com esse projeto: • Atrair, Selecionar e reter talentos; • Desenvolver competências, • Treinamento, • Integração • Desenvolvimento de talentos.
-----------------------------	---

Fonte: Os autores, 2020

4.2 GERENCIAMENTO DE ESCOPO

Esse tópico apresenta uma descrição detalhada da gestão do escopo do projeto. Os processos desenvolvidos: Definir e controlar todas as atividades previstas para realização do projeto; articular tempo necessário para a execução das atividades; definir pessoal para todas as atividades e organizar e supor custos para a realização das atividades.

A priorização das mudanças ocorrerá em uma escala de 0 a 3:

- Prioridade 0 - Podem ser implementadas, pois tem responsabilidade no sucesso do projeto, mas não necessitam de ações imediatas.
- Prioridade 1 - Requer um planejamento da ação através da equipe de desenvolvimento, pois uma vez que são bastante significativas ao sucesso do projeto, porém não têm impacto significativo nos prazos e nos custos do projeto.
- Prioridade 2 - Requer uma ação imediata do gerente do projeto devido à urgência. O gerente deverá acionar imediatamente os Stakeholders no caso de necessidade de autorizações financeiras ou decisões urgentes fora do alcance do gerente de projetos;
- Prioridade 3 - Requer uma ação imediata do gerente do projeto, que deve acionar imediatamente os Stakeholders, pois se tratam de mudanças urgentes, de alto impacto no projeto.

A reavaliação e atualização do escopo do projeto será a partir de reuniões periódicas com a equipe responsável pelo projeto, relatando as atualizações conforme o andamento do processo seletivo, e apresentar ações corretivas se houver desvio do escopo.

4.3 GERENCIAMENTO DE CRONOGRAMA

A metodologia para construção e comprimento do cronograma do projeto será o Método do Caminho Crítico, é utilizada para prever a duração de um projeto através da análise de qual sequência de atividades tem o mínimo de quantidade de tempo disponível, conhecida como “Caminho Crítico”.

No processo de gerenciamento de cronograma do projeto, ressaltamos a importância de utilizar dentre outras finalidades que destacaremos a seguir:

- Calendário de recursos ou software;
- Decomposição de atividades do cronograma no calendário;
- Planejamento de ondas sucessivas;
- Estimativas de duração de cada atividade, reavaliando o histórico das atividades presenciais e a distância;
- Diagrama de cronograma do projeto;

O projeto terá uma maior atenção nas atividades consideradas críticas, que influencia diretamente nos prazos, para que não afete o andamento e consequentemente a entrega do mesmo. O tempo de espera também será rigorosamente especulado e estudado minuciosamente visando cumprir as entregas pré-estabelecida no contrato.

Tabela 2: do Cronograma do Projeto

Id	Nome da tarefa	Duração
1	Implantação da Metodologia do Programa de Trainee	270dias
2	Identificação	60 dias
3	Levantamento de Demanda	10 dias
4	Possíveis áreas de atuação na empresa	5 dias
5	Divulgação do Processo Seletivo	15 dias
6	Inscrição On-line	30dias
7	Processo Seletivo	90 dias
8	Mapeamento do Perfil do Candidato	15dias
9	Classificação	10 dias
10	Testes On-line	35dias
11	Dinâmica de Grupo	10dias
12	Entrevista com Gestor	10 dias
13	Selecionados	10dias
14	Contratação	30 dias
15	Documentação	15dias
16	Análise da Documentação	10 dias
17	Assinaturas de Contrato	5 dias
18	Implantação	90dias
19	Integração	30dias
20	Treinamento na Função	30dias
21	Treinamento Complementar	30dias

Fonte: Os autores, 2020

4.4 GERENCIAMENTO DE CUSTOS

No processo de gerenciamento de custos do projeto, ressaltamos a importância de utilizar o orçamento analítico, dentre outras finalidades destacaremos a seguir:

- O gerenciamento de custo do projeto ocorrerá considerando o orçamento previsto para o projeto (subdivididos por tarefa e por recursos – orçamento analítico);
- Os custos relativos a despesas internas das pessoas (alimentação e transporte) não serão contabilizados no projeto;

Qualquer mudança realizada no orçamento deverá ser submetida a aprovação do cotratante.

O orçamento do projeto deve ser atualizado e avaliado diariamente, com supervisão do contratante, caberá a gerente de projeto dar manutenção nas alterações que se fizerem necessárias assim como a disponibilização do documento físico

Será aprovada pelo patrocinado uma reserva gerencial total de R\$2.500,00 (Dois mil e quinhentos reais) para realização do projeto durante os 9 meses. As reservas gerenciais se iniciaram em reservas de contingência e reservas adicionais, as quais, em conjunto com o orçamento do projeto,

obedeceram para a formação do custo total do empreendimento. Haverá reavaliação quinzenal do plano de gerenciamento de pelo contratante, assim como pelo gerente de projeto.

4.5 GERENCIAMENTO DE QUALIDADE

Qualidade neste projeto será o atendimento dos requisitos de cronograma, escopo e custo, por ordem.

Atividades de Garantia de Qualidade:

- Reuniões semanais ao final de cada sexta feira para comparar o planejado/realizado e as respectivas ações corretivas, quando necessárias;
- Sistema de inscrições, testes on-line e toda comunicação entre a empresa e o candidato passará por simulações antes do início das atividades para verificar inconformidades;
- Planejamento anterior dos possíveis profissionais de Gestão de Pessoas para Integração e Treinamento dos Candidatos Selecionados.

Monitoramento e Controle do Projeto:

- A Auditoria interna, de responsabilidade do coordenador do projeto, será realizada a cada quinzena. Dela serão feitas as revisões do plano, se necessário;
- As variâncias dos critérios de aceitação e os desvios de Escopo serão verificadas nas reuniões semanais e reforçadas nas reuniões quinzenais de auditoria.
- A medição do cronograma será feita através do acompanhamento do cronograma do projeto, afixado em quadro visível a todos na sala de reunião.

4.6 GERENCIAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Entre as atribuições do gerente está a coordenação dos recursos humanos e dos materiais; manutenção da concentração da equipe no processo de desenvolvimento da metodologia de acordo com o perfil de cada empresa; atenção aos possíveis riscos que possam ocorrer, bem como, analisar constantemente os resultados alcançados.

Não haverá necessidade de treinamento, os profissionais já estão aptos a implantação da metodologia.

Os resultados serão avaliados através do envio de interações concluídas e de reuniões entre membros do projeto e o cliente. Para cada reunião realizada, um documento será elaborado contendo as informações sobre o andamento do projeto, possíveis ajustes e avaliações da equipe.

4.7 GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO

Para o sucesso um projeto de comunicação é essencial, sendo ela qual for, seja entre membros da equipe do projeto, seja com o cliente. A capacidade de dialogar ou discutir ideias é importante para apresentar as informações, critérios, requisitos, prazos, política da empresa entre outros. Os gerentes passam a maior parte de seu tempo comunicando com sua equipe e com o cliente. A comunicação pode ser interna e externa; formal e informal; vertical e horizontal; oficial e não oficial; escrita e oral; verbal e não verbal. Seja ela qual for a sua forma, a conversação é uma das partes mais essenciais para o gerenciamento, andamento e sucesso do projeto.

O processo de gerenciamento das comunicações desse projeto se dará segundo os itens: Emails; Quadro De Avisos; Documentos Impressos E Reuniões Com Ata Lavrada.

Todas as reuniões formais serão realizadas as sextas feiras para disponibilizar tempo Livre para os trabalhos do projeto nos dias subsequentes.

Todas as informações devem ser atualizadas de modo constante no quadro de aviso do projeto, incluindo atualizações diárias dos prazos.

Todas as solicitações de mudança no processo de comunicação devem ser feitas por escrito ou através de email e aprovadas pelo gerente de projeto.

4.8 GERENCIAMENTO DE RISCOS

Este documento abrange os processos relacionados à identificação, análise, monitoramento, controle e planejamento do gerenciamento de riscos do projeto, visando uma avaliação contínua dos riscos de responsabilidade de todos os membros da equipe, com o objetivo de antecipar e prevenir situações adversas.

O gerenciamento de riscos do projeto será supervisionado com base nos riscos previamente identificados, assim como nenhum monitoramento e controle de novos riscos que possam surgir e não tenham sido identificados previamente. Quaisquer riscos não previstos inicialmente no plano devem ser incorporados ao projeto por meio deste Plano de Gerenciamento de Riscos.

A identificação dos riscos será limitada aos riscos internos ao projeto e aos riscos externos previsíveis. Riscos externos imprevisíveis serão automaticamente aceitos sem análise prévia e sem uma resposta automática.

As possíveis respostas aos riscos identificados pelo projeto incluirão estratégias de prevenção, transferência, mitigação, exploração, compartilhamento, melhoria ou aceitação. Todo o processo de identificação, avaliação e monitoramento de riscos será documentado no Plano de Gerenciamento de Riscos.

Para realizar uma identificação, análise, planejamento e monitoramento dos riscos, serão empregadas as seguintes ferramentas: revisão de documentos, técnicas de coleta de informações como brainstorming e entrevistas, bem como identificação de causa-raiz e análise SWOT.

A priorização dos riscos será determinada com base em suas possíveis ideias para o alcance dos objetivos do projeto. Os riscos identificados serão quanto à sua probabilidade de ocorrência e ao impacto ou gravidade dos resultados associados a cada risco.

Tabela 3: Avaliação dos Riscos no Projeto

Probabilidade dos Riscos	Gravidade dos Riscos
Muito Alta – 100%	Muito Alta
Média – 50%	Média
Baixa – 10%	Baixa

4.9 PLANO DE GERENCIAMENTO DE AQUISIÇÕES

O processo de gerenciamento das aquisições será avaliado mensalmente e sempre que a equipe de projeto entender que novas aquisições de produtos precisam ser feitas.

Toda aquisição terá um recibo ou uma documentação que prove a sua compra, terá também uma ficha de aquisição para registrar todas as compras, essa documentação será arquivada em local específico, também será gerado relatórios de saídas, assinados sob responsabilidade de fiscalização do gerente de projeto para que não aconteçam aquisições sem a devida documentação, e sempre que solicitado seja apresentadas a direção ou ao patrocinador para justificar as saídas de recursos do projeto para aquisições de produtos.

No relatório terá as seguintes especificações retiradas da ficha de aquisição: Item adquirido; Quantidade; Empresa fornecedora; CPF/CNPJ da empresa fornecedora; Características do produto;

Forma de aquisição; Valor unitário; Valor total; Assinatura do gerente de projeto; Assinatura do representante da empresa (ou pessoa) fornecedora e Data de entrega.

A avaliação do gerenciamento de aquisições será feita em conformidade com os critérios acima estabelecidos. Para isso, a equipe de projeto se reúne com o gerente de projeto, juntos decidem quais e como adquirir novos produtos, a relevância dele para o andamento do projeto, o impacto no orçamento entre outros. Após definir a sua compra gera-se um relatório e uma lista de aquisições para dar suporte à atualização deste plano.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Projeto de Implantação da Metodologia do Programa de Trainee em empresas de médio porte apresenta-se como uma iniciativa de extrema confiança para o desenvolvimento das organizações, bem como para o crescimento profissional e intelectual dos jovens participantes. Além disso, a utilização das ferramentas do PMBOK agrega valor ao projeto, oferecendo uma abordagem inovadora e cientificamente fundamentada, que busca otimizar o uso de recursos, tempo, capital e primar pela excelência na qualidade.

Tais programas são altamente seletivos em relação ao perfil dos candidatos, suas motivadas por instituições e cursos, e o processo de captação é rigoroso. Isso pode resultar na exclusão subjetiva de uma parcela significativa da população universitária, que pode não possuir as experiências prévias necessárias para participar desses programas. Autores como Ferreira (2002) e Silva (1998) corroboram essa realidade, destacando os privilegiados que obtiveram uma posição em tais programas, especialmente em grandes empresas.

No entanto, conclui-se que um programa de trainees eficaz deve ser meticulosamente elaborado, levando em consideração todos os aspectos da organização e demonstrando flexibilidade para se adaptar aos ajustes necessários. Para manter sua evolução ao longo do tempo, o programa requer acompanhamento e treinamento contínuo, com simulações de possíveis situações que poderão ocorrer no cotidiano laboral, e estímulo ao desenvolvimento de novas competências fundamentais para cargos gerenciais.

Em um ambiente de mercado de trabalho caracterizado por constantes mudanças, o Gerenciamento de Projetos surge como uma ferramenta auxiliar para fomentar o desenvolvimento de talentos e do capital intelectual, potencializando a empregabilidade dos profissionais participantes. Ao adotar essa abordagem, o programa de trainee pode se tornar um diferencial estratégico para as empresas,

preparando-os para enfrentar os desafios do cenário atual e futuro. Dessa forma, a implantação dessa metodologia representa uma medida crucial para o crescimento e aprimoramento tanto das organizações como dos jovens profissionais envolvidos.

REFERÊNCIAS

- CHIZZOTTI, Antonio. Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais. São Paulo: Cortez, 1995.
- FERREIRA, R. G. Em busca de trabalho: posições, disposições e decisões ao término de um curso de graduação. Tese (Doutorado em Administração) – Departamento de Administração da Escola de Administração de Empresas de São Paulo. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 2002.
- GIL, Antonio Carlos. 2002. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas.
- KEZNER, Harold. Gestão de Projetos. As melhores práticas. 2ed. São Paulo: Bookman, 2007.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. 2003. Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Atlas.
- LIMA, M. A. M.; ROCHA, B. P. L. 2012. Avaliação de Programas de Gestão por Competências: um estudo em organizações da Região Metropolitana de Fortaleza-CE. Organizações em contexto, São Bernardo do Campo, v. 8, n. 16.
- LUZ, R. 1999. Programas de Estágio e de Trainee: como montar e implantar. São Paulo: LTr.
- MICHAELS, E.; HANDFIELD-JONES, H.; AXELROD, B. A Guerra pelo Talento: o talento como diferencial estratégico entre as empresas. Tradução de Edite Siegert Sciulli. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- MOREIRA, C. A. A. 1997. Programas de Trainee e processos planejados de mudança cultural: em busca de conexões. Dissertação (Mestrado em Administração) – Departamento de Administração da Escola de Administração de Empresas de São Paulo. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas.
- MOTTER, Glauce B. 2000. Programas de Trainees: Uma forma de desenvolvimento de Talento nas Organizações. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo
- OLIVEIRA, A. R. de. Início de Carreira Organizacional: Um Estudo dos Programas de “Trainees” das Empresas Privadas Brasileiras. Tese (Doutorado em Administração) – Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo: Universidade de São Paulo, 1996.
- PMI. PMBOK – Um Guia do Conjunto de Conhecimento em Gerenciamento de Projetos. 4 ed. Project Management Institute, 2008. Ebook.
- RITTNER, C. Estagiários e Trainees. In.: BOOG, G. (coord.) 1994. Manual de Treinamento e Desenvolvimento. 3. ed atualizada e ampliada. São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- SILVA, M. M. Programa de Trainee: uma questão de “currículo”. Boletim do SENAC. V. 24, n. 2. Rio de Janeiro: mai/ago, 1998.
- TOLEDO, S.; BULGACOV, Y. Cultura Organizacional e Identidade: Implicações dos Ritos de Passagem na Identidade de Jovens Executivos Trainees em uma Organização Multinacional. In: XXVIII ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, Curitiba, 2004. Anais... Disponível em CD-ROM. Curitiba: ANPAD, 2004.

VARGAS, Ricardo Viana. Gerenciamento de Projetos: estabelecendo diferenciais competitivos. 6 ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2006.

Capítulo 6



10.37423/230708021

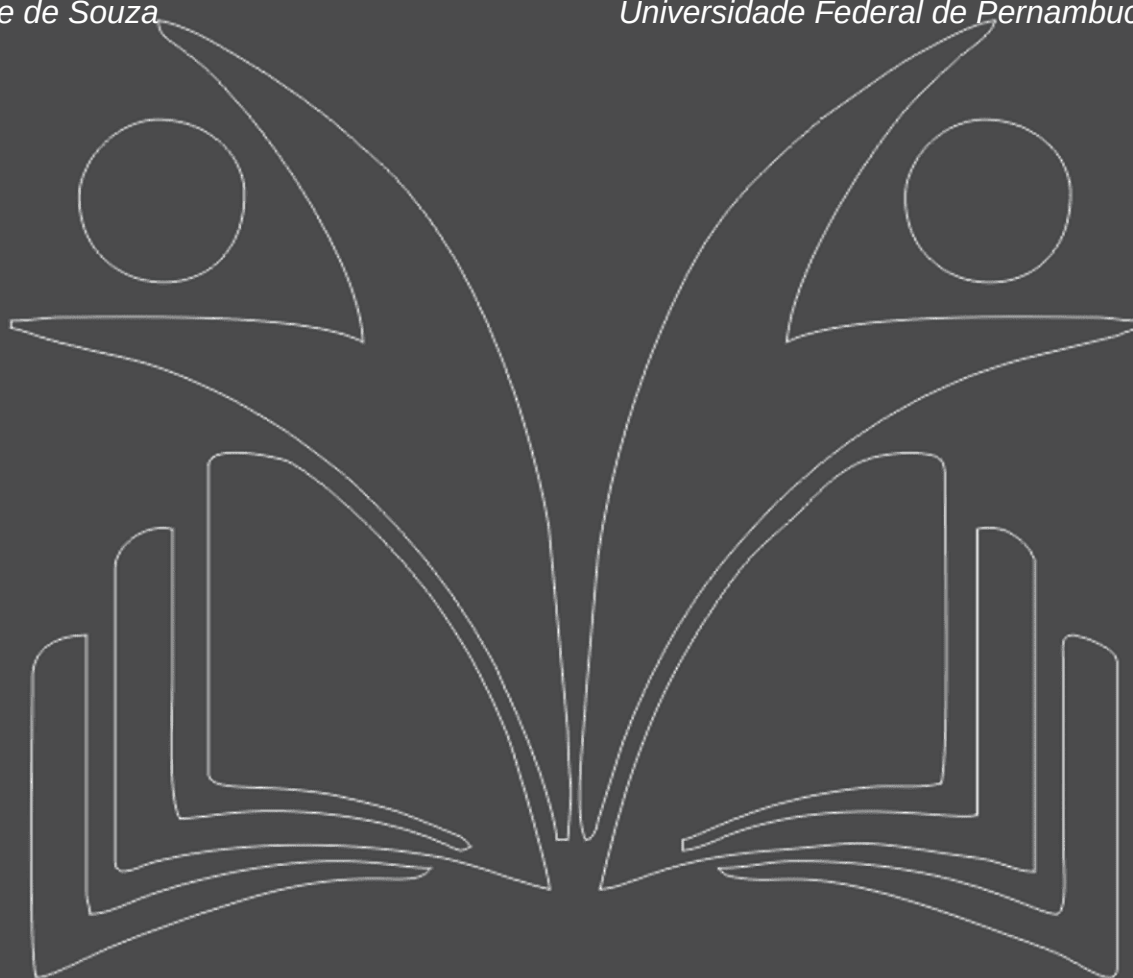
LOGÍSTICA REVERSA E LIXO ELETRÔNICO: PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO DO SENAI-PB SOBRE DESCARTE E REUSO.

Érika Sabrina Felix Azevedo

Universidade Federal de Pernambuco

Diego Fillipe de Souza

Universidade Federal de Pernambuco



Resumo: O presente estudo enfoca a crescente problemática do lixo eletrônico, impulsionada pelo rápido crescimento da população urbana e da demanda industrial, gerando preocupações ambientais urgentes. Neste contexto, a Logística Reversa assume papel fundamental para enfrentar o desafio do lixo eletrônico, visando minimizar os impactos ambientais e promover o reaproveitamento de materiais. A Lei dos Resíduos Sólidos, como marco regulatório brasileiro, busca proporcionar diretrizes para o tratamento adequado e responsável do lixo eletrônico. O estudo objetivou avaliar a percepção dos estudantes de administração do SENAI em relação ao lixo eletrônico, empregando uma abordagem empírica por meio de pesquisa com alunos do Curso Técnico de Administração em Campina Grande-PB. Os resultados apontaram desafios relacionados à conscientização sobre o tema e à localização de postos de coleta adequados, bem como à falta de incentivo por parte dos fabricantes para a prática da logística reversa. Entre as principais conclusões, destaca-se a necessidade de intensificar a educação ambiental, expandir a infraestrutura de coleta seletiva e disseminar o conhecimento sobre a Lei dos Resíduos Sólidos. A relevância deste estudo fundamenta-se na premente urgência de abordar o lixo eletrônico como prioridade, engajando diferentes setores da sociedade, empresas e governos, a fim de mitigar os impactos ambientais decorrentes do inadequado descarte desses resíduos. A conscientização dos futuros profissionais de administração revela-se como elemento essencial para uma gestão ambiental mais eficiente e sustentável, alinhada às políticas governamentais de resíduos sólidos.

Palavras chave: Lixo eletrônico; Logística Reversa; Lei dos Resíduos Sólidos; Educação ambiental e Conscientização.

1. INTRODUÇÃO

O crescimento acelerado da população urbana, especialmente nas regiões metropolitanas, tem impulsionado a demanda industrial por produtos, resultando em um aumento significativo na produção de resíduos urbanos. Nesse contexto, o "Lixo Eletrônico" tem se destacado como um tipo de resíduo cujo crescimento é ainda mais pronunciado. Estudos apontam que o lixo eletrônico, em particular o lixo informático, apresenta taxas de crescimento entre 16% e 28% a cada cinco anos (OPCIONES, 2003). Alarmantemente, cerca de 90% dos equipamentos informáticos obsoletos são descartados em aterros sanitários sem tratamento prévio, resultando em poluição ambiental (OPCIONES, 2003).

Dessa forma, surge a preocupação com a coleta, tratamento, transporte e destino adequado dos resíduos sólidos. A fim de proteger o meio ambiente e controlar a poluição, a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, conhecida como Lei dos Resíduos Sólidos, foi estabelecida no Brasil, visando o reaproveitamento de materiais por meio dos canais reversos (BRASIL, 2010a). No entanto, para que essa legislação ecológica seja efetiva, é essencial promover a conscientização ambiental, incentivar a coleta seletiva, melhorar o saneamento básico, expandir a rede de postos de coleta de lixo eletrônico e promover o uso de selos verdes, fortalecendo a responsabilidade compartilhada entre a sociedade, empresas, governo federal, governos estaduais e prefeituras em relação à geração e gestão de resíduos e à mudança de padrões de consumo.

Este artigo tem como objetivo geral identificar a percepção dos estudantes de administração do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI, em relação ao lixo eletrônico. Para tal propósito, o estudo incluiu uma investigação empírica realizada com alunos do Curso Técnico de Administração do SENAI em Campina Grande-PB. Os objetivos específicos foram: (a) analisar os conceitos relacionados à Logística Reversa e ao lixo eletrônico sob a perspectiva científica; (b) identificar as principais dificuldades encontradas na busca por postos de coleta e a falta de incentivo ao processo reverso por parte dos fabricantes; e (c) verificar o nível de conhecimento dos alunos do SENAI sobre a Lei dos Resíduos Sólidos, os materiais considerados lixo eletrônico e os devidos métodos de descarte ambientalmente corretos.

A relevância desta pesquisa se justifica pela importância crescente da logística reversa no Brasil, tornando-se um tema de interesse tanto para a mídia quanto para empresas, o público em geral e a comunidade acadêmica. Além disso, esclarecer aos estudantes de administração a importância do correto descarte e reuso do lixo eletrônico, bem como enfatizar a Lei nº 12.305, sancionada pelo

Governo Federal em 2 de agosto de 2010, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), motiva a instituição SENAI a oferecer cursos de extensão, eventos, palestras e inclusão do tema na grade curricular.

A estrutura deste artigo foi organizada para facilitar a leitura e compreensão. Primeiramente, apresenta-se a base teórica de fundamentação, abordando os principais conceitos de Logística Reversa, lixo eletrônico e a Política Nacional de Resíduos Sólidos. Em seguida, são descritos os procedimentos metodológicos utilizados no estudo. Posteriormente, são apresentados e analisados os resultados obtidos. Por fim, são apresentadas as considerações finais, encerrando o trabalho.

2. LOGÍSTICA: ABORDAGENS E CONCEITOS

Ao final da década de 80, diversos estudiosos reconceituaram a logística, ampliando sua abordagem para além das atividades de compras, produção e entregas, e a integrando ao contexto mais amplo da competitividade empresarial (CHRISTOPHER, 1999; CHOPRA e MEINDL, 2004; POIRIER e REITER, 1996; COOPER, LAMBERT e PAGH, 1997; SLACK, CHAMBERS e JOHNSTON, 2002). Em 1998, o Council of Logistics Management (CLM) reconheceu a necessidade de atualização e refinamento da definição original de logística, de modo a torná-la mais condizente com as realidades empresariais contemporâneas.

Atualmente, a logística é concebida como parte essencial do processo de gestão da cadeia de suprimentos (Supply Chain Management - SCM), a qual engloba o planejamento, implementação e controle do fluxo e armazenamento de produtos, serviços e informações, desde o ponto de origem até o ponto de consumo (CHRISTOPHER, 1999; CHOPRA e MEINDL, 2004). Nesse contexto, o objetivo primordial é atender às necessidades dos consumidores de forma eficiente e eficaz, garantindo níveis adequados de serviço ao mercado e, simultaneamente, assegurando a lucratividade do negócio.

Em síntese, a SCM representa a gestão estratégica da rede de organizações que se relacionam tanto no sentido dos fornecedores (montante) quanto dos clientes (jusante), compreendendo os diversos processos e atividades que geram valor na forma de produtos, serviços e informações (CHRISTOPHER, 1999; CHOPRA e MEINDL, 2004). Essa abordagem abrangente permite uma visão integrada da cadeia de suprimentos, promovendo a otimização dos recursos e a criação de vantagens competitivas para as organizações envolvidas.

2.1 LOGÍSTICA REVERSA E SUAS ATIVIDADES

A logística reversa representa um componente crucial na gestão dos resíduos sólidos, possibilitando que estes retornem ao ciclo produtivo para reutilização ou sejam corretamente descartados de maneira ambientalmente responsável (DORNIE et al., 2000; DE BRITO e DEKKER, 2002). Diversos autores têm enfatizado a abrangência da logística reversa, englobando áreas como o gerenciamento de fluxos reversos, como o retorno de peças a serem reparadas, embalagens, produtos devolvidos e produtos usados ou consumidos a serem reciclados (DORNIE et al., 2000).

A logística reversa não apenas contribui para a obtenção de lucros diretos e indiretos, mas também pode resultar no aumento de receitas, redução de custos e maior rentabilidade para as organizações, além de elevar os níveis de serviço ao cliente (DE BRITO e DEKKER, 2002). Para assegurar o sucesso da cadeia reversa, Dowlatshahi (2000) destaca a importância de se considerarem os objetivos estratégicos e operacionais, envolvendo a análise de custo/benefício, transporte, estoque, gerenciamento de suprimentos, remanufatura/reciclagem e embalagem.

Existem dois tipos principais de canais de distribuição reversos: o de pós-venda e o de pós-consumo. Os produtos de pós-venda retornam à cadeia de suprimentos por diversas razões, como problemas de qualidade ou excesso de estoque, sendo direcionados para mercados secundários, reforma, desmanche, reciclagem ou disposição final (LEITE, 2003). De acordo com estudos realizados pelo grupo RevLog, as principais razões que levam as empresas a investirem na logística reversa são a legislação ambiental, os benefícios econômicos do reaproveitamento de produtos e a crescente conscientização ambiental dos consumidores (ROGERS e TIBBEN-LEMBKE, 1999).

No contexto da legislação brasileira, a Lei Nº 12.305 (Política Nacional dos Resíduos Sólidos) conceitua a logística reversa como um instrumento de desenvolvimento econômico e social, que envolve uma série de ações, procedimentos e meios direcionados à coleta e devolução dos resíduos sólidos ao setor empresarial, com o propósito de reutilizá-los em seu ciclo produtivo original ou em outros ciclos produtivos, ou ainda, encaminhá-los para uma destinação final ambientalmente adequada (BRASIL, 2010).

Portanto, a implementação adequada da logística reversa pode acarretar benefícios significativos para a sociedade, tais como a preservação e limpeza do meio ambiente, geração de emprego e renda, além de promover uma imagem positiva das empresas perante os consumidores, demonstrando

comprometimento com o meio ambiente e o bem-estar do consumidor (CALDWELL, 1999; LEITE, 2003; ROGERS e TIBBEN-LEMBKE, 1999).

2.2 LIXO ELETRÔNICO

O lixo eletrônico, também conhecido como resíduos eletrônicos, lixo tecnológico, lixo digital ou e-waste, é composto por aparelhos e equipamentos eletroeletrônicos em desuso, provenientes de uso doméstico, industrial, comercial ou do setor de serviços, sujeitos à disposição final (BRASIL, 2010b). Esses materiais incluem componentes e periféricos de computadores, monitores, televisores, acumuladores de energia (baterias e pilhas) e produtos magnetizados (BRASIL, 2010b).

O descarte inadequado do lixo eletrônico pode acarretar graves consequências para a saúde e o meio ambiente, uma vez que contém elementos tóxicos como chumbo, mercúrio, cádmio, arsênio e berílio, que podem causar danos ao sistema nervoso, cerebral, sanguíneo, fígado, ossos, rins, pulmões, além de problemas respiratórios e doenças de pele, inclusive câncer de pulmão (DEMETRIO & ROMANI, 2010).

As estatísticas sobre a produção de lixo eletrônico são alarmantes, com estimativas indicando que são despejadas 40 milhões de toneladas por ano em todo o mundo (OPCIONES, 2003). No Brasil, os números também são significativos, com a geração de aproximadamente 500g de lixo eletrônico per capita, e quantidades expressivas de lixo provenientes de computadores, monitores, impressoras, celulares, refrigeradores e televisores (DEMETRIO & ROMANI, 2010).

Em função do rápido crescimento da produção de lixo eletrônico, a logística reversa emerge como uma solução essencial para mitigar os impactos ambientais e possibilitar a reutilização e reciclagem desses materiais (KNEMEYER, PONZURICK; LOGAR, 2002; AHLUWALIA; NEMA, 2007). A logística reversa oferece três opções para o destino dos resíduos eletrônicos: reuso, reciclagem e disposição em aterros sanitários (KNEMEYER, PONZURICK; LOGAR, 2002; AHLUWALIA; NEMA, 2007). A escolha entre essas alternativas deve considerar a minimização do custo, do risco percebido e do impacto ambiental (AHLUWALIA; NEMA, 2007).

Legislações ambientais vêm sendo implementadas, abrangendo diferentes aspectos do ciclo de vida dos produtos eletrônicos, desde sua fabricação até sua disposição final (LEITE, 2003). A Lei Nº 12.305, conhecida como Política Nacional dos Resíduos Sólidos, estabelece no seu artigo 30 a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos, envolvendo fabricantes, importadores, distribuidores,

comerciantes, consumidores e serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos (BRASIL, 2010a; LEITE, 2010).

O descaso com o lixo eletrônico pode acarretar prejuízos significativos para a saúde pública, o meio ambiente e a reputação das empresas que não adotarem práticas adequadas de logística reversa e não cumprirem a legislação em vigor (BAGGIO, 2008). Portanto, torna-se imprescindível a adoção de estratégias de gestão adequadas e a conscientização sobre a importância da logística reversa como uma medida indispensável para enfrentar a crescente problemática do lixo eletrônico.

3. METODOLOGIA

A metodologia dessa investigação define-se como pesquisa aplicada, porque se trata de uma pesquisa de confirmação, realizada com base em um conhecimento existente. De natureza qualitativa, tendo em vista a investigação que tomará por a Lei Nacional dos Resíduos Sólidos.

O presente estudo adotará uma abordagem interdisciplinar, que consiste em um método de investigação que integra informações, dados, técnicas, instrumentos, perspectivas, conceitos e/ou teorias provenientes de duas ou mais disciplinas ou especialidades, visando avançar a compreensão ou resolver problemas cujas soluções transcendem o escopo de uma única disciplina ou área de pesquisa (OLIVEIRA, 2012).

A abordagem interdisciplinar é uma abordagem holística que promove uma maior compreensão e análise de questões complexas e multifacetadas, proporcionando uma perspectiva mais completa e abrangente do objeto de estudo. Ao integrar conhecimentos e contribuições de diversas disciplinas, a abordagem interdisciplinar busca uma sinergia que pode resultar em novas descobertas e soluções inovadoras (CAMPBELL et al., 2018). A interdisciplinaridade colabora com um movimento específico do campo do conhecimento, mas aponta também a riqueza e a ampla extensão das discussões complexas sobre várias possibilidades de se pensar os níveis de complexidade dos objetos sob estudo (FERNANDES, 2015).

De acordo com o critério de classificação de pesquisa proposto por Vergara (2007), o presente artigo é classificado como sendo descritivo e de campo. Descritiva, pois visa descrever, através de dados frequenciais, as percepções dos estudantes do curso de Administração acerca do lixo eletrônico. E com isso, compreender seus conhecimentos sobre o reuso e descarte de lixo eletrônico e a Lei de Resíduos Sólidos.

Considera-se ainda como sendo de campo, pois os dados foram coletados por meio de um questionário estruturado que possui quinze questões, aplicado a noventa e sete alunos do turno da manhã do Curso Técnico de Administração do SENAI no município de Campina Grande-PB.

Justifica-se a importância da mesma neste artigo por representar uma das maiores instituições de ensino técnico e profissionalizante da cidade e possui mais de cinquenta cursos nas áreas de Ciência e Tecnologia.

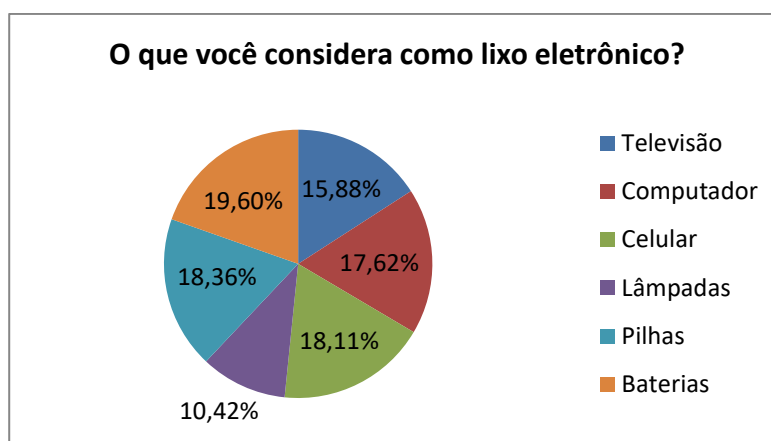
Foram escolhidos os alunos de Administração por representar um curso multidisciplinar que enxerga nos futuros administradores pessoas responsáveis também pelo meio ambiente e por estarem sendo formados para ter consciência da importância do devido descarte e reuso do lixo eletrônico.

Os resultados foram tabulados com a utilização básica do Microsoft Excel. Em seguida construímos figuras utilizando funções de planilha de editoração eletrônica, e, por fim, a edição de textos interpretativos das figuras.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O questionário foi aplicado com noventa e sete alunos de Administração do turno da manhã do SENAI (Unidade Campina Grande-PB). Através deste foi possível identificar a percepção dos alunos em relação ao conhecimento sobre as formas de descarte e reuso do lixo eletrônico, a legislação Brasileira, Lei nº 12.305 de agosto de 2010. Esta lei institui normas para a reciclagem, gerenciamento e destinação final do lixo eletrônico obrigando fabricantes e revendedores a recolher o material descartado além de poder destacar a necessidade de educar através de ações que promovam a divulgação destes conhecimentos e incentivar o descarte correto.

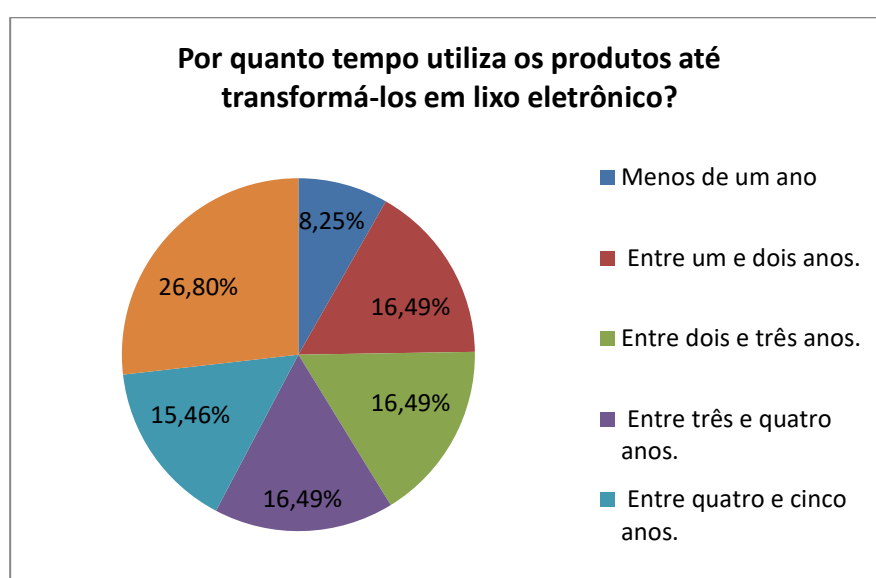
A partir dos resultados obtidos, constata-se que o nível de conhecimento dos alunos do SENAI sobre o tema do lixo eletrônico é majoritariamente limitado. Poucos deles têm uma compreensão adequada do que pode ser classificado como lixo eletrônico, conforme ilustrado na Figura 1, e de acordo com a legislação em questão, esse tipo de resíduo abrange aparelhos eletrodomésticos, bem como equipamentos e componentes eletroeletrônicos utilizados nos âmbitos doméstico, industrial, comercial ou de serviços, os quais estão em desuso e destinados à disposição final.

Figura 1: Tipos de lixo eletrônico

Fonte: Os autores, 2020.

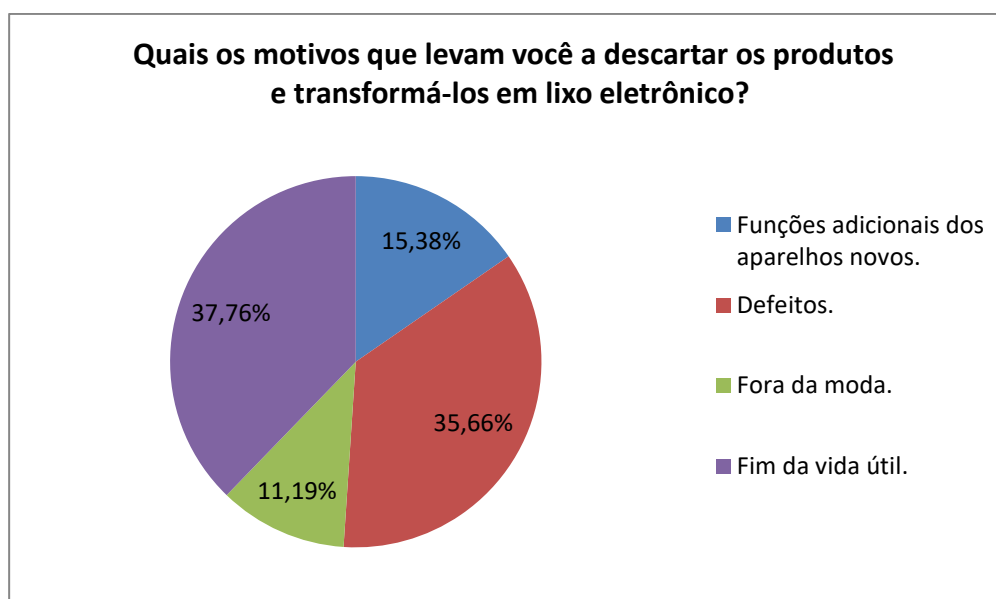
Em virtude do avanço tecnológico, os aparelhos eletrônicos estão com um grau de obsolescência cada vez mais rápido. Isso foi observado entre os respondentes dessa pesquisa, haja vista que os alunos levam em média de dois a três anos para descartarem seus objetos.

Além dos avanços tecnológicos, percebemos que quanto mais rápido os aparelhos eletrônicos evoluem menor é a sua vida útil, sendo um dos motivos para serem trocados mais rapidamente (ver Figuras 2 e 3).

Figura 2: Tempo de Utilização dos Produtos Eletrônicos

Fonte: Os autores, 2020.

A Figura 3 mostra os motivos que levam os usuários a se desfazerem de seus produtos. Os resultados demonstram que os principais motivos são “Fim da vida útil” e “Defeitos”.

Figura 3: Motivos para transformar produtos em lixo eletrônico

Fonte: Os autores, 2020.

Compreendem o alto índice de materiais tóxicos entre os componentes do lixo eletrônico e suas consequências para os seres vivos e o meio ambiente. Destacamos algumas das principais substâncias e suas consequências, bem como os produtos onde são encontrados, de acordo com a Figura 4:

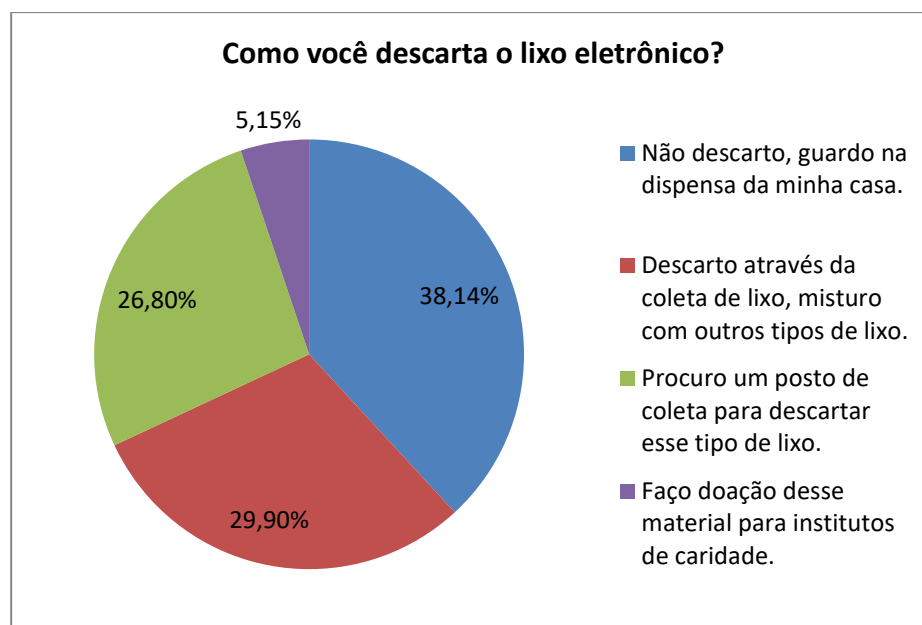
Figura 4: Substâncias tóxicas, principais consequências e em que produtos são encontrados.

SUBSTÂNCIA	CONSEQUÊNCIAS	ONDE É USADO
Chumbo	Causa danos ao sistema nervoso e sanguíneo.	Computador, celular, televisão
Mercúrio	Causa danos cerebrais e ao fígado.	Computador, monitor e TV de tela plana
Cádmio	Causa envenenamento, danos aos ossos, rins e pulmões.	Computador, monitores de tubo antigos, baterias de laptops.
Arsênico	Causa doenças de pele, prejudica o sistema nervoso e pode causar câncer no pulmão.	Celular
Belírio	Causa câncer no pulmão	Computador, celular
Retardantes de chamas (BRT)	Causam desordens hormonais, nervosas e reprodutivas.	Diversos componentes eletrônicos, para prevenir incêndios.
PVC (Policloreto de Vinila)	Se queimado e inalado, pode causar problemas respiratórios.	Em fios, para isolar corrente.

Fonte: GREENPEACE e WASTE GUIDE (2010).

Porém não fazem a correta forma de descarte, depositando seu lixo junto ao lixo caseiro ou muitas vezes deixando em locais inadequados sem uso algum. (ver Figura 5).

Figura 5: Formas de descarte do lixo eletrônico.



Fonte: Os autores, 2020.

Ressalta-se a importância do descarte correto para o meio ambiente, pois cada produto deste leva anos e alguns não são absorvidos ou não se decompõem causando sérios danos a nós mesmos que necessitamos de um ambiente saudável para viver.

Na (figura 6) expõe o tempo de decomposição de cada produto quando seu descarte é feito de modo impróprio e a forma como são reciclados no Brasil.

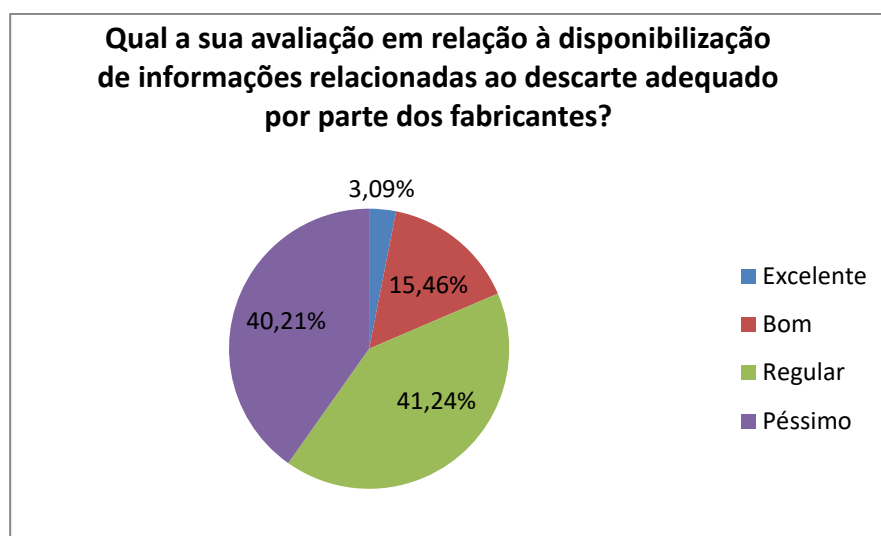
Figura 6. Tempo de decomposição e porcentagem reciclada no Brasil dos materiais utilizados pelo homem.

Material	Tempo de Decomposição	% Reciclada no Brasil
Celular	Infinito ou não se decompõem (metais pesados)	Coleta seletiva apenas (companhias telefônicas)
Bateria de celular	Infinito ou não se decompõem (metais pesados)	Coleta seletiva apenas (companhias telefônicas)
Bateria de carro	Infinito ou não se decompõem (metais pesados)	Coleta seletiva apenas (Baterias Moura)
Pilhas	100 a 500 anos	Coleta seletiva apenas (postos de coleta)
Computadores e televisores	Infinito ou não se decompõem (metais pesados)	Coleta seletiva apenas

Fonte: Magalhães, 2011.

Uma das justificativas para esse descarte impróprio exposto pelos estudantes participantes da pesquisa é responsabilizando apenas os fabricantes pela coleta e destino desses produtos (ver Figura 5). Os alunos em sua maioria 70,1% não possuem conhecimento que existe no Brasil a Lei nº 12.305 de Agosto de 2010, que institui normas para a reciclagem, gerenciamento e destinação final do lixo eletrônico obrigando fabricantes e revendedores a recolher o material descartado, só 29,9% conhecem a lei, mas não procuram o fabricante para fazer o devido descarte.

Conforme exposto na figura 7, 41,24% dos alunos do curso técnico em Administração do Município de Campina Grande-PB consideram ser regular e 40,21% acreditam ser péssima as informações disponibilizadas pelos fabricantes sobre o descarte corretos do lixo eletrônico.

Figura 7. Grau de conhecimento quanto aos locais de descarte do lixo eletrônico.

Fonte: Os autores, 2020.

Os resultados revelam que a fabricação de um computador envolve um consumo expressivo de materiais e recursos naturais, onde o computador consome 1,8 toneladas de materiais, mais de 10 vezes seu próprio peso, incluindo 240 kg de produtos derivados do petróleo, 22 kg de produtos químicos diversos e mais de 1500 kg de água (SCANAVACA JÚNIOR, 2012). Essa demanda significativa de recursos torna a fabricação de computadores uma atividade que contribui consideravelmente para o esgotamento dos recursos naturais.

A problemática do lixo eletrônico também é evidenciada, uma vez que os computadores geram de 4% a 7% do lixo em países do primeiro mundo, o que representa cerca de 50 milhões de toneladas por ano, ou 5% do total de resíduos (SCANAVACA JÚNIOR, 2012). Além disso, os celulares, suas baterias e televisores também estão entre os produtos que devem ser descartados separadamente devido à grande quantidade de materiais tóxicos e ao longo tempo de decomposição.

No contexto brasileiro, aproximadamente 12 toneladas de computadores são vendidas anualmente, e após cerca de 5 anos, esses computadores se tornam sucata e iniciam o processo de reciclagem (SCANAVACA JÚNIOR, 2012). Apesar disso, a taxa de reciclagem de computadores nos países desenvolvidos é de apenas 10%, o que demonstra a necessidade de uma legislação mais enérgica e específica para o tratamento adequado do lixo eletrônico.

O descarte correto de pilhas e baterias também é uma preocupação relevante no cenário brasileiro. Os dados levantados por Scanavaca Júnior (2012) demonstram que a produção anual de pilhas no Brasil é por volta dos 800 milhões, o que equivale a uma média de 6 pilhas por habitante ao ano). Além

disso, o autor pontua que 10 milhões de baterias de celulares, 12 milhões de baterias de automóveis e 200 mil baterias industriais são descartadas anualmente. A legislação estabelece limites para o descarte de determinados tipos de pilhas, porém a falta de conhecimento sobre essa questão é preocupante.

A partir desses dados, é notável a falta de conhecimento dos alunos participantes da pesquisa em relação ao descarte correto do lixo eletrônico, o que pode representar um risco para o meio ambiente e a saúde humana (Magalhães, 2011). A escassez de informações sobre essa temática pode ser uma realidade que se estende para além dos participantes da pesquisa, colocando em perigo o futuro do meio ambiente.

Diante disso, a conscientização sobre a importância do correto descarte do lixo eletrônico é fundamental para mitigar os impactos negativos gerados por esses materiais. Nesse contexto, ações educativas e legislações mais rigorosas se tornam essenciais para promover uma gestão adequada e sustentável dos resíduos eletrônicos, preservando assim o meio ambiente e a saúde da sociedade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo identificar a percepção dos alunos do Curso Técnico de Administração do SENAI Campina Grande-PB em relação ao lixo eletrônico, abordando aspectos como descarte, reuso, toxicidade e a legislação dos resíduos sólidos. Os resultados indicam que os jovens estudantes apresentam um nível insuficiente de conhecimento sobre o tema, utilizando produtos eletroeletrônicos por períodos curtos, frequentemente substituindo-os por pequenos defeitos ou atualizações tecnológicas. Observou-se que a correta forma de descarte não é amplamente conhecida, e muitos participantes da pesquisa descartam esses produtos no lixo comum, mesmo estando cientes de sua toxicidade. Além disso, a maioria não tem conhecimento da existência da Lei nº 12.305 de agosto de 2010, que estabelece normas para a reciclagem, gerenciamento e destinação adequada do lixo eletrônico, revelando a falta de divulgação abrangente sobre um assunto de significativa relevância.

Diante dessas constatações, torna-se imprescindível que a instituição promova uma conscientização efetiva junto aos alunos, por meio de cursos, palestras e incentivos para a coleta adequada de resíduos eletrônicos na própria instituição. Isso possibilitará o desenvolvimento de conceitos e práticas da logística reversa, visto que, como consumidores de produtos eletroeletrônicos, o grau de

desconhecimento identificado pode ser um fator determinante para a falta de um descarte apropriado do lixo eletrônico gerado.

Essas ações educativas são cruciais para despertar a consciência ambiental dos estudantes, sensibilizando-os sobre a importância do correto descarte e reuso dos produtos eletrônicos. Além disso, a divulgação da legislação existente é fundamental para que os indivíduos compreendam a responsabilidade compartilhada no ciclo de vida desses produtos e sua correta destinação, conforme preconizado na Lei nº 12.305.

Acredita-se que, por meio dessas iniciativas, os alunos poderão se tornar agentes multiplicadores de práticas sustentáveis em suas futuras carreiras, contribuindo para a preservação do meio ambiente e o cumprimento das normas legais relacionadas ao tratamento adequado do lixo eletrônico. Ademais, tais ações refletem o comprometimento da instituição em formar profissionais conscientes e responsáveis em relação à questão ambiental, alinhando-se aos princípios da educação ambiental e da sustentabilidade.

REFERÊNCIAS

- AHLUWALIA PK, NEMA AK. Um ciclo de vida baseada modelo de otimização multi-objetivo para a gestão de resíduos de computador. Recursos, Conservação e Reciclagem 2007
- BRASIL. Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos. Câmara dos Deputados, 2010a.
- BRASIL. Lei nº 13.576, de 6 de julho de 2009. Institui normas e procedimentos para a reciclagem, gerenciamento e destinação final de lixo tecnológico do Estado de São Paulo. JusBrasil Legislação, 2010b.
- CALDWELL, Bruce. www.informationweek.com acesso em 07 de abril de 2017.
- COOPER, Martha. C., LAMBERT, Douglas. M. & PAGH, Janus. D. "Supply Chain Management: More Than a New Name for Logistics" The International Journal of Logistics Management, Vol. 8, No. 1, 1997.
- CHOPRA, Sunil; MEINDL, P. Gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégia, planejamento e operações. São Paulo: Prentice Hall, 2003
- CHRISTOPHER, Martin: Logística E Gerenciamento Da Cadeia De Suprimentos, São Paulo: Pioneira Thomson; 1999, cap. 1, p. 13.
- DEMETRIO, A. & ROMANI, B. E-lixo e seus perigos. Folha de São Paulo, 24 de Março de 2010. Caderno de Informática.
- DORNIER, P. Logística e operações globais: textos e casos. São Paulo: Atlas, 2000.
- DE BRITO, M. e DEKKER, R.. Reverse logistics – a framework. Econometric Institute Report EI– 2002 – 38 . Erasmus University Rotterdam.
- DOWLATSHAHI, S. Developing a theory of reverse logistics, Interfaces, 2000.
- FERNANDES, P. J. C. Desafios para a efetivação de um projeto interdisciplinar na contemporaneidade: um diálogo com Jürgen Habermas e Ivani Fazenda. Interdisciplinaridade, São Paulo, v.1, n.6, - abr. 2015.
- KNEMEYER, M.; PONZURICK, T.; LOGAR, C. A qualitative examination of factors affecting reverse logistics systems for end-of-life computers. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, v. 32, n. 6, p. 455-459, 2002
- LEITE, Paulo Roberto. Logística reversa: meio ambiente e competitividade. São Paulo: Prentice-Hall, 2003.
- OLIVEIRA, M. A. C. A interdisciplinaridade no ensino e na pesquisa. Rev. esc. enferm. USP, São Paulo , v. 46, n. 2, p. 01-02, Apr. 2012.
- SCANAVACA JÚNIOR, Laerte. O lixo e a necessidade de reduzir, reutilizar, reciclar e repensar. Jornal diadeCampo, 2012. <http://diadecampo.com.br/zpublisher/materias/Materia.asp?id=25913&secao=C olunass%20Assinadas&c2=Meio%20Ambiente>. Acesso em Jan/2016.

OPCIONES. Els ordinadors. Revista Opcions, p. 5-21,2003

POIRIER, C. & REITER, S. Supply Chain Optimization, San Francisco: Berret-Koehler, 1996

ROGERS, Dale S. , TIBBEN.LEMBKE, Ronald S. Going Backwards: Reverse Logistics Trends and Practices. Reno, University of Nevada: 1999

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart & JOHNSTON, Robert. Administração da Produção, São Paulo: Atlas, 2.a edição, 2002

VERGARA, Sylvia Constat. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. São Paulo: Atlas, 2007

Capítulo 7



10.37423/230708022

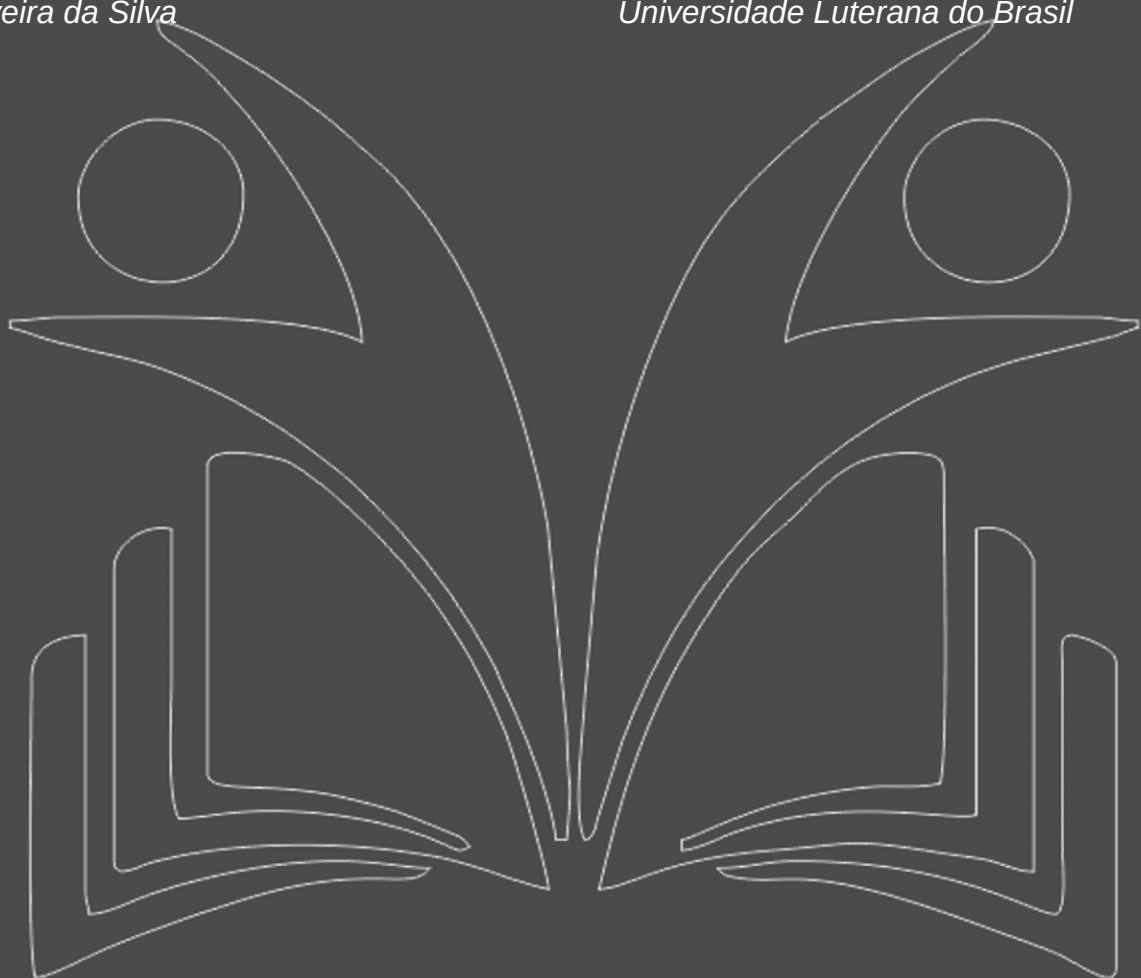
LIDERANÇA TRANSFORMACIONAL

Joseane Stahl Silveira

Universidade Luterana do Brasil

Sandra Silveira da Silva

Universidade Luterana do Brasil



Resumo: Neste mercado cada vez mais competitivo, empresas de todas as áreas estão inovando em seus diversos processos, para manterem-se atualizadas e com potenciais para permanecerem no mercado empresarial. Dentro deste propósito, uma das áreas que está sofrendo grandes transformações e investimentos, é a área de gestão de pessoas. Incorporado à gestão de pessoas, destaca-se a liderança transformacional, uma nova maneira de liderar pessoas. É neste tipo de liderança que o líder consegue fazer com que os liderados atinjam os objetivos propostos pela empresa, com a certeza de estarem atingindo os seus próprios objetivos.

Este artigo tem como objetivo identificar se os líderes de uma empresa no ramo metalúrgico, com 250 funcionários, que aqui será denominada Empresa M Ltda, percebem-se com as características de um líder transformacional.

São quatro componentes encontrados, os quais, os líderes transformacionais se utilizam para alcançarem os resultados esperados dos seus seguidores: Carisma, Inspiração, Consideração Individualizada e Estimulação Intelectual.

Com a aplicação dos instrumentos contento afirmativas em escala de 1 à 4, foi possível observar que os líderes da empresa se percebem com fortes características da liderança transformacional. Algumas sugestões de melhoria foram citadas, pois há alguns itens que ainda precisam ser melhorados, a fim de manter os lideres em constante aperfeiçoamento e não comprometer a aplicação desta nova maneira de liderar.

Palavras chaves: Liderança Transformacional, Gestão de Pessoas

INTRODUÇÃO

Neste mercado cada vez mais competitivo, empresas de todas as áreas estão inovando em seus diversos processos, para manterem-se atualizadas e com potenciais para permanecerem no mercado empresarial. Dentro deste propósito, uma das áreas que está sofrendo grandes transformações e investimentos, é a área de gestão de pessoas. Em um enfoque maior, destaca-se a liderança. Este tema tem sido alvo de grandes estudos realizados por psicólogos e especialistas.

Com este enfoque, as organizações estão procurando investir cada vez mais no seu quadro funcional, valorizando ainda mais o seu potencial humano. A liderança transformacional é um novo estilo de liderar e de provocar em cada funcionário a sua constante dedicação e motivação.

O objetivo deste artigo é apresentar os resultados de uma pesquisa realizada na empresa que aqui chamaremos Empresa M Ltda, que visa identificar se os líderes desta empresa percebem-se com as características de um líder transformacional. Estes resultados são oriundos das respostas à um instrumento elaborado com base em teorias sobre o assunto, contendo afirmativas que possibilitam respostas de 1 a 4. Com este instrumento foi realizada uma pesquisa qualitativa e aplicado em pessoas que fazem parte do grupo de líderes da empresa.

Na liderança transformacional, os líderes transformam seus liderados em seguidores e conduzem o grupo de maneira a atingir desempenhos acima do esperado, através da utilização dos componentes da liderança transformacional.

Empresas competitivas são aquelas que valorizam e que tratam os funcionários como parceiros, percebendo a importância do amplo conhecimento e do desenvolvimento de seus colaboradores.

MACROTENDÊNCIAS DA GESTÃO DE PESSOAS

Atualmente, as organizações estão percebendo a importância e a necessidade das pessoas que compõem seu quadro funcional. A pouco tempo atrás, era comum acreditar que eram os colaboradores que precisavam da empresa e que ela possuía certa autoridade sobre eles. Hoje, é possível perceber a dependência mútua e a necessidade de proporcionar a satisfação do colaborador, com o intuito de alcançar o melhor desempenho possível.

A gestão de pessoas amplia a visão estratégica da empresa e evidencia a distinção entre as organizações que percebem seus colaboradores como recursos humanos, propriamente dito, e àquelas que os percebem como parceiros.

Com base na idéia de perceber os colaboradores como parceiros, fortalece uma preocupação com o crescimento individual e profissional dos funcionários.

Investimentos com treinamentos e capacitação são elaborados e realizados com mais freqüência, e a busca por uma equipe autônoma torna-se o grande desafio para os líderes, visto que todo este conhecimento reverte em competência dentro da organização.

Embora vários autores trazem diferentes definições para o termo liderança, percebe-se que, por vezes, o entendimento deste termo dá margem à mal-entendidos, e também à ser empregado e utilizado de maneira incoerente, ou distorcido do verdadeiro sentido da palavra.

Liderança não é algo instituído, empossado, ou delegado à alguém. A liderança é algo que o indivíduo conquista perante as demais pessoas de um grupo, pois é quando elas acreditam e admiram suas ações, que decidem tornarem-se seus seguidores. É através desta aceitação e identificação que um líder terá êxito em suas atribuições.

Muito se escreve que liderança é a arte de influenciar pessoas e fazer com que elas realizem determinadas funções por acreditar que isto é importante também para elas, e não somente para aquela pessoa que está conduzindo as atividades.

Ao longo dos tempos, a liderança destacou-se por ser algo natural, conquistado por um e incorporado pelos demais membros que se tornam seguidores do líder. Liderar é promover a realização de tarefas com o empenho e dedicação de todos, e fazer com que os demais se sintam tão responsáveis e comprometidos com a realização da tarefa quanto o próprio líder.

É importante destacar a importância do envolvimento que os seguidores precisam sentir e incorporar, a manifestação da vontade mútua em fazer parte do processo e o alto grau de responsabilidade delegado à cada colaborador. Estes atributos são conduzidos e oferecidos pelo líder, a fim de despertar em cada indivíduo a certeza de fazer parte do grupo e ser responsável pelo sucesso ou pelo fracasso do resultado final. Com isto, cada um percebe a importância do trabalho que realizou e identificam seus ganhos e vantagens no processo.

De fato, percebe-se que é através do sentimento de pertencer ao grupo e ser responsável pelos resultados, que os liderados exercem suas atividades e dedicam o melhor de si para o seu trabalho.

Como abordado anteriormente, o líder é aquele aceito e identificado pelo grupo como tal. Para isto, o grupo geralmente seleciona a pessoa em quem ele confia e acredita que será condutor dos interesses comum do grupo. Portanto, o líder precisa desenvolver esta credibilidade frente ao grupo

e proporcionar a confiança e desenvolvimento necessário para a constante aceitação dos demais em relação à sua pessoa.

Esta aceitação é fundamental para que o líder consiga desenvolver a equipe e fazer com que a mesma seja percebida e identificada como uma equipe de alto desempenho, a fim de assegurar um diferencial competitivo tanto da empresa frente aos seus concorrentes, quanto dos próprios profissionais, em relação à manutenção de emprego e empregabilidade.

Percebe-se que, para o indivíduo obter esta influência e adquirir esta credibilidade dos seus seguidores, ele também depende do ambiente o qual está inserido, dos princípios e valores percebidos pela organização.

Em uma organização onde não há valorização de princípios éticos, nem sensibilidade às necessidades de seus colaboradores, o líder está limitado por estes empecilhos, pois ele deve ter muito cuidado com as reivindicações de seus colaboradores e com o entendimento delas frente à alta direção. Sendo assim, dependendo de sua maneira de conduzir as situações, ele pode perder, ou não conquistar a credibilidade necessária para o pleno exercício da função.

Nos demais casos, onde há princípios e valores focalizados nas questões éticas e humanas, depende somente do líder a conquista e a realização de seus seguidores.

CARVALHAL escreve que: “Quando os líderes estão pessoalmente dando o melhor de si, fazem uso sistemático e integrado de cinco práticas e dez comportamentos típicos de liderança”. (CARVALHAL 2000, p. 76)

Desafiar o processo	Buscando oportunidades Experimentando e arriscando
Inspirar uma visão compartilhada	Tendo uma visão voltada para o futuro Conquistando o apoio dos outros
Capacitar os outros a agir	Estimulando a colaboração Fortalecendo o pessoal
Modelar o caminho pelo exemplo	Dando o exemplo Planejando pequenas vitórias
Encorajar as emoções	Reconhecendo as contribuições Comemorando as conquistas.

Quadro 1 – Práticas e Comportamentos da Liderança

Fonte: Kouzes & Posner, 1996 (apud CARVALHAL, 2000, p.77)

Atualmente, se fala de liderança como um atributo natural incorporado ao indivíduo que, através de fatores individuais como credibilidade, influência e carisma, entre outros, faz com que um grupo de

pessoas torne-se seus seguidores, promovendo assim o desenvolvimento de atividades com alto grau de comprometimento e engajamento por parte dos liderados.

Quando se fala em líder, não se fala necessariamente da liderança formal, designada pela empresa, mas sim, da liderança exercida pela aceitação do indivíduo.

Percebe-se que o líder, para exercer sua influência, precisa da aprovação do grupo. Os liderados somente se tornarão seus seguidores se acreditarem e confiarem naquele indivíduo e, conseqüentemente acreditarem que as necessidades do líder se identificam com as necessidades do grupo.

O fato de ter sido designado para um cargo de chefia não quer dizer que o indivíduo exerça liderança sobre o seu grupo, pois a liderança, como já abordado, é conquistada e não imposta. O indivíduo que exerce autoridade pela imposição de um cargo, exerce a autoridade, propriamente dita. Seus subordinados o obedecem porque são obrigados à isto, enquanto o indivíduo que exerce autoridade pela liderança, tem seguidores que podem ser ou não seus subordinados, pois o mesmo proporciona a crença nas suas idéias e propósitos, fazendo com que a manifestação e a realização das atividades sejam feitas por vontade própria e por engajamento nos propósitos.

Dentro desta linha, existem aquelas pessoas que não exercem funções específicas de liderança, mas que, naturalmente abraçam determinada causa e conseguem conquistar um número considerável de seguidores. Estes são os chamados “líderes informais”, que embora não tenham posição de staff, conquistam a confiança e o carisma de determinados grupos, onde unidos, perseguirão objetivos que são valorizados por todos.

CARVALHAL (2000, p. 79) destaca também algumas diferenças entre líderes e administradores, quando expressa que “o líder voa alto para criar, arriscar, inovar e inspirar novas visões e o administrador explora todo o sucesso que a visão e a criatividade tornam possível”.

Também traz um quadro onde procura demonstrar claramente a diferença entre a maneira de condução de um administrador e de um líder.

ADMINISTRAR OU LIDERAR?	
Os administradores fazem as coisas da forma certa.	Os líderes fazem as coisas certas
O administrador opera sobre os recursos físicos da organização, sobre seu capital, tecnologia, matérias-primas, habilidades técnicas	O líder opera sobre os recursos emocionais da organização, sobre seus comprometimentos e aspirações.
O foco da ação está no processo e na eficiência	O foco da ação está nos resultados e na eficácia.
Os chefes são obedecidos	Os líderes são respeitados.

Quadro 2 – Administrar ou Liderar (CARVALHAL, 2000, p.67)

Liderança é um assunto que há muito tempo vem sendo alvo de estudo de psicólogos e cientistas sociais.

É possível perceber que a definição de liderança abrangendo influência, grupos e metas são comuns em vários conceitos e se mantêm durante toda a história do estudo sobre liderança. Esta história pode ser dividida em 4 abordagens, a qual cada uma está vinculada a um período.

Abordagem do Traço Pessoal foi dominante até o final dos anos 40, esta abordagem enfatiza os traços pessoais, qualidades e características dos líderes. É nesta abordagem que a crença preponderante no sucesso do líder é devido aos seus traços pessoais. Segundo esta crença, liderança é uma característica da pessoa, algo de sua própria natureza, e não uma habilidade que possa ser desenvolvida. Esta característica é que difere os líderes dos não-líderes ou liderados.

Uma importante pesquisa que foi publicada com relevantes conclusões por Stogdill (1948), que unido a um estudo feito por Gibb (1947), questionou as teorias até então difundidas sobre traços de personalidade.(apud BRYMAN, p. 259)

A Abordagem do Estilo proporcionou uma mudança no foco dos estudos sobre a liderança no final dos anos 40 e manteve-se até o final dos anos 60. Esta abordagem sugere que o sucesso do líder refere-se ao estilo de liderança que ele exerce e o seu comportamento.

Com o passar do tempo e com o andamento dos estudos, foi possível perceber que, apesar do comportamento do líder, também era necessário avaliar a situação em que ele estava inserido, pois, nem sempre o mesmo estilo de liderança chamava ao mesmo resultado em diferentes setores. Então, chegou-se a conclusão que, além das características do líder e do estilo de liderança que ele aplicava,

era necessário também avaliar o contexto e a situação em que este líder estava inserido. Esta idéia deu origem a Abordagem Contingencial.

A Abordagem Contingencial prevaleceu desde o final dos anos 60 até o começo dos anos 80. Esta abordagem baseia-se no contexto situacional pelo qual a empresa / líder atravessa. Fieldler foi um grande estudioso desta teoria e foi um dos primeiros a propor que contextos situacionais influenciam fortemente no tipo de líder mais adequado para cada tipo de situação.

Esta teoria ainda tem aceitação favorável, apesar de algumas percepções controversas em relação a este assunto.

Quanto à Abordagem da Nova Liderança, esta expressão é usada para abranger uma série de abordagens à respeito de liderança, surgidas nos anos 80. Dentre elas, destaca-se a Liderança Transacional e a Liderança Transformacional.

A abordagem da Nova Liderança foi motivo de grande estímulo aos pesquisadores, pois recebeu grande apoio dos pesquisadores da área e redirecionou muitas etapas anteriores sobre o estudo da liderança.

Pode-se dizer que liderança transformacional tem uma relação direta com a capacidade de levar os seguidores a liderarem à si próprios. É na liderança transformacional que o líder possibilita o desenvolvimento da auto-liderança, chegando ao ponto de o líder tornar-se prescindível.

A liderança transformacional destaca-se pelo aspecto carismático. Seguidores identificam-se com o líder e, conseqüentemente, seguem seus propósitos, suas metas e suas realizações, proporcionando uma relação onde ambas as partes seguem o mesmo propósito.

Os seguidores, baseados no carisma e na crença do líder, assumem as metas do mesmo como se fossem suas, e a partir daí, desencadeia-se um processo onde todos buscam o mesmo objetivo, onde todos trabalham, vislumbrando a realização das atividades e metas propostas.

A atuação do líder transformacional é imprescindível junto aos seus seguidores, pois é ele que, baseado na confiança de seus seguidores, deverá buscar o constante e total desenvolvimento das pessoas. Com base nesta crença, pode-se dizer que o líder transformacional é aquela pessoa que busca e proporciona a constante capacitação para seus seguidores.

A definição da liderança transformacional é baseada no efeito que o líder causa nos seus seguidores. Bass (1998), ressalta que existem quatro componentes da liderança transformacional, utilizada pelos líderes para conseguirem atingir os resultados esperados.

Carisma - Os líderes transformacionais são admirados, respeitados, têm a confiança dos seus seguidores e se tornam modelos para eles.

Inspiração - Os líderes transformacionais motivam e inspiram seus liderados. Os líderes criam expectativas e fazem com que seus seguidores vislumbrem estados futuros atraentes e, conseqüentemente, se comprometam com o resultado.

Estímulo Intelectual - Os líderes transformacionais estimulam os seus seguidores a serem inovadores e criativos, através da constante solicitação de soluções criativas à problemas que surgem no dia-a-dia.

Consideração individualizada - Os líderes transformacionais possibilitam o progresso e crescimento de cada seguidor, através da aceitação das diferenças individuais.

A base da liderança transformacional é a conquista que o líder exerce sobre seus liderados, pois todo e qualquer líder transformacional é, necessariamente carismático. Este carisma que o líder exerce sobre seus subordinados, faz com que os mesmos sigam seus líderes. Segundo SPECTOR, 2002: Com tanta conquista em forma de carisma, este líder é capaz de conseguir com que o seu subordinado realize doações pessoais extraordinárias, que proporcionam o atingimento das metas estabelecidas pela empresa.

MÉTODO

Este capítulo visa demonstrar o método de pesquisa, como foram realizadas todas as etapas, procedimentos, fases, etc.

DIAGRAMA DA PROBLEMÁTICA DE PESQUISA

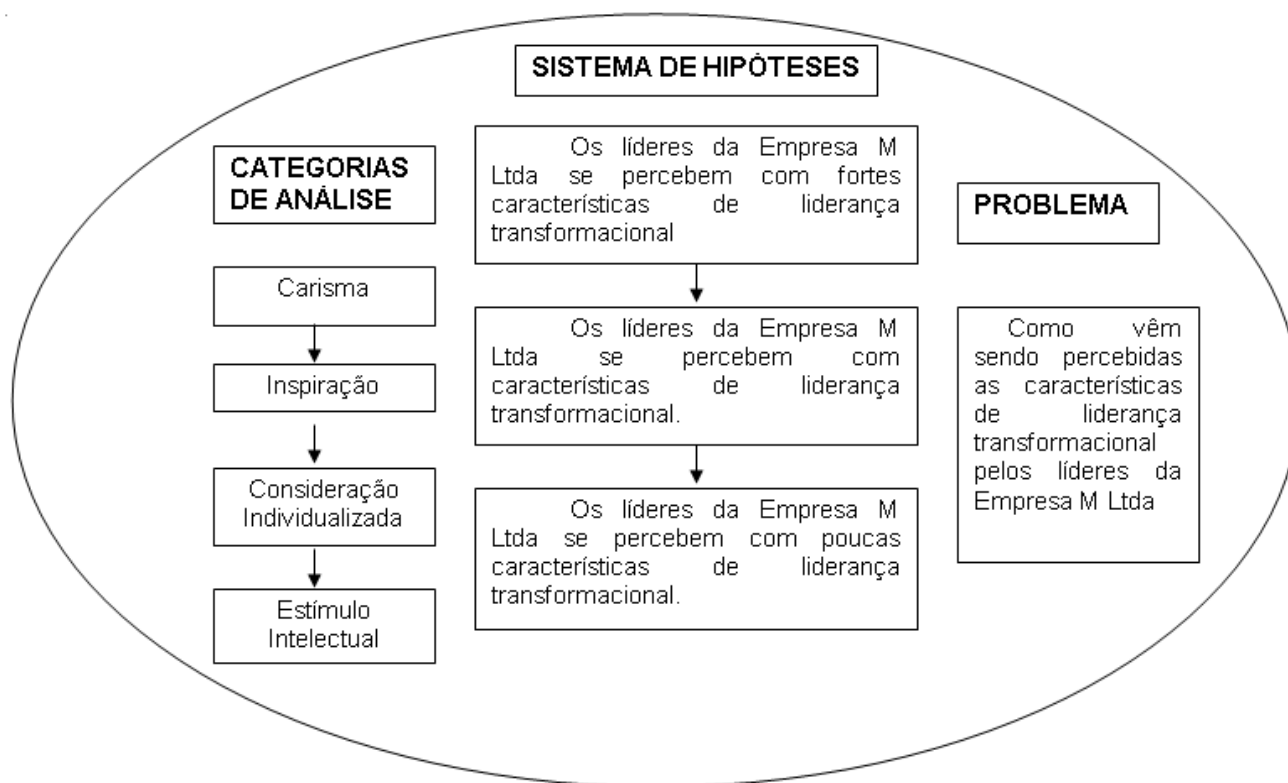


Figura1 - Diagrama da Problemática de Pesquisa

CATEGORIAS DE ANÁLISE

Referencial Categoria	CATEGORIAS	INDICADORES	FONTES	PROCEDIMENTOS
São quatro componentes encontrados, os quais, os líderes transformacionais se utilizam para alcançarem os resultados esperados dos seus seguidores: Carisma, Inspiração, Consideração Individualizada e Estimulação Intelectual (BASS, 1998 e MUCHINSKY, 2004, p. 421)	- Carisma. Líderes transformacionais se comportam de tal modo que se tornam modelos para seus seguidores. Os líderes são admirados, respeitados e têm a confiança dos seus seguidores. Os seguidores se identificam com os líderes e os querem emular; líderes são dotados por seus seguidores com capacidade, persistência e determinação extraordinárias. (BASS, 1998 e MUCHINSKY, 2004, p. 421)	- A1–Admiração, confiança e respeito - A2 – Influência Positiva - A3 – Persistência e determinação	- Memória Escrita - Observação	- Escala
	- Inspiração. Líderes transformacionais se comportam de maneira que motivam e inspiram aqueles à sua volta, conferindo significado e desafio ao trabalho de seus seguidores. Os líderes fazem com que seus seguidores vislumbrem estados futuros atraentes; eles criam expectativas claramente comunicáveis às quais os seguidores querem corresponder. (BASS, 1998 e MUCHINSKY, 2004, p. 421)	- A4 – Criar Expectativas Positivas - A5 – Motivação - A6 – Desafio das atividades	- Memória Escrita - Observação	- Escala
				- Escala
				- Escala

	- Estimulo Intelectual: Líderes transformacionais estimulam os esforços dos seus seguidores a serem inovadores e criativos questionando pressupostos, reenquadrando problemas e abordando velhas situações de novas maneiras. Novas idéias e soluções criativas são solicitadas aos seguidores que são incluídos no processo de enfrentar problemas e encontrar soluções. (BASS, 1998 e MUCHINSKY, 2004, p. 421) - Consideração Individualizada: Líderes transformacionais prestam atenção especial às necessidades individuais de progresso e crescimento de cada seguidor atuando como <i>coach</i> ou mentor. Seguidores e colegas são desenvolvidos para atingir níveis sucessivamente mais altos do seu potencial. Diferenças individuais de necessidades e desejos são reconhecidos, e o próprio comportamento do líder demonstra a aceitação dessas diferenças. (BASS, 1998 e MUCHINSKY, 2004, p. 421)	- A7 – Atenção Individual, orientação e conselhos - A8 – Compreender necessidades - A9 – Aceitar diferenças - A10 – Desafio intelectual - A11 – Estimular Criatividade e Inovação - A12 – Enfrentar problemas e encontrar soluções	- Memória Escrita - Observação - Memória Escrita - Observação	
--	---	---	--	--

Quadro 3 – Categorias de Análise

Este trabalho foi desenvolvido através de levantamento de dados, com base em uma pesquisa qualitativa. A pesquisa será realizada através da aplicação de um instrumento contendo afirmativas em relação à liderança transformacional, junto às pessoas que possuem cargo de chefia dentro da Empresa M Ltda, visando identificar qual a percepção dos líderes sobre suas próprias características de liderança transformacional, As afirmativas foram focadas em aspectos específicos para identificação deste novo estilo de liderança, possibilitando respostas em escala de 1 à 4, para possibilitar a análise.

Os instrumentos foram distribuídos para os líderes, que responderam e entregaram num prazo de 48 horas.

Os dados coletados foram tratados e comparados às características básicas para identificar o líder transformacional.

As fases da pesquisa foram:

- Elaboração do instrumento;
- Teste de validade Alpha de Cronbach (QUEIJO apud FROTA, 2006, p. 41);
- Contato com a Gerencia da empresa com a finalidade de solicitar autorização para aplicação do instrumento;

- d) Contato com chefias para conscientização da importância do instrumento;
- e) Aplicação e coleta do instrumento;
- f) Elaboração de gráficos e tabelas com base nos resultados encontrados;
- g) Tratamento dos dados;
- h) Análise e interpretação dos resultados;
- i) Análise geral e realização das considerações gerais.

A amostra desta pesquisa é composta por todas as pessoas que possuem cargo de chefia dentro da empresa em questão. Como o foco da pesquisa é perceber como os líderes se percebem em relação aos componentes da liderança transformacional, a amostra foi composta de 14 pessoas, representando 100% da necessidade da pesquisa. Foram entregues 14 instrumentos e devolvidos todos os 14, contemplando 100% dos respondentes.

O instrumento é composto por 12 afirmativas com respostas fechadas, que foram baseadas nas categorias de análise, divididas em quatro dimensões: **carisma, inspiração, consideração individualizada e estimulação intelectual** (BASS, 1998 apud MUCHINSKY, 2004).

As afirmativas são relacionadas à teoria da liderança transformacional conceituada por BASS (1998), como mostra o quadro a seguir:

Afirmativas sobre Liderança Transformacional
Afirmativa 1 – Admiração, Confiança e Respeito
Afirmativa 2 – Influência Positiva
Afirmativa 3 – Persistência e Determinação
Afirmativa 4 – Criar Expectativas Positivas
Afirmativa 5 – Motivação
Afirmativa 6 – Desafios das Atividades
Afirmativa 7 – Atenção Individual, Orientação e Conselhos
Afirmativa 8 – Compreender Necessidades
Afirmativa 9 – Aceitar Diferenças
Afirmativa 10 – Desafio Intelectual
Afirmativa 11 – Estimular Criatividade e Inovação
Afirmativa 12 – Enfrentar Problemas e Encontrar Soluções

Quadro 4 – Afirmativas sobre Liderança Transformacional

A escala utilizada no instrumento de pesquisa aplicado divide-se em duas partes. A primeira identifica os dados sócio-demográficos da seguinte maneira: quanto ao sexo (feminino e masculino); quanto à

idade com variações (de 15 a 20 anos; de 20 a 30 anos; de 30 a 40 anos; de 40 a 50 anos; de 50 a 60 anos e acima de 60 anos) e quanto ao tempo de organização com variações (de 1 a 5 anos, de 5 a 10 anos, de 10 a 15 anos, de 15 a 20 anos, de 20 a 30 anos, de 30 a 40 anos e acima de 40 anos). A segunda tem afirmativas com escala de 1 a 4 (discordo plenamente, discordo, concordo e concordo plenamente)

O primeiro contato se deu através da solicitação por e-mail à Gerente da área de Recursos Humanos, onde foi solicitada a autorização para aplicação dos instrumentos e realização do referido trabalho.

Logo após, com a autorização cedida, foi enviado um e-mail às pessoas com cargo de chefia dentro da empresa, onde foi explicada a intenção e a importância do instrumento. Foi explicada também a necessidade da aplicação e focado a data limite para entrega do documento, em virtude da data de entrega do trabalho. Prontamente foram devolvidos os retornos positivos de todos os envolvidos, que se disponibilizaram a participar da presente pesquisa.

Em seguida, os instrumentos foram distribuídos. Foi disponibilizado um envelope, em local estratégico, para os instrumentos serem colocados diretamente dentro do envelope pelos participantes, sem nenhuma intervenção, para evitar identificação.

Com prazo pré-estabelecido, todos os instrumentos foram entregues conforme combinado, num total de 100% dos participantes. Foi possível assim uma análise geral da pesquisa, pois a amostra escolhida significa o total das pessoas envolvidas na presente pesquisa.

A Análise dos dados se deu da seguinte maneira, os instrumentos foram recolhidos, numerados e tabulados de acordo com a necessidade. Foram analisados primeiramente os dados sócio-demográficos, ou seja, dados em relação ao sexo, idade, escolaridade e tempo de organização. Foram feitos gráficos e tabelas para demonstrar com clareza a disposição destes dados. Com base nestes gráficos, foi possível analisar a distribuição da amostra em relação a estes dados e caracterizar as faixas onde encontra-se a maior concentração de pessoas.

Em seguida foram construídas tabelas de cálculos de desvio padrão e médias, bem como foi definida a quantidade de respostas para cada afirmativa e seu respectivo percentual.

Assim, por meio do levantamento de dados, foi feita a análise quantitativa das afirmativas, cada uma com seu desvio-padrão e sua média. Através desta análise, foi possível identificar a percepção das chefias quanto a aplicação dos quatro componentes da liderança transformacional: **carisma, inspiração, estímulo intelectual, e consideração individualizada.**

Os dados foram analisados através de fundamentação teórica anteriormente apresentada e também, da escala de concordância. Assim, foi possível analisar e identificar os resultados obtidos através da aplicação desta pesquisa.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta a análise dos dados sócio-demográficos e também, dos enfoques que caracterizam a liderança transformacional através dos instrumentos respondidos, revelando a média e o desvio-padrão de concordância nas afirmativas referente a cada uma das variáveis. Para facilitar a compreensão, os dados foram demonstrados em tabelas e gráficos com as devidas análises.

As políticas de gestão de pessoas visam criar um elo entre empresa e colaborador, visando sustentar um ambiente de trabalho embasado em satisfação e motivação.

São disponibilizados diversos benefícios, tais como festas mensais comemorativas aos aniversariantes do mês, auxílio escolar de 50% ao funcionário com 1 ano ou mais de empresa, desde que o curso corresponda à função desempenhada, cestas básicas vinculadas à metas de produção e vendas, comemorações diversas relativas às respectivas datas no calendário anual, Programa de Participação nos Resultados (PPR) vinculadas à metas individuais e metas por setor. Ao final do ano, é escolhido pelos colegas através de voto secreto, o colaborador Padrão e o Colaborador Revelação, divididos entre indústria e administrativo. Os colaboradores escolhidos são premiados com um troféu durante a festa do final do ano, juntamente com os seus familiares e demais colegas.

Preocupada com a saúde do trabalhador, a empresa possui o SESMT estruturado com dois técnicos de segurança do trabalho, uma engenheira do trabalho e uma médica do trabalho, que estão em constante atualização e aperfeiçoamento, visando preservar a saúde ocupacional de cada colaborador. Também são responsáveis pela atualização periódica do PCMSO (Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional), PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais) e do PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário), que trata-se de um resumo da vida laboral do colaborador na empresa.

Há também a constituição de CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) muito atuante, que anualmente é renovada e tem como objetivo prever possíveis acidentes e trabalhar de maneira à evita-los. Para isto, os integrantes da CIPA recebem cursos preparatórios antes de tomar posse, na próxima gestão. É realizada também a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho), onde os integrantes da CIPA estão diretamente envolvidos. São eles que estruturam a SIPAT e tem a

função de fazer uma semana com atividades a promover e conscientizar os demais colegas em relação à segurança no trabalho.

As pesquisas foram dirigidas a 14 colaboradores com cargo de chefia na empresa, constituindo assim, uma amostra de 14 respondentes. Foram devolvidos os 14 instrumentos entregues, totalizando 100% das pessoas que exercem cargo de chefia na Empresa M Ltda, sendo esta a amostra escolhida.

As características dos funcionários coletados estão representadas nas tabelas e gráficos a seguir.

a) Sexo dos respondentes

Tabela 1 – Distribuição dos respondentes quanto ao sexo

Sexo	n	%
Masculino	13	93
Feminino	1	7
Total	14	100

Analisando o resultado por sexo dos respondentes apresentados na tabela 1, percebe-se uma dominância do sexo masculino, representados com 93% sobre o sexo feminino, equivalente a 13 pessoas, enquanto o sexo feminino é representado por 7% dos respondentes, ou seja, 1 pessoa. Isto acontece por ser uma indústria metalúrgica, onde, de fato, a maioria do quadro funcional é composto por pessoas do sexo masculino, que trabalham diretamente no chão de fábrica. Esta predominância, conseqüentemente, reflete nos cargos de chefia, também pela sua incidência ser maior na área fabril.

b) Idade dos Respondentes

Tabela 2 – Distribuição dos respondentes quanto à idade

Idade	n	%
15 a 20	0	0
20 a 30	2	14
30 a 40	3	21
40 a 50	6	44
50 a 60	2	14
Acima de 60	1	7
Total	14	100

Analisando os dados referentes à idade dos respondentes apresentados na tabela 2, constata-se que há maior concentração de pessoas na faixa etária de 40 a 50 anos, com 44% dos respondentes. Logo em seguida vem a faixa-etária de 30 a 40 anos, com 21% dos respondentes. Na seqüência aparece a faixa etária de 50 a 60 anos e também de 20 a 30 anos, com 14% dos respondentes, cada uma, e, por último, a faixa-etária acima de 60 anos, representada por 7% dos respondentes.

c) Escolaridade dos Respondentes

Tabela 3 – Distribuição dos respondentes quanto à escolaridade

Idade	n	%
Fundamental Completo	2	14
Ensino médio Completo	8	57
Ensino Superior Completo	4	29
Total	14	100

Analisando o gráfico em relação à escolaridade, nota-se que 57% dos respondentes possuem o ensino médio completo, seguido de 29% dos respondentes que possuem ensino superior completo e posteriormente, 14% possuem o ensino fundamental completo. Observa-se uma predominância da escolaridade de ensino médio completo.

d) Tempo de Organização dos Respondentes

Tabela 4 – Distribuição dos respondentes quanto ao tempo na organização

Tempo	n	%
De 1 a 5 anos	4	29
De 5 a 10 anos	2	14
De 10 a 15 anos	3	21
De 15 a 20 anos	3	21
De 20 a 30a nos	1	7
De 30 a 40 anos	1	7
Total	14	100

Observa-se que a maioria dos respondentes têm de 1 a 5 anos de organização, representada por 30% dos respondentes, 21% tem de 10 a 15 anos e de 15 a 20 anos, 14% tem de 5 a 10 anos, 7% tem de 20 a 30 anos e também de 30 a 40 anos na organização. Nota-se que apesar de a maioria dos respondentes, representadas pelas pessoas que ocupam cargo de chefia na empresa, ter até 5 anos de organização, existem pessoas com até 40 anos de casa, o que sugere ser uma empresa que proporciona grande estabilidade empregatícia. Também é possível perceber que 30% possuem de 01 à 05 anos, e 70% possuem mais de 5 anos de trabalho na empresa, o que confirma esta afirmação.

As afirmativas referem-se à percepção dos gestores de uma indústria metalúrgica, em relação aos componentes da liderança transformacional aplicados na maneira de administrar dentro da empresa.

A tabela a seguir foi elaborada para embasar a análise das médias.

Tabela 5 – Classificação dos Intervalos para Análise das Médias

Escala	Classificação	%	Percepção
3 a 4	de 2,50 a 4,00	de 63 a 100	Concorda
1 a 3	de 1,00 a 2,40	de 1,00 a 62	Discorda

A análise foi realizada com base nas seguintes médias e desvio-padrão:

Tabela 6 - Médias e Desvios sobre as afirmativas das categorias de liderança transformacional dos gestores de uma empresa metalúrgica.

Afirmativas sobre Liderança Transformacional	Média	Desvio-Padrão
A3 - Persistência e determinação	3,29	0,61
A9 - Aceitar Diferenças	3,14	0,66
A2 - Influência Positiva	3,07	0,47
A8 - Compreender Necessidades	3,07	0,27
A12 - Enfrentar Problemas e Encontrar Soluções	3,07	0,62
A1 - Admiração, Confiança e Respeito	3,00	0,68
A4 - Criar Expectativas Positivas	3,00	0,55
A5 – Motivação	3,00	0,60
A7 – Atenção Individual, Orientação e Conselhos	2,93	0,47
10 – Desafio Intelectual	2,86	0,66
A11 - Estimular Criatividade e Inovação	2,86	0,66
A6 - Desafio das Atividades	2,79	0,70
A- Geral	3,01	0,58

Tabela 7 – Afirmações sobre Liderança Transformacional

	1		2		3		4		5		6	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Concorda Plenamente	2	14,3	2	14,3	3	21,4	2	14,3	2	16,7	2	14,3
Concorda	11	78,6	11	78,6	10	71,4	10	71,4	8	66,7	7	50,0
Discorda	0	0,0	1	7,1	1	7,1	2	14,3	2	16,7	5	35,7
Discorda Plenamente	1	7,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	14	100	14	100	14	100	14	100	12	100	14	100

	7		8		9		10		11		12	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Concorda Plenamente	1	7,14	1	7,1	4	28,6	2	14,3	2	14,3	3	21,4
Concorda	11	78,57	13	92,9	8	57,1	8	57,1	8	57,1	9	64,3
Discorda	2	14,29	0	0,0	2	14,3	4	28,6	4	28,6	2	14,3
Discorda Plenamente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	14	100	14	100	14	100	14	100	14	100	14	100

Em análise à tabela de médias e desvios-padrão, pode-se perceber que a afirmativa que possui a média mais alta é a afirmativa 3, com média igual a 3,29 e seu desvio padrão é 0,61.

A afirmativa 3 objetiva identificar a percepção dos líderes quanto aos seguintes aspectos: **capacidade, persistência e determinação**.

BASS (2004) afirma que “líderes são dotados por seus seguidores com capacidade, persistência e determinação extraordinárias” (apud Muchinsky, 2004, p. 421). Em observação aos resultados desta afirmativa quanto aos intervalos de concordância, percebe-se que 92,9% dos respondentes concordam que os líderes da organização desenvolvem um trabalho de confiança, persistência e determinação. Já 7,14% discordam desta afirmação. Esta afirmativa obteve a maior média porque a concordância ficou distribuída entre um alto nível de concordância plena, paralela à simples concordância, e um índice mínimo de discordância. Com concordância de mais de 50% dos respondentes, podemos afirmar que os líderes desta organização possuem este aspecto da liderança transformacional e atuam como tal.

Em seguida, com média igual a 3,14 e desvio padrão de 0,66, observamos a afirmativa 9 como a segunda afirmativa com a maior média no instrumento aplicado. A afirmativa 9 objetiva identificar a percepção dos líderes quanto aos seguintes aspectos: **aceitar diferenças**. Em observação aos resultados desta afirmativa quanto aos intervalos de concordância, percebe-se que 85,6% dos respondentes concordam que os líderes da organização aceitam as diferenças de seus colaboradores e 14,3% discordam desta afirmação. Nesta afirmativa, como na anterior, mais da metade dos

respondentes concordam, o que permite afirmar que, também neste aspecto, os líderes apresentam características da liderança transformacional e atuam como tais.

Logo após, com média igual a 3,07, localiza-se as afirmativas 2, 8 e 12, com desvio padrão igual a 0,47, 0,27 e 0,62, respectivamente.

Estas afirmativas possibilitam identificar a percepção dos líderes quanto aos seguintes aspectos da liderança transformacional: **Afirmativa 2 - influência positiva, afirmativa 8 - compreender necessidades e afirmativa 12 - enfrentar problemas e encontrar soluções.**

Em observação aos resultados da **afirmativa 2 - influência positiva**, conforme os intervalos de concordância, percebe-se que 92,9% dos respondentes concordam que os líderes desenvolvem um trabalho de influência positiva com o grupo e 7,14%, discorda desta afirmação. Conforme BASS (1998) “Os líderes transformam os seguidores tornando-os mais conscientes da importância e do valor dos resultados da tarefa...e induzindo-os a transcender o auto-interesse pelo bem da organização”.

Em relação aos resultados da **afirmativa 8 - compreender necessidades**, conforme os intervalos de concordância, percebe-se que 100% dos respondentes concordam que os líderes compreendem as necessidades dos seus liderados, ou seja, esta afirmativa não obteve nenhuma discordância. Assim, pode-se afirmar sem receios que este aspecto da liderança transformacional é percebida pelos líderes como plenamente aplicado. Observa-se também que é a única afirmativa que não possui discordância. Mesmo com 100% de concordância, esta afirmativa não possui a média mais alta por que a concordância plena se identificou em apenas 7,1% dos respondentes, e ficou mais concentrada na simples concordância, com 92,9% dos respondentes.

A **afirmativa 12 - enfrentar problemas e encontrar soluções**, conforme os intervalos de concordância, percebe-se que 85,7% dos respondentes concordam que os líderes estimulam os liderados a enfrentar problemas e encontrar soluções e 14,3% discordam desta afirmativa.

Na seqüência, com média igual a 3,00, localiza-se as afirmativas 1, 4 e 5, com desvio padrão igual a 0,68, 0,55 e 0,60, respectivamente.

Estas afirmativas objetivam identificar a percepção dos líderes quanto aos seguintes aspectos da liderança transformacional: **afirmativa 1 - admiração, confiança e respeito; afirmativa 4- criar expectativas positivas; afirmativa 5 - motivação.**

Conforme Muchinsky (2004) “os seguidores sentem confiança no líder e o respeitam e se sentem motivados a fazer mais do que originalmente esperavam fazer”.

Em relação aos resultados da **afirmativa 1 - admiração, confiança e respeito**, conforme os intervalos de concordância, percebe-se que 92,9% dos respondentes concordam que os líderes desenvolvem um trabalho de admiração, confiança e respeito com o seu grupo e 7,1% discordam desta afirmativa.

Em relação aos resultados da **afirmativa 4- criar expectativas positivas** conforme os intervalos de concordância, percebe-se que 85,7% dos respondentes concordam que os líderes da empresa criam expectativas positivas no grupo, e 14,3% discordam desta afirmação. Sendo assim, mais da metade do grupo percebe-se com fortes tendências a criar expectativas no grupo de trabalho, confirmando, assim, mais uma característica da liderança transformacional aplicada pelo grupo.

Em relação aos resultados da **afirmativa 5 - motivação** conforme os intervalos de concordância, percebe-se que 83,4% dos respondentes concordam que os líderes exercem poder de motivação nas suas equipes e 16,7% discordam desta afirmação. Mais da metade dos respondentes concordam que os líderes possuem este aspecto da liderança transformacional, consolidando esta afirmativa como verdadeira.

Em seguida, com média igual a 2,93 e desvio padrão igual a 0,47, localiza-se a afirmativa 7. A afirmativa 7 objetiva identificar a percepção dos líderes quanto aos seguintes aspectos: **atenção individual, orientação e conselhos**.

Conforme BASS (1998) “líderes transformacionais prestam atenção especial às necessidades individuais do progresso e crescimento de cada seguidor atuando como coach ou mentor”. (apud MUCHINSKY, 2004, p.421).

Em observação aos resultados desta afirmativa quanto aos intervalos de concordância, percebe-se que 85,6% dos respondentes concordam que os líderes desenvolvem um trabalho de atenção individualizada, orientação e conselhos e 14,3% discordam. Nesta afirmativa, como nas anteriores, mais da metade dos respondentes concordam, o que nos permite afirmar que, em mais este aspecto, que os líderes apresentam características da liderança transformacional e atuam como tais.

Logo após, encontra-se as afirmativas 10 e 11, com média igual a 2,86 e ambas desvio padrão igual a 0,6.

Estas afirmativas possibilitam identificar a percepção dos líderes quanto aos seguintes aspectos da liderança transformacional: **10 - desafio intelectual; 11 - estimular criatividade e inovação**.

Em relação aos resultados da **afirmativa 10 - desafio intelectual** conforme os intervalos de concordância, percebe-se que 71,4% dos respondentes concordam que os líderes promovem desafios intelectuais e 28,6% discordam. Analisando estes números, percebe-se que a maioria concorda, porém, esta afirmativa possui um nível de concordância baixo se comparado com as demais. De

qualquer maneira, pelo índice de concordância, pode-se afirmar que os líderes atuam como líderes transformacionais também neste aspecto.

Em relação aos resultados da **afirmativa 11 - estimular criatividade e inovação** conforme os intervalos de concordância, percebe-se que 71,4% dos respondentes concordam que os líderes promovem desafios intelectuais e 28,6% discordam. Analisando estes números, percebe-se que a maioria dos respondentes concordam que os líderes estimulam a criatividade e a inovação. Com índices idênticos aos da afirmativa anterior, pode-se afirmar também que os líderes atuam como líderes transformacionais neste aspecto, porém, com um índice menor de concordância que as demais afirmativas.

Por fim, encontra-se a alternativa 6, com média igual 2,79 e desvio padrão igual a 0,70.

A afirmativa 6 objetiva identificar a percepção dos líderes quanto aos seguintes aspectos: **desafio das atividades**.

Abordando os dois últimos níveis identificados acima, conforme BASS (1998), “líderes transformacionais se comportam de maneira que motivam e inspiram aqueles à sua volta, conferindo significado e desafio ao trabalho dos seus seguidores.” (apud Muchinsky, 2004, p.421)

Em relação aos resultados da afirmativa 6 quanto aos intervalos de concordância, percebe-se que 64,3% dos respondentes concordam que os líderes desenvolvem um trabalho que promova o desafio das atividades e 35,7% discordam. Em comparação às demais afirmativas, percebe-se que esta foi a que obteve percentual mais baixo de concordância, apesar de, ainda assim a maioria das respostas ser de concordância.

Dentre os aspectos de liderança transformacional, a promoção de atividades desafiantes ainda é algo que precisa ser melhor desenvolvido entre os líderes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho foi desenvolvido com o objetivo de identificar a percepção dos líderes quanto à sua atuação na empresa, baseado nos conceitos e nos aspectos da liderança transformacional. Para isto, foi necessário identificar a política de gestão de pessoas aplicada na empresa e verificar o contexto atual em que ela se encontra. Baseado nas hipóteses sugeridas quanto à percepção dos líderes em relação ao fato de eles possuírem fortes ou fracas características da liderança transformacional, foi possível obter a análise adequada e as sugestões percebidas como necessárias à organização.

As afirmativas 1, 2 e 3 visam identificar o primeiro componente da liderança transformacional, descrito por BASS (1998): **Carisma**. Conforme Muchinsky (2004) “Líderes Carismáticos são considerados

indivíduos que dão aos seus seguidores uma visão do futuro que promete uma vida melhor e mais significativa". (MUCHINSKY, 2004, p. 422)

Quanto às respostas dos instrumentos, percebe-se uma pequena oscilação na média, que variou entre 3,00, 3,07 e 3,29, respectivamente. Estas três primeiras afirmativas obtiveram um percentual alto de concordância, permitindo-se afirmar que os líderes desta organização percebem-se com fortes características da liderança transformacional no que diz respeito ao Carisma, que confirma que os líderes da Empresa M Ltda se percebem com fortes características da liderança transformacional apresentada no início deste trabalho.

As afirmativas 4,5 e 6 analisadas enquadram-se no segundo componente de liderança transformacional dentre os quatro definidos por Bass (1998), **Inspiração**.

Segundo BASS (1998), "os líderes fazem com que seus seguidores vislumbrem estados futuros atraentes; eles criam expectativas claramente comunicáveis às quais os seguidores querem corresponder". (apud MUCHINSKY, 2004, p.422)

Neste componente percebe-se uma adesão de concordância um pouco menor se comparada ao componente anterior. Com pequenas oscilações, percebe-se que o aspecto de maior carência foi a promoção de atividades desafiantes, com um índice de concordância de apenas 64,3%. As médias ficaram em 3,0, 3,0 e 2,79, respectivamente. Apesar de ter menor concordância, ainda assim, podemos afirmar que neste componente, os líderes se percebem com fortes características de liderança transformacional, o que confirma que os líderes da Empresa M Ltda se percebem com fortes características da liderança transformacional apresentada no início deste trabalho.

As afirmativas 7, 8 e 9 analisadas enquadram-se no terceiro componente de liderança transformacional dentre os quatro definidos por Bass (1998), **Consideração Individualizada**.

Segundo BASS (1998), "líderes transformacionais prestam atenção especial às necessidades individuais de progresso e crescimento de cada seguidor atuando como *coach* ou mentor". (apud MUCHINSKY, 2004, p. 422)

Neste componente, percebe-se um índice de concordância muito elevado nos três aspectos. Enfatizando, percebe-se que um dos aspectos, o que refere-se a compreender as necessidades, obteve concordância de 100% dos respondentes, ou seja, todos concordaram que os líderes compreendem as necessidades de seus grupos. As médias ficaram entre 2,93, 3,07 e 3,14, respectivamente. Com estes resultados, pode-se afirmar que os líderes percebem-se com fortes características da liderança transformacional. Isto confirma que os líderes da Empresa M Ltda se

percebem com fortes características da liderança transformacional apresentada no início deste trabalho.

As alternativas 10, 11 e 12 analisadas enquadram-se no quarto componentes de liderança transformacional dentre os quatro definidos por Bass (1998), **Estímulo Intelectual**.

Conforme BASS (1998) “Novas idéias e soluções criativas são solicitadas aos seguidores, que são incluídos no processo de enfrentar problemas e encontrar soluções” (apud MUCHINSKY, 2004, p. 422) Este foi o componente que obteve menor índice de concordância nas afirmativas citadas. As médias ficaram entre 2,86, 2,86 e 3,07, respectivamente. Apesar de ser o componente com menor concordância em relação aos demais, obteve um resultado satisfatório, sendo possível afirmar que os líderes também possuem este componente da liderança transformacional. Assim, confirma que os líderes da Empresa M Ltda se percebem com fortes características da liderança transformacional apresentada no início deste trabalho.

As sugestões abaixo foram embasadas na revisão da literatura e na análise feita através dos resultados obtidos da pesquisa.

a) Sugestões à curto prazo

Embora todas as afirmativas obtiveram um nível de concordância favorável, ou seja, nenhuma das afirmativas analisadas enquadrou-se no alto nível de discordância, percebe-se que 4 delas ficaram com a média abaixo de 3,00. São elas: A7 – Atenção individual, orientação e conselhos; A10 – Desafio intelectual; A11 – Estimular criatividade e inovação; A6 – Desafio das atividades.

Este resultado, apesar de não ser desfavorável, é preocupante, pois indica uma necessidade de melhoria à curto prazo. Percebe-se também que estes itens dizem respeito à desafios, de uma maneira em geral. Com esta informação, é indispensável para os líderes desta organização, repensar a maneira em que as tarefas estão sendo trabalhadas/delegadas e o porquê desta falha no que diz respeito à desafios, de uma forma geral.

CARVALHAL (2000) escreve que “capacitar é criar condições para que cada indivíduo que queira possa dar o seu “vôo solo”. Capacitar não é dar o peixe, é ensinar a pescar.” (CARVALHAL, 2000, p. 81). Baseado neste parágrafo pode-se afirmar que propor desafios é, sem dúvida, capacitar o profissional a realizar as atividades com maior segurança. É proporcionar ao colaborador a aprendizagem de como buscar a solução do problema, e não apenas aplicá-la.

Muchinsky (2004) afirma que “a liderança transformacional está fortemente associada à eficácia da unidade de trabalho”. (MUCHINSKY, 2004, p. 422)

Para tornar a unidade de trabalho eficaz é indispensável preparar os colaboradores para enfrentar desafios, para liderarem à si mesmos.

Estes líderes precisam, talvez, descentralizar a solução dos problemas, para permitir então este aprendizado. A confiança mútua é indispensável para este tipo de procedimento, pois o líder precisa confiar no colaborador para poder proporcionar esta nova maneira de conduzir as soluções dos problemas. Em contrapartida, o colaborador precisará confiar tanto no líder quanto em si próprio para ter segurança de buscar a solução dos problemas de uma maneira adequada, madura e coerente.

Este ponto deverá ser trabalhado e desenvolvido junto aos líderes, através de treinamento, conscientização e desenvolvimento deles.

b) Sugestões à médio prazo

As demais afirmativas, A3 - Persistência e determinação; A9 - Aceitar Diferenças; A2 - Influência Positiva; A8 - Compreender Necessidades; A12 - Enfrentar Problemas e Encontrar Soluções; A1 - Admiração, Confiança e Respeito; A4 - Criar Expectativas Positivas; A5 – Motivação, estão com a média mais elevada que as anteriores, por isto, certamente necessitam atenção, mas com a possibilidade de que as medidas sejam tomadas a médio prazo, em virtude de os resultados não serem expressivamente preocupantes.

Todas estas afirmativas acima precisam ser retomadas no sentido de melhorar o desempenho dos líderes nos aspectos da liderança transformacional.

Muchinsky (2004) escreve que “eles se comportam de tal modo que conseguem resultados superiores usando um ou mais dos quatro componentes da liderança transformacional” (MUCHINSKY, 2004, p. 421)

Portanto, sempre que for possível aperfeiçoar e melhorar a liderança, aproximando-se cada vez mais da perfeição, é necessário que se faça, pois isto é um investimento que poderá trazer inúmeros benefícios para a empresa.

Assim, para aprimorar e desenvolver os aspectos citados acima, será necessário a realização de reuniões constantes com os liderados, exposição e transparência das idéias, desenvolvimento da capacidade de empatia do líder, bem como o constante desenvolvimento da credibilidade e identificação do líder junto ao seu grupo. Também não se pode ignorar a importância dos treinamentos, que são indispensáveis para o constante aperfeiçoamento do profissional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

- CARVALHAL, Eugenio do. Ciclo de Vida das organizações: peopleware, liderança transformadora e desenvolvimento de equipes de alto desempenho. Rio de Janeiro: FGV, 2000
- FINDLER, Fred Edward. Liderança e Administração Eficaz. São Paulo: Universidade de São Paulo, 1981
- BERGAMINI, Cecília Whitaker. O Líder Eficaz. São Paulo: Atlas, 2002
- BRYMAN, Alan. Liderança nas Organizações. In: CALDAS, Miguel. Handbook de Estudos Organizacionais: Ação e Análise Organizacionais. São Paulo: Atlas, 2004
- VERGARA, Sylvia Constant. Gestão de Pessoas. São Paulo: Atlas, 2000
- CHIAVENATTO, Idalberto. Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004
- MUCHINSKY, Paul M. Psicologia Organizacional. São Paulo: Pioneira Thomsom, 2004.
- SPECTOR, Paul E. Psicologia das Organizações. São Paulo: Saraiva, 2004

Capítulo 8



10.37423/230708023

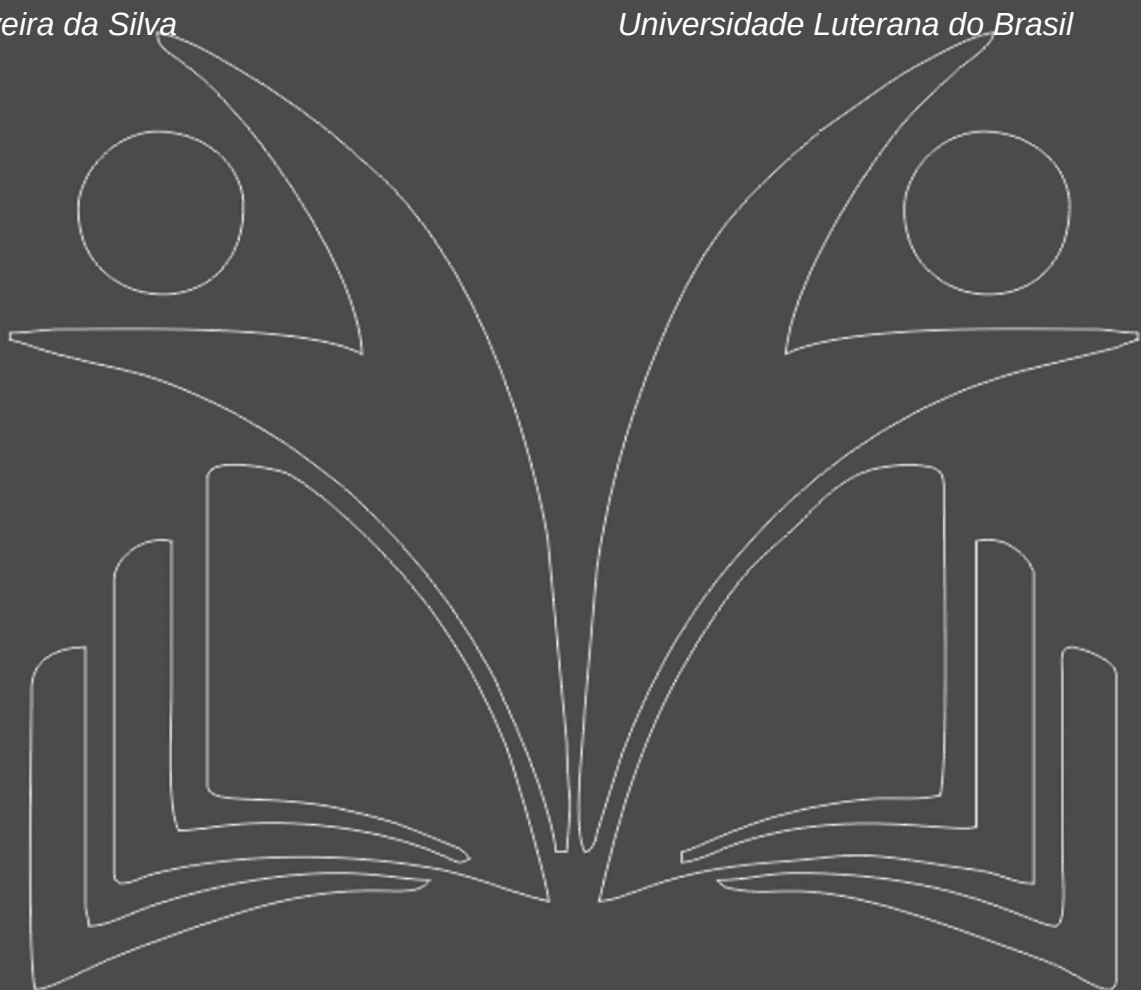
A IMPORTÂNCIA DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL NO DESENVOLVIMENTO DAS EMPRESAS

Joseane Stahl Silveira

Universidade Luterana do Brasil

Sandra Silveira da Silva

Universidade Luterana do Brasil



Resumo: Toda empresa necessita conhecer as percepções e expectativas de seus funcionários em relação à organização. Uma ferramenta muito utilizada para este fim é a pesquisa de clima organizacional. A pesquisa de clima organizacional é utilizada pela área de gestão de pessoas e tem a finalidade de identificar sintomas prejudiciais ao bom andamento da organização, possibilitando a indicação de uma possível melhora nas áreas afetadas. Este artigo visa abordar a importância da pesquisa de clima organizacional no desenvolvimento das empresas. Esta ferramenta propicia aos gestores, diagnosticar o índice de satisfação de seus colaboradores, bem como verificar as necessidades de seus funcionários. O resultado da pesquisa está diretamente relacionado à cultura organizacional. Com o correto diagnóstico e efetiva atuação sobre os problemas encontrados, o objetivo é atingir uma maior motivação entre os funcionários e, conseqüentemente, alcançar desta forma um aumento no comprometimento individual e coletivo dos colaboradores, refletindo diretamente na qualidade e na prestação de serviços da empresa.

Palavras-chave: Cultura. Clima Organizacional. Gestão de Pessoas

INTRODUÇÃO

Toda empresa necessita conhecer as percepções e expectativas de seus funcionários em relação à organização.

Segundo Chiavenato (2004, p.403) “As relações com empregados devem fazer parte integrante da filosofia da organização: a organização deve tratar seus empregados com respeito e oferecer meios de atender às suas necessidades pessoais e familiares.”

Para isto, é indispensável que a empresa estabeleça uma comunicação clara e objetiva entre empresa e funcionários.

Segundo Zarifian (2001, p. 148) “comunicar é entender o outro e compartilhar com ele referências, motivos e objetivos parcialmente comuns. “

Uma ferramenta muito utilizada para promover esta interação, utilizando uma comunicação adequada é a pesquisa de clima organizacional.

A pesquisa de clima organizacional possibilita o conhecimento de sintomas que prejudicam o bom andamento da organização, e propicia ações que aumentem a motivação dos funcionários, resultando num maior comprometimento dos colaboradores, na melhor qualidade do produto final e prestação de serviços.

Através da pesquisa realizada com base em referências bibliográficas, foi possível perceber o quanto é importante a empresa ser conhecedora das opiniões dos funcionários sobre a organização. Para isto, a aplicação da pesquisa de clima é indispensável para ponderar e balisar estas informações.

Por este motivo, o presente artigo tem por objetivo estudar a importância da pesquisa de clima organizacional no desenvolvimento das empresas.

CLIMA ORGANIZACIONAL

As relações inter-pessoais estão cada vez mais em voga dentro das organizações. Esses relacionamentos criam uma atmosfera psicológica, que envolve todos os funcionários da organização, logo, surge a necessidade de identificar os fatores que afetam a motivação e a produtividade, causando intranquilidade para as organizações. Luz, salienta: “Clima organizacional é a atmosfera psicológica que envolve, num dado momento, a relação entre a empresa e seus funcionários.” (2003, p.12).

Cada organização possui uma estrutura, um ambiente de trabalho, ideologias, valores, estratégias de socialização, de gestão de pessoas, sua própria história, seus mitos, heróis, rituais, crenças e muitos outros fatores, que integram a cultura de uma organização.

Então, quando uma pessoa é integrada a um novo grupo, ela possui uma certa ansiedade e incerteza quanto a sua capacidade de sobreviver e ser produtivo neste grupo, ou ainda a incerteza se as pessoas desse grupo trabalharão integradas umas às outras.

Pode-se dizer que a incerteza causa um trauma e isso faz com que todos os membros do grupo busquem uma maneira de enfrentar as crises, procurando perceber, pensar e sentir, tornando suas vidas mais previsíveis.

A maneira como será resolvida as futuras crises, é o modo com o qual as pessoas já aprenderam ou já utilizaram anteriormente.

Através de uma pesquisa de clima organizacional, é possível analisar a situação do ambiente de trabalho, a fim de detectar anomalias e criar uma estratégia de ação.

Um clima saudável pode ser considerado um ambiente em que as pessoas sentem-se bem, por sua vez, um clima negativo propicia mal-estar.

O clima faz parte da organização, e por sua vez é parte resultante da cultura organizacional. Clima e cultura estão ligados, mas, o clima organizacional é identificado como uma manifestação da cultura organizacional.

A pesquisa de clima deve ser aplicada anualmente, ou a cada dois anos, geralmente é feita através do preenchimento de uma escala, no qual os funcionários manifestam suas opiniões, de maneira que na avaliação é possível detectar suas insatisfações e o ambiente de trabalho.

O bom relacionamento entre funcionários e chefias propicia maior motivação, comprometimento e produtividade nas organizações.

O mundo está em eterna transformação. Essa transformação repercute na economia, política, tecnologia, cultura e em todos os campos, imagináveis e inimagináveis, afetando desta maneira, o clima das organizações.

É fácil dizer para não misturar o profissional com o pessoal, mas os problemas pessoais dos funcionários podem afetar bem mais o comprometimento com o trabalho profissional do que se possa

imaginar, portanto se faz necessário uma relação de confiança, respeito e consideração, a fim de proporcionar motivação e assistência nos momentos de dificuldade de seus funcionários.

Para Luz (2003, p. 29) “poucas são as empresas que tem interesse em ouvir seus clientes internos, em conhecer suas expectativas profissionais, pessoais.” É esse desinteresse que muitas vezes pode causar a falta de motivação e o descomprometimento com a empresa.

Cada organização possui seu estilo em administrar, mas todas precisam visar as relações com seus funcionários e superiores, para que exista harmonia, motivação e um bom ambiente de trabalho, para gerar maior comprometimento com a organização.

Um elemento básico e necessário dentro das organizações é a comunicação. É através dela que poderemos diagnosticar manifestação de satisfação ou insatisfação, obtermos informações gerais do desenvolvimento da organização, proporcionar mudanças, entre outros meios.

A comunicação é essencial para o entendimento e desenvolvimento do trabalho nas organizações. É a comunicação que possibilita a aplicação e o retorno da pesquisa de clima organizacional.

MATERIAL E METODO

Este capítulo visa demonstrar o método de pesquisa, como foram realizadas todas as etapas, procedimentos, fases, etc.

Este trabalho foi desenvolvido através de levantamento de informações, com base em referências bibliográficas. A pesquisa bibliográfica foi focada em aspectos específicos para aprimorar o conhecimento sobre a importância da pesquisa de clima organizacional, afim de identificar sintomas prejudiciais ao bom andamento da organização, possibilitando a indicação de uma possível melhora nas áreas afetadas, visando alcançar a melhora na qualidade do produto e da prestação de serviços da empresa.

As fases da pesquisa foram:

- a) Coleta de informações;
- b) Pesquisas bibliográfica;
- c) Estudo do assunto;
- d) Análise e interpretação dos materiais;
- e) Análise geral e realização das considerações gerais.

A base desta pesquisa é composta por todos os materiais de apoio utilizados. Como o objetivo da pesquisa é ampliar os conhecimentos sobre a importância da pesquisa de clima organizacional no desenvolvimento das empresas, a pesquisa foi realizada em materiais focados na área de gestão de pessoas, com ênfase em clima organizacional.

A análise dos dados se deu da seguinte maneira, com os materiais em mãos, foram extraídas informações pertinentes à pesquisa de clima organizacional.

Assim, por meio de pesquisas bibliográficas, foi realizada a análise do material. Através desta análise, foi possível identificar a importância da pesquisa de clima organizacional no desenvolvimento das empresas.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Através da aplicação da pesquisa de clima organizacional, é possível verificar a percepção que os colaboradores possuem da empresa e das condições e do ambiente de trabalho. Assim, pode ser elaborado um plano de ação para melhorar o ambiente e condições de trabalho dos colaboradores, a fim de permitir uma melhor colaboração e comprometimento.

Segundo Chiavenato (2004, p. 10) “Gestão de pessoas permite a colaboração eficaz das pessoas, para alcançar os objetivos organizacionais e individuais”..

A pesquisa de clima organizacional permite que a empresa tenha conhecimento das expectativas e das necessidades dos funcionários. De acordo com as percepções dos colaboradores é possível criar estratégias e planos de ação necessários para melhorar o ambiente de trabalho.

Assim, é possível estabelecer sistema de recompensas, a fim de aumentar a motivação de sua equipe interna.

As recompensas são incentivos para estimular os colaboradores, segundo Chiavenato “o sistema de recompensa e de punições constitui os fatores básicos que induzem as pessoas a trabalhar em benefício da organização”. (2004, p. 289)

Os incentivos adotados podem ser financeiros ou de bem-estar, através de recompensas vinculadas ao tempo de serviço do funcionário, ao desempenho, aos resultados, ou também através da possibilidade de carreira, segurança no emprego ou responsabilidade social pelos empregados.

Toda dedicação da empresa para atingir a necessidade dos funcionários e da empresa, resulta em maior motivação dos colaboradores, onde todos trabalham mais felizes e comprometidos. Por consequência, melhora o ambiente de trabalho, tornando-o mais agradável.

Para Chiavenato (2004, p. 430) “As pessoas passam a maior parte de seu tempo na organização, em um local de trabalho, que constitui seu hábitat.”, pode-se dizer que as pessoas passam a maior parte de seus tempos com os colegas de trabalho do que com seus próprios familiares.

Ainda Chiavenato (2004, p. 430) “O ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais e por condições psicológicas e sociais”. Diante do tempo que se passa, dentro de uma organização, é necessário que o ambiente seja harmonioso e com condições básicas para desenvolver as atividades exigidas.

Assim, se faz prioridade o conhecimento da cultura organizacional, dos princípios, objetivos e missão da organização, bem como a existência de incentivos, recompensas, reconhecimento entre outros, para que os colaboradores se sintam justificados e recompensados pelos seus esforços.

Para Chiavenato (2004, p. 5) “as organizações são constituídas de pessoas e dependem delas para atingir seus objetivos e cumprir suas missões.”

É importante que as organizações se dêem conta sobre as influências que as pessoas sofrem diariamente, quanto ao contexto social, econômico, político, pessoal e cultural, o qual determina o que elas pensam e como agem, influenciando desta maneira o ambiente em que trabalham.

As atividades de relações com funcionários proporcionam troca de confiança, respeito e consideração entre si, proporcionam premiação de reconhecimento a equipes, evita rivalidades, enseja contribuições extraordinárias a organização, evita a competição ou comando autoritário, (pois as competições tendem a criar conflitos, no qual uma das partes ganha à custa da outra), identifica objetivos que possam ser compartilhados entre o grupo, reduzindo a diferenciação entre eles, busca soluções integrativas capazes de unir os objetivos dos grupos.

A pesquisa de clima organizacional permite a empresa conhecer melhor sua cultura organizacional e possibilita a gestão de pessoas proporcionar a auto-atualização e a satisfação dos seus colaboradores, para que possam sentir-se felizes, realizados, retribuindo desta forma com trabalhos adequados com as suas capacidades, pois para Chiavenato (2004, p. 10) “as pessoas podem aumentar ou reduzir as forças e fraquezas de uma organização dependendo da maneira como elas são tratadas”

Mediante estas considerações é que se faz necessário uma avaliação de clima organizacional a cada 2 anos, no mínimo, a fim de que se possa alterar, mudar ou criar novas estratégias.

Este trabalho proporcionou o aprendizado sobre a importância de uma pesquisa de clima organizacional no desenvolvimento das empresas, além de todo o conhecimento adquirido nas pesquisas de literatura.

CONCLUSÃO

Com o desenvolvimento deste trabalho foi possível concluir que, para uma empresa manter o comprometimento dos funcionários, é preciso conhecer seus pensamentos, percepções, sentimentos e necessidades, a fim de estreitar as relações entre empresa e funcionários. Para isto, a pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta muito utilizada, e que possibilita resultados que podem refletir na melhora da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela empresa.

REFERÊNCIAS

- BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza, Projeto de pesquisa: proposta metodológicas. Rio de Janeiro: Vozes, 1990.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administração Teoria, Processo e Prática. 2.ed.São Paulo: Makron Booke,1994.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gerenciando Pessoas: Como transformar gerentes em gestores de pessoas. 4. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- FLEURY, Maria Tereza Leme; FISCHER, Rosa Maria. Cultura e Poder nas organizações. 2.ed.São Paulo: Atlas,1996.
- FREITAS, Maria E. Cultura Organizacional: formação tipologias e impacto. São Paulo: Markron Books, McGraw-hill, 1991.
- KOLD, David; RUBIN, Irwin; MCINTYRE Jame. Psicologia Organizacional uma abordagem vivencial. São Paulo: Atlas, 1999.
- KOTLER, Philip. Administração de Marketing. Traduzido por Bazán Tecnologia e Lingüística. revisão técnica Arão Sapiro. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- LUZ, Ricardo. Gestão do Clima Organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- ROMERO, Sonia Mara; BITTENCOURT, Christiane. Retratando o Clima Organizacional. In: MASIERO, Christiane; PEREIRA, Janice I; MOTTA, Ana Catarina F. da. Inter-relações; temas em processo de grupo: Caderno Temático do Grupo de Pesquisa “Processos de grupo e relações inter-pessoais”. Porto Alegre: PUCRS,1999. (Pós-graduação em Psicologia). Faculdade de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. 1999. 132p. p. 79 a 92.
- WAGNER, John; HOLLENBECK, John R. Comportamento Organizacional. Traduzido por Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva,1999.
- ZARIFIAN, Philippe. Objetivo Competência. Traduzido por Maria Helena C.V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001.

Capítulo 9



10.37423/230708035

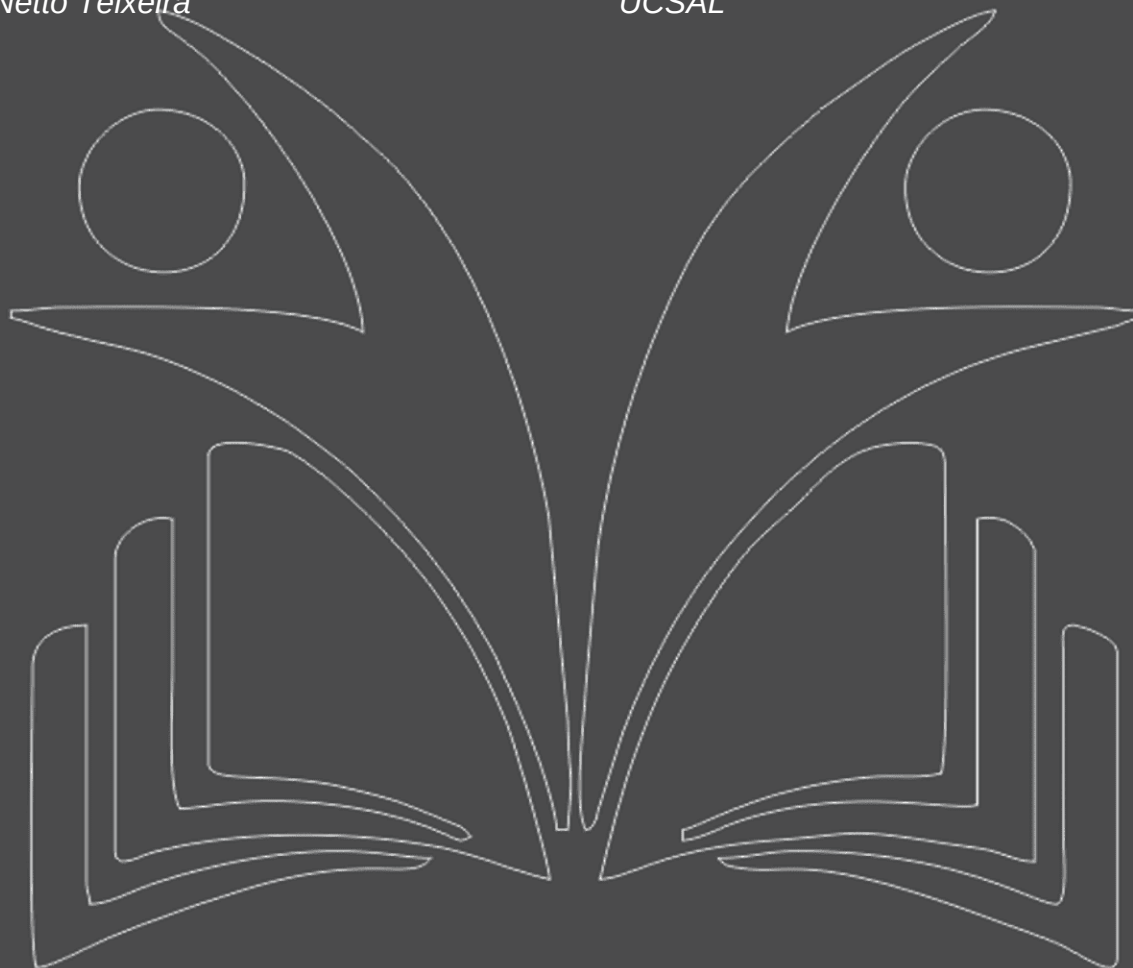
MOVIMENTOS DE LUTA POR MORADIA ENQUANTO INSTRUMENTO DE REIVINDICAÇÃO DE DIREITOS: A OCUPAÇÃO CARLOS MARIGHELLA (SALVADOR/BA)

Camille Oliveira Silva Gama

UCSAL

Aparecida Netto Teixeira

UCSAL



Resumo: Lutar contra o sistema dominante não se mostra tarefa fácil em meio à um espaço que se propõe à exclusão das classes minoritárias, principalmente no tocante dos conflitos urbanos. Mas os movimentos de luta por moradia se mostram mecanismos de resistência, reivindicando seus direitos de forma ativa. O presente artigo tem como objetivo discutir a ocupação dos imóveis em Salvador, tendo como enfoque a Ocupação Carlos Marighella, localizada em um prédio abandonado na Avenida Sete de Setembro (Centro Histórico de Salvador), que buscam além do direito à moradia em sentido individual, mas enquanto exemplo de movimento pela regularização urbana e do cumprimento da função social da propriedade. A metodologia utilizada dialético-qualitativa teve como técnicas de pesquisa o levantamento bibliográfico, documental e participação ativa juntamente com os militantes e lideranças da Ocupação. Os resultados indicam que a Ocupação Carlos Marighella não apenas luta por direito à moradia, mas reivindica o espaço e o direito à cidade para as pessoas e famílias que ali habitam, de forma imperativa.

Palavras-chave: Ocupação Carlos Marighella; movimentos de luta por moradia; conflitos urbanos.

1 INTRODUÇÃO

O espaço urbano deve ser entendido enquanto espaço de tensões e conflitos, como lugar de enfrentamentos e confrontações, refletindo assim as desigualdades e violações cometidas contra determinados grupos marginalizados naquele meio socioespacial. A partir disso, os movimentos sociais de luta por moradia são as formas que esses grupos marginalizados reagem ao sistema, principalmente no tocante aos conflitos por moradia.

Adotam métodos específicos para sua atuação como marchas, passeatas e negociações com o poder público, como os movimentos de reforma urbana que ocorreram no Brasil antes da promulgação da Constituição Federal de 1988, que lutavam pela criação de leis e políticas públicas de regularização urbana e fundiária. Além dessas manifestações, os movimentos possuem as ações diretas como principais mecanismos utilizados na busca pela efetivação da função social da propriedade urbana, através da ocupação de terrenos e prédios abandonados.

As ocupações de prédios vazios por esses movimentos identitários, principalmente no Centro Histórico de Salvador como a Ocupação Carlos Marighella, localizada na Avenida Sete de Setembro, se mostram mecanismos de retomada da cidade que vai de encontro ao processo de gentrificação, reivindicando o direito à cidade. Tais movimentos, são aqui considerados como sujeitos, que, em sua vivência, criam formas e estratégias de pressão para atuarem dentro de um cenário urbano desigual, em constante disputa pela efetivação de seus direitos, e através das ocupações dos imóveis abandonados em Salvador.

Utilizar-se-á a abordagem metodológica dialética, que advém também de noção abordada por Marx, como um método de captação específico de um tipo de história, e o quanto se aborda no objeto deste trabalho, a história que concerne ao Direito à Cidade e os conflitos urbanos (DEMO, 1995); em conjunto com uma abordagem qualitativa, na qual conforme Gil (2002, p. 58) como um “estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos para permitir um amplo e detalhado conhecimento”. As técnicas de pesquisa consistiram em levantamento bibliográfico, consulta a base de dados e participação ativa em conjunto com os militantes e lideranças da Ocupação e dos movimentos sociais de luta por moradia. Esse artigo é derivado da pesquisa de dissertação da autora, que estuda a ocupação Carlos Marighella enquanto enfoque territorial para o direito à cidade, pesquisa essa que ainda está em desenvolvimento.

O artigo está dividido em três partes. A primeira traz um rápido contexto histórico sobre o urbano e as ocupações do Centro Histórico de Salvador/BA. A segunda, em como os movimentos de luta por reforma urbana lutam pela efetivação da regularização fundiária; e a terceira e última parte, a Ocupação Carlos Marighella enquanto território de resistência e luta por regularização e moradia digna.

2 O URBANO E AS OCUPAÇÕES NO CENTRO ANTIGO DE SALVADOR/BA

O estudo da cidade e seu processo histórico-social são fundamentais para a compreensão da história local, juntamente com análise do processo de luta e resistência da população de baixa renda e necessidade de ocupação do espaço urbano, principalmente no tocante à habitação (FERNANDES, 2019).

O Centro Antigo de Salvador¹ possui um passado, datado à partir de 1970, marcado por intervenções que atuaram no sentido de fragmentar, esconder ou afastar moradores pobres de seu território, sendo este local que era majoritariamente apropriado por essa população (MOURAD, FIGUEIREDO, BALTRUSIS, 2014). O planejamento desses locais, com aval e atuação do poder público, foram pensadas para serem excludentes para determinados grupos sociais, colocando-os à margem e dando privilégios para o mercado imobiliário e turístico. Salvador então busca capitalizar e lucrar em cima dos locais tomados por essa população pobre, mas sem que eles estejam ali.

[...] a requalificação em áreas centrais tem sido caracterizada por processos de gentrificação, marcados pela atração de novos tipos de atividades e de novos moradores, reinvestimento econômico, mudança de significado e imagem, melhoria ambiental e “limpeza social”, ou seja, a expulsão dos moradores pobres das áreas de intervenção (MOURAD, FIGUEIREDO, BALTRUSIS, 2014, p. 439).

Esse processo de limpeza social e reinvestimento econômico marca o Centro Antigo de Salvador. O Pelourinho, bairro turístico do Centro, possui casarões antigos que eram locais de moradia da população pobre da região, desde período da abolição da escravidão no Brasil em 1888, e com os anos passou a ser um espaço que tinha como moradores a classe operária, população negra, árabes e turcos, até a intervenção do IPAC em 1990 (URIARTE, 2019). Essa revitalização resultou na expulsão dos moradores, após processo de desapropriação dos imóveis da região pelo Governo do Estado da Bahia e o Instituto do Patrimônio Artístico e Cultural da Bahia.

Com indenizações irrisórias e sem conseguir se adaptar à mudança para áreas longe do centro, já que a maioria dos moradores dependia do comércio e turismo local para subsistência, a população

retornou ao Pelourinho posteriormente através do comércio informal ou como pedintes, e passaram a ocupar os sobrados dos quais tinham sido retirados, sozinhos ou com apoio dos movimentos sociais, de forma irregular.

Salvador possui cerca de 1500 áreas ocupadas de forma irregular, que abrigam cerca de 80 mil famílias, conforme dados da Prefeitura Municipal de Salvador (2018)². Parte das pessoas que moram em espaços ocupados vivem nos casarões do Centro Histórico, e de 1429 casarões abandonados, 70% estão com moradores da região, sejam donos dos imóveis, ocupantes ou antigos proprietários expulsos³.

O bairro da Gamboa, ocupação popular de comunidade tradicional pesqueira, majoritariamente negra e de baixa renda, em busca de moradia, passou a ocupar o entorno do Forte de São Paulo ali desde 1835, utilizando a pesca como meio de subsistência. Esse forte é protegido desde 1938 pelo IPHAN, instituto esse que busca restaurar esse patrimônio sem levar em consideração as famílias que ali moram há mais 60 anos e não traz nenhuma proposta de relocação ou habitação para as famílias, na qual a comunidade da Gamboa luta incessantemente para permanecerem ali, através de movimentos sociais e própria organização dos moradores (CAMINHA et al, 2021).

Acerca da população do Centro Antigo, destacamos o aprofundamento da evasão dos seus residentes, partindo dos anos 1990, quando das primeiras intervenções urbanísticas do Estado nesse território. As tentativas e a concretização de expulsões das populações negras e pobres dessa área em Salvador, há décadas vem ganhando força, sobretudo no caso do Pelourinho. Esse processo ganha intensidade na década de 1990 com o Programa de Recuperação do Centro Histórico (LIU et al, 2020, p. 12).

A ocupação e expulsão do espaço urbano, principalmente no Centro Histórico, não se observa enquanto aspecto meramente econômico, mas também de caráter racial. Souza (2009) traz que a população negra ainda enfrenta dificuldades para efetivação de direitos básicos, perpassando à noção de planejamento urbano, concentrados majoritariamente em bairros pobres e periféricos, excluídos destes ditos espaços “centrais”, através de uma política de higienização.

Neste contexto, as ocupações de imóveis abandonados, principalmente no Centro Histórico de Salvador, se mostram mecanismos de retomada da cidade pelo povo, que vai de encontro ao processo de higienização social e reivindica seus direitos de existir e habitar dignamente na cidade.

3 OS MOVIMENTOS DE LUTA POR MORADIA E SUA ATUAÇÃO CONTRAHEGEMÔNICA NA EFETIVAÇÃO DE DIREITOS

A atuação daqueles que lutam por moradia e reforma urbana e reivindicam seus direitos de maneira coletiva, com uma rede de ação local e nacional, tem como um dos objetivos primordiais a utilização de mecanismos que atuem em prol da efetivação da função social da propriedade. Motta (2010) argumenta “a ocupação ilegal foi (e é) o resultado da ausência de condições acessíveis e da falta de políticas habitacionais para as camadas mais baixas, configurando-se como a única possibilidade de acesso ao solo urbano” (p. 10).

Esse processo de ocupação urbana dos grupos marginalizados e excluídos socialmente demonstra a falha do Estado em garantir o direito à cidade e moradia digna, preceitos estes que são protegidos pela Constituição Federal, vistos no art 6º e no art. 2º da Lei 10.257/2001, por exemplo. Nem mesmo as bases de dados oficiais trazem dados concretos do número de ocupações urbanas presentes atualmente, ou até mesmo do número de imóveis vazios sem cumprir efetiva função social.

Através de uma perspectiva de cidade enquanto objeto de produção de lucro, o espaço urbano passa a sofrer um processo de homogeneização, substituído por espaços “pseudo-públicos” como shoppings centers, galerias, nos quais o consumo é estimulado, adquirindo outro status, enquanto lugares de disputa pelo mercado imobiliário e pelo Estado (POLLI, PIVETTA, 2020). Nesse contexto, a ideia da utilização do solo urbano enquanto espaço de uso de todos e de promoção do bem comum, vai sendo ressignificada pelo mercado, resultando em segregação e gentrificação dos pobres e marginalizados, os quais enquanto figuras não passivas, reagem e resistem à estes mecanismos.

Lefebvre traz que (2002, p. 10) o urbano deve ser entendido “enquanto campo de tensões e conflitos, como lugar dos enfrentamentos e confrontações, unidade das contradições”. Entende-se o urbano enquanto percurso em meio ao desenvolvimento da sociedade, no qual a revolução urbana faz parte dessa caminhada, passível de constantes transformações advinda da luta de classes. Ao ocupar, essas famílias excluídas e marginalizadas acabam por efetivar direitos garantidos em Constituição:

Mas o fato é que, com base na Constituição Federal do Brasil, os grandes proprietários e especuladores é que são criminosos. Neste sentido, por mais estranho que pareça ao discurso dominante, ocupar uma terra que não tenha função social é fazer cumprir a lei. Ocupar não é crime, é um direito. Os trabalhadores sem-teto que ocupam estão exigindo o cumprimento da função social da propriedade e reivindicando legitimamente o direito à moradia digna, também prevista na Constituição (BOULOS, 2012, p. 46).

Os movimentos sociais de luta por moradia são então uma organização de sujeitos ativos e marginalizados, agentes contra hegemônicos, que criam e se adaptam as adversidades, em seus modos de produção e interação com o social. A busca por efetivação de direitos não ocorre através de requerimentos ao Estado, pois não são ouvidos nem vistos, cabendo então, garanti-los através da luta popular. Não se faltam imóveis abandonados para realocar famílias sem teto, como anteriormente abordado. Mesmo com normatização do princípio da função social da propriedade, falta a implementação jurídica que condicione esta determinação aos prédios e terrenos vazios.

Se de um lado, carecem ações estatais que dêem resolução à falta de moradia nas metrópoles, por outro, os movimentos sociais buscam através da organização da sociedade civil resolver, de forma imediata, tal questão através da ocupação de prédios e terrenos públicos ou privados que não cumprem função social. Embora a promulgação do Estatuto das Cidades (Lei Federal Nº 10.257) completar quinze anos no Brasil, a função social da propriedade ainda é um fator negligenciado pelos agentes jurídicos e órgãos de segurança. Daí decorrem a remoção de diversas ocupações irregulares, assim como a criminalização dos movimentos sociais (SANCHES, SOARES, 2017, p. 03).

Os movimentos de luta por moradia são a manifestação da resposta da sociedade marginalizada perante a essa negligência jurídica. O movimento de Luta nos Bairros, Vilas e Favelas (MLB), movimento que atua em diversas ocupações de Salvador, como a Carlos Marighella tem como grito de guerra: “Morar dignamente é um direito humano!”. Os movimentos de luta urbana são organizados, normalmente compostos por famílias sem teto e militantes pela reforma urbana, que tem arcabouço teórico quanto aos seus direitos e consciência política, normalmente com referenciais marxistas. O próprio MLB busca fazer cursos de formações nas Ocupações para que os moradores possam aprender mais sobre as teses e propostas dos movimentos para a reforma urbana.

A reforma urbana que o MLB defende para transformar as cidades brasileiras tem como objetivos:

1. Garantir condições dignas de vida para toda a população trabalhadora: direito à moradia, emprego, alimentação, saúde, saneamento, educação, transporte, cultura e lazer.
2. Democratizar a propriedade da terra, pondo fim às grandes propriedades ociosas e desapropriando as áreas privadas que sejam de interesse social.
3. Garantir a função social da propriedade, priorizando o interesse coletivo de toda a população.
4. Destinar imóveis vazios para fins de moradia popular [...] (MLB, 2019, p. 11).

As ocupações nos edifícios e terrenos abandonados, os protestos e reivindicações na cidade se tornam espaços da manifestação de demandas, de exigências desses sujeitos, que cansados de esperar por ações do poder público, reivindicam esse poder e tomam pra si a responsabilidade de sobrevivência e democratização dos espaços que lhe pertencem. A coletividade dos movimentos sociais urbanos por

moradia, através de luta e formação política, através de ações contra hegemônicas como ocupar imóveis abandonados, mostram que não irão aceitar a exclusão e marginalização que lhes tentam atribuir.

A partir do uso de espaço público para suas reivindicações, em protestos, idas à prefeitura e de apropriações dos imóveis que não cumprem função social para dar lugar à moradias para milhares de famílias sem teto, buscando a regularização daquele local, constroem cidades mais democráticas, abrangentes e coletivas.

4 A OCUPAÇÃO CARLOS MARIGHELLA

Segundo Lefebvre (2001, p. 117/8) o direito à cidade se afirma como um apelo, uma exigência: “o direito à cidade não pode ser concebido como um simples direito de visita ou de retorno às cidades tradicionais. Só pode ser formulado como direito à vida urbana, transformada, renovada”.

A cidade ultrapassa a ideia de apenas mero espaço de existência e aglomeração social, mas também de dignidade básica humana, de cultura, locomoção, moradia, dignidade e de resistência.

A Ocupação Carlos Marighella é aqui nesta pesquisa, a personificação de sujeito ativo que reivindica seu espaço perante a uma cidade e espaço urbano excludente. Localizada em prédio abandonado na Avenida Sete de Setembro, no centro de Salvador/BA (Figura 1), seus moradores, em conjunto com os movimentos sociais, criam formas e estratégias de pressão para atuarem dentro de um cenário urbano desigual.

Ressalta-se que as ponderações aqui feitas são coletas de dados de leituras de referenciais bibliográficos e de perspectiva do observador participante, em que a pesquisadora principal, além de ser militante e filiada ao movimento político que organiza a Ocupação, também já realizou visitas ao local. A pesquisa ainda está em andamento, portanto, pode possuir limitações quanto à algumas observações e análises da Ocupação.

No dia 07 de junho de 2021, as famílias que antes ocupavam o Hospital Couto Maia, no Bairro Mont Serrat, e a Companhia de Navegação Baiana, na Ribeira, ocuparam o antigo Centro Educacional Magalhães Neto, na Avenida Sete de Setembro, cunhando assim a denominação da Ocupação Carlos Marighella.

Mais de 200 famílias ocuparam o prédio do Antigo Centro Educacional Magalhães Neto, na Avenida Sete, em Salvador. Atualmente o imóvel pertence à Embasa (Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A) [...] O imóvel estava abandonado há mais de seis anos. Durante esse período de pandemia, a população em situação de vulnerabilidade social não tem acesso à moradia digna, nem ao isolamento social (FILHO, 2021).

As famílias já haviam passado por represálias anteriores, inclusive no período da ocupação do Hospital Couto Maia, no qual resistiram por 21 dias, em condições precárias, e foram despejados violentamente pela polícia militar, com relatos de agressões e spray de pimenta.

Movimentos sociais auxiliaram as famílias antes e durante o processo de ocupação do imóvel, como o Movimento de Luta dos Bairros e Favelas (MLB), organizando a divisão do prédio, promovendo idas à Prefeitura, bem como organizando atos político-culturais para divulgação da Ocupação, além de estreitar o diálogo e participação dos moradores da região com as famílias ocupantes.

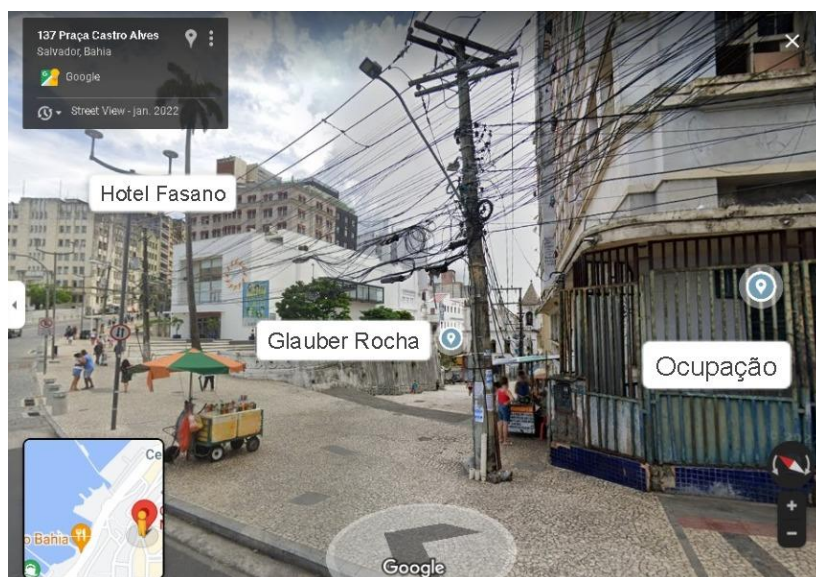
Figura 1: Ocupação Carlos Marighella – Centro Antigo (Salvador/BA)



Fonte: Acervo da autora (2022).

A localização da Ocupação provoca, por si só, desconforto perante à elite dominante, já que os ocupantes não escondem que são moradores do antigo edifício abandonado, e que estão ali reivindicando seu espaço e poderio. Ressalta-se que a Ocupação está localizada em um local de grande interesse turístico e cultural, a exemplo do cinema Glauber Rocha, inaugurado em 1919, e o Hotel Fasano, grande rede de hotelaria de luxo (figura 2).

Figura 2: Localização da Ocupação Carlos Marighella e entorno – Centro Antigo (Salvador/Ba)



Fonte: Google Maps (2022). Adaptação: Autoras.

A permanência da Ocupação em um local marcado pela gentrificação, e com clara delimitação de classe social e raça, já que aqueles que frequentam o centro cultural Glauber Rocha e os que pagam R\$ 1000,00 (mil reais) no quarto mais simples do Hotel Fasano são majoritariamente pessoas brancas e de classe média. Os moradores da Ocupação reivindicam seu espaço, e não se escondem: ao passar em frente ao imóvel, é possível constatar a existência de cartazes com o nome da ocupação, manifestações políticas, e grafites.

A ocupação conta com duas lideranças principais (seus nomes permanecem em anonimato para segurança dos mesmos) e líderes dos andares, que garantem que todos moradores cumpram as regras, sendo o total de 04 líderes (04 pavimentos). Cada pavimento possui um banheiro, em que os moradores se organizam entre si para o uso e limpeza. As famílias construíram “barracões” com madeira ou tapemes, para dividir seus espaços em cada pavimento, e possuem estruturas como de “apartamentos”: cada barracão tem uma família que com seus pertences como cama, TV, mesa, alguns possuem geladeira e fogões, etc.

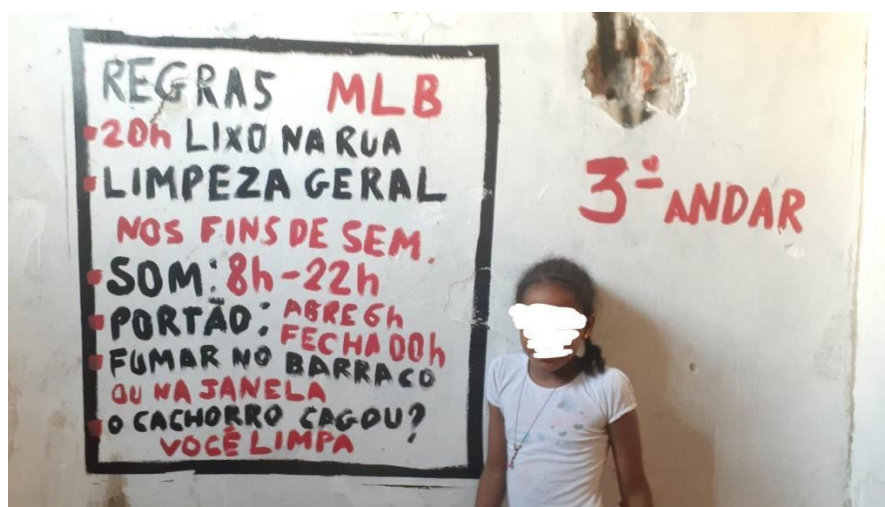
A organização familiar é diferente da noção hegemônica de algo fechado entre o âmbito tradicional “pai-mãe-filhos”, já que a ocupação possui em torno de 200 famílias, sendo sua maioria mulheres e crianças, que vivem brincando e correndo por todo prédio, em que todos ali acabam por “cuidar” desses menores.

O MLB, movimento que coordena e consolida a ocupação junto com os moradores, possui atuação em todo Brasil, dividindo-se em núcleos estaduais e municipais, que seguem princípios universais, como a luta por moradia digna e reforma urbana através das ocupações: “Nesse sentido, tem importância fundamental a organização e realização das ocupações. A ocupação educa o povo para a necessidade de lutar organizado e desenvolve o espírito de trabalho coletivo” (MLB, s/d). O movimento auxilia na organização da ocupação e adapta-se à realidade do local e da cidade.

Para viabilizar essas ocupações, as lideranças entrevistadas reconhecem que há a busca de certa “homogeneidade”, através dos princípios e diretrizes que norteiam as ocupações que ocorrem em vários estados, por outro lado, acreditam que cada realidade necessita de ações específicas, ou seja, os mecanismos de organização, reivindicação e diálogo ocorrem de maneira diferenciada em cada cidade, dependendo das condições que são postas e as possibilidades de concretude dos anseios. Porém, as regras de procedimento convergem na maioria dos estados atuantes, que são elencadas pelo movimento como mecanismos que norteiam as ocupações (SILVA, 2012, p. 77).

O movimento também tem a preocupação de manter a coordenação e a aderência das famílias aos propósitos do movimento, como fazer com que as famílias financiem a ocupação, ajudando na alimentação coletiva, por exemplo, equipamentos para manutenção de serviços básicos, e manter a regularidade de reuniões/assembleias entre os moradores. Isso viabiliza não apenas a vivência harmônica entre os moradores, mas a permanência e defesa da ocupação: “Quando falamos em organização social das nossas ocupações, falamos de todos os aspectos fundamentais e indispensáveis para se viver bem em comunidade: água, energia elétrica, saneamento, banheiro, cozinha, alimentação [...]” (MLB, 2014, p. 15).

Figura 3: Regras escritas nas paredes de cada andar da Ocupação



Fonte: Acervo das autoras (2022).

Figura 4: Foto de um dos barracões



Fonte: Acervo das autoras (2022).

Figura 5: Foto de um dos barracões



Fonte: Acervo das autoras (2022).

Observa-se que a Ocupação segue formas de organização que diferem do hegemônico, as formas de sociedade ali desenvolvidas são pautadas em comunidade, e propósitos de superação do capitalismo, podendo ser comparado à filosofia do Bem Viver:

O Bem Viver emerge como parte de um processo que permitiu empreender e forta - lecer a luta pela reivindicação dos povos e nacionalidades, em sintonia com as ações de resis - tência e construção de amplos segmentos de populações mar - ginalizadas e periféricas. Em conclusão, o Bem Viver é emi - nentemente subversivo. Propõe saídas descolonizadoras em to - dos os âmbitos da vida humana (ACOSTA, 2016, p. 77).

O Bem Viver traz a ideia de superar a filosofia de uma vida individualista própria do sistema capitalista, e impulsionando uma vida em harmonia e comunidade. A premissa de uma vida em ocupação, assim como Bem Viver, é uma proposta de periferia, que se propõe a encerrar processos histórico-sociais de povos que são marginalizados.

Ainda em Julho de 2021, a Embasa entrou com ação de reintegração de posse contra a Ocupação, e o Serviço de Apoio Jurídico da Bahia (SAJU), junto com a Defensoria Pública, estão defendendo a Ocupação.

A Embasa traz como uma das argumentações, que o imóvel está com risco de desmoronamento, botando risco à integridade dos moradores, portanto os moradores devem ser retirados em sede de urgência, argumento esse que é refutado em sede de Agravo de Instrumento, com laudos técnicos emitidos por professores de Arquitetura da Universidade Federal da Bahia (UFBA), que comprovam que o edifício não possui risco eminente: “Trata-se de um edifício bem construído, em compatibilidade com as normas técnicas vigentes e que não apresenta deslocamentos visíveis de elementos estruturais, com dimensionamento e espaçamentos adequados entre vigas e pilares, sem fissurações, flexões ou outros indícios que apresentem sinais de colapso da estrutura” (Laudo Técnico ID Nº 18216350, p. 06, processo Nº 8021171-27.2021.8.05.0000).

A reintegração de posse só não ocorreu em sede liminar em 2021 devido a ADPF 828, assinada pelo Ministro Barroso, do Supremo Tribunal Federal, acolheu pedido formulado pela Campanha Despejo Zero suspendeu, em sede de decisão cautelar, até 03/12/2021, a realização de remoções coletivas de áreas já existentes no início da pandemia, bem como determinou a necessidade de fornecimento de alternativa de moradia às ocupações mais recentes. A ADPF foi prorrogada até 31 de março de 2022, depois até 30 de junho de 2022 e por último, prorrogada até 31 de Outubro de mesmo ano. Atualmente a ADPF está em fase de Julgamento, de acordo com informações do site STF (2023).

Atualmente, a Ocupação está indo para seu segundo ano e na consolidação de comemoração de um ano da Ocupação, em 05 de julho de 2022, os moradores e militantes convocaram uma manifestação em defesa da moradia e pela Reforma Urbana, com propósito também de pressionar o adiamento do julgamento do processo de reintegração que estava marcado para mesmo dia.

Figura 6: Protesto pelo adiamento do julgamento do processo contra a Ocupação



Fonte: Jornal A Verdade (2022). Foto tirada por Isabella Tanajura.

Até o momento da escrita deste artigo, o processo não teve movimentação relevante e a Ocupação continua resistindo e lutando por sua permanência. No pavimento térreo, os moradores e militantes estão construindo uma creche-escola Eliana Silva, que conta com doações de livros e materiais de construção, para tornar o espaço mais acessível para as mães do local.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ocupação Carlos Marighella não apenas luta por direito à moradia, mas reivindica o espaço e o direito à cidade para as pessoas e famílias que ali habitam, de forma imperativa. O movimento que auxilia as famílias na ocupação, o MLB, tem grande influência de teorias marxistas e ideal revolucionário, atuando de formas contra-hegemônicas para garantia desses direitos para uma população que é marginalizada e esquecida pelo poder público.

Apesar dos avanços normativos quanto à direitos de moradia e à uma cidade mais igualitário, advindos do Estatuto da Cidade, ainda não se observa uma atuação efetiva para garantia destes princípios, beneficiando aqueles que lucram com o aumento da especulação imobiliária e ao mercado imobiliário. O solo urbano perde sua ideia de espaço para todos e passa ser ressignificado por esse mercado, que vê a cidade como potencial de lucro.

Com a segregação dos espaços, a população pobre e marginalizada reagem à este sistema através de organização e luta popular, resultando nos movimentos de luta urbana por moradia, buscando garantir e efetivar o direito à habitação digna através dos processos de ocupações.

Estudar sobre o cenário urbano de cidade perante as lutas de resistência das famílias sem casas, que enfrentam preconceitos, violências e insegurança diariamente demanda um olhar para além do metodológico. A relevância deste tema perpassa os limites da academia, e se torna de relevância social, ainda mais em meio ao cenário político e econômico que se enfrenta.

As dificuldades e violências sofridas por aqueles que lutam pelo direito básico de moradia perpassam por sua própria dignidade humana, no qual o Estado assume um poderio autoritário para essas classes sociais, tirando-os seu direito de pertencimento à cidade e excluindo-os de planejamentos urbanos.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos ao Movimento de Luta pelos Bairros e Favelas (MLB), às lideranças e famílias moradoras da Ocupação Carlos Marighella, que lutam e resistem em meio à tantas dificuldades. Trazendo aqui o manifesto feito por Conceição Evaristo: “Eles combinaram de nos matar, mas a gente combinamos de não morrer”.

Agradeço também pelo financiamento à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado da Bahia.

REFERÊNCIAS

- ACOSTA, Alberto. O bem viver: uma oportunidade para imaginar outros mundos. Tradução de Tadeu Breda. São Paulo: Autonomia Literária, Elefante, 2016. 264 p.
- ALBAGLI, Sarita. Território e Territorialidade. In: LAGES, Vinícius; BRAGA, Christiano Gustavo Morelli. (orgs). Territórios em movimento:cultura e identidade como estratégia de inserção competitiva. Rio de Janeiro:Relume; Dumará:Brasília, DF:SEBRAE, 2004.
- ALMEIDA FILHO, Paula de. Nasce a Ocupação Carlos Marighella, em Salvador. Associação Nacional de Favelas (ANF). Salvador. 2021.
- ANF. Salvador. 2021. Disponível em: < <https://www.anf.org.br/nasce-a-ocupacao-carlos-marighella-em-salvador/> >. Acesso em 13 dez. 2021.
- BATALLER, Maria Alba Sargatal. O estudo da gentrificação. Revista Continentes (UFRRJ), ano 1, n. 1, 2012, p. 9-37.
- BEDESCHI, Luciana; BARBOSA, Benedito Roberto. Enfrentando a agenda da morte: conhecer a história, ocupar, resistir e construir como a afirmação concreta da luta pelo direito à cidade e ao território. In. MÜLLER, Cristiano et al. (org). A luta pelos direitos humanos nas cidades (livro eletrônico): promovendo a defesa e a proteção das ocupações urbanas. Porto Alegre; CDES Direitos Humanos, 2020. (Coleção CDES direitos humanos), p. 10-21. Disponível em: http://www.cdes.org.br/wp-content/uploads/2020/10/Cole%C3%A7%C3%A3o-CDES-_Completa.pdf. Acesso em: 15 ago. 2022.
- BOULOS, Guilherme. Por que ocupamos?: uma introdução à luta dos sem-teto. Editora Autonomia Literária LTDA-ME, 2018.
- BRASIL. ADPF 828. Número único: 0052042-05.2021.1.00.0000. Distrito Federal. Relator Min. Roberto Barroso.Disponívelem:< <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6155697>>.Acesso em 19 abril 2023.
- CAMINHA, Ana Cristina da Silva et al. Gamboa de Baixo: patrimônio e direito à cidade. In: Práticas coletivas e o direito à cidade em Salvador, Bahia. Ana Fernandes, Gloria Cecília Figueiredo, José Carlos Huapaya Espinoza (editores). Salvador: Universidade Federal da Bahia. Faculdade de Arquitetura. Programa de Pós-graduação, 2017.
- DEMO, Pedro. Metodologia científica em ciências sociais. 3. ed. São Paulo: Atlas. 1995.
- FARIA, Beatriz. Um ano de resistência da Ocupação Carlos Marighella, um ano do povo pobre sendo ignorado por quem está no poder. Jornal AVERDADE.s/d.Salvador.Disponívelem:<<https://averdade.org.br/2022/07/um-ano-de-resistencia-da-ocupacao-carlosmarighellaumanodopovopobresendoignorado-por-quem-esta-no-poder/>>. Acesso em 21 abril 2023.
- FERNANDES, A. C. A importância do estudo da cidade e do seu processo histórico-social. Revista Brasileira de História das Cidades e do Urbanismo, v. 5, n. 9, p. 97-110, 2019.
- FILHO, Paula de Almeida. Nasce a Ocupação Carlos Marighella, em Salvador. ANF. Salvador. 2021.

Fundação João Pinheiro. Deficit habitacional no Brasil – 2016-2019 / Fundação João Pinheiro. – Belo Horizonte: FJP, 2021. 169 p.: il.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. Vol. 4. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOI, Emília Pietrafesa de. Territorialidade: trajetória e usos do conceito. Revista Raízes, v. 34, n. 2, p. 8-16, 2014.

LEFEBVRE, Henri. A Revolução Urbana. Belo Horizonte, UFMG, 2002.

LEFEBVRE, Henri. A Revolução Urbana. Belo Horizonte, UFMG, 2002.

LEFEBVRE, Henri. O direito à cidade. São Paulo: Centauro, 2001.

LIU, Caroline Martins. A experiência do MSTB na luta pelo Direito à Cidade. In: Práticas coletivas e o direito à cidade em Salvador, Bahia. Ana Fernandes, Glória Cecília Figueiredo, José Carlos Huapaya Espinoza (editores). Salvador: Universidade Federal da Bahia. Faculdade de Arquitetura. Programa de Pós-graduação, 2017.

MLB Brasil. Quem somos. MLB – Movimento de Luta nos Bairros, Vilas e Favelas. [200?]. Disponível em: < <https://www.mlbbrazil.org/quem-somos> >. Acesso em: 10 jun 2022.

MLB. Morar dignamente é um direito humano! As propostas do MLB para a reforma urbana. Cadernos de formação política. 2ª Ed. Recife, 2019.

MLB. Morar dignamente é um direito humano! As propostas do MLB para a reforma urbana. 4º Congresso Nacional do MLB. Abril/2014.

MOTTA, Luana Dias. A questão da habitação no Brasil: Políticas Públicas, conflitos urbanos e o direito à cidade. Textos Analíticos do Mapa de Conflitos Ambientais. GESTA – UFMG. 15f. 2010.

MOURAD, Laila; FIGUEIREDO, Glória Cecília; BALTRUSIS, Nelson. Gentrificação no Bairro 2 de Julho, em Salvador: modos, formas e conteúdos. Cadernos Metrópole, v. 16, p. 437-460, 2014.

TV BAHIA. MOVIMENTO social aponta que Salvador e Região Metropolitana têm 14 espaços ocupados por famílias sem moradia. TV BAHIA. 07jun2021. Salvador. Disponível em: < <https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/2021/06/07/movimento-social-aponta-que-salvador-e-regiao-metropolitana-tem-14-espacos-ocupados-por-familias-sem-moradia.ghtml> >.

OLIVEIRA, Marília Silva de. Movimentos sociais em interação com partidos políticos: a experiência do movimento ambientalista com o Partido dos Trabalhadores. Opinião Pública, v. 27, p. 585-622, 2021.

POLLI, Simone Aparecida; PIVETTA, Rafael José. Coletivos urbanos insurgentes: as disputas pelo espaço na cidade de Curitiba. Indisciplinar, v. 6, n. 1, p. 166-191, 2020.

SALVADOR, Prefeitura. Prefeitura intensifica combate às ocupações irregulares na cidade. 2018. Disponível em: < <https://www.salvador.ba.gov.br/prefeituraintensificacombateasocupacoesirregulares-na-cidade/> >.

SANCHES, Nanashara D.'Ávila; SOARES, Paulo Roberto Rodrigues. ST 5 Políticas de Habitação Popular no centro de Porto Alegre/RS: entre o Estado e a organização social. Anais ENANPUR, v. 17, n. 1, 2017.

SANTOS, Elisabete; AFONSO, Roseli; RIBEIRO, Suely; MIRANDA, Cezar; VEIGA, Elba; CARNEIRO, Cássia. Atlas sobre o direito de morar em Salvador. Salvador: EDUFBA, Escola de Administração, v. 2. 2012.

SAQUET, Marcos Aurelio. Abordagens e concepções de território e territorialidade. Revista Geográfica de América Central, v. 2, n. 47, 2011.

SILVA, Cleiton Ferreira da. O movimento de luta nos bairros, vilas e favelas (MLB) e a política de autogestão: análise de uma experiência no bairro Iputinga, Recife-Pe. Dissertação (Mestrado). UFPB, Programa de Pós Graduação em Geografia. João Pessoa, 2012. 151 f.

SILVA, Leandro Souza Borges. Espaço Urbano, Resistência e Literatura: uma abordagem teórica acerca da apropriação da cidade. Atena Editora, p. 364, 2020.

SOUZA, Ari. The gathering momentum for environmental justice in Brazil. Environmental Justice, v. 1, n. 4, p. 183-188, 2008.

UNIDADE POPULAR. Resolução Política. Aprovada no 1º Congresso Nacional da Unidade Popular (UP) 23 e 24 de março de 2019, Belo Horizonte (MG). 2019. 80 pp.

URIARTE, Urpi Montoya. Habitar casarões ocupados no Centro Histórico De Salvador, Bahia, Brasil: velhos cortiços e novas experiências e direitos. Caderno CRH, v. 32, p. 383-398, 2019.

VASCONCELLOS, Pedro Lima. Movimentos populares na invenção de outros brasis possíveis. In: Alencar, Cristina Maria Macêdo de; SILVA, Maina Pirajá; PAIXÃO, Luis Henrique Couto. O rural e o urbano em pauta. (orgs). Salvador: UCSalPRESS, 2021. 452 p.

NOTAS

¹O Centro Antigo de Salvador contém o Centro Histórico, Patrimônio da UNESCO desde 1985, seu entorno, abarcando 11 bairros: Centro Histórico, Centro, Barris, Tororó, Nazaré, Saúde, Barbalho, Macaúbas, Liberdade, Comércio, e Santo Antônio.

²SALVADOR, Prefeitura. Prefeitura intensifica combate às ocupações irregulares na cidade. 2018. Disponível em: <<https://www.salvador.ba.gov.br/prefeituraintensificacombateasocupacoesirregulares-na-cidade/>>.

³MOVIMENTO social aponta que Salvador e Região Metropolitana têm 14 espaços ocupados por famílias sem moradia. TV BAHIA. 07 jun 2021. Salvador. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/2021/06/07/movimento-social-aponta-que-salvador-e-regiao-metropolitana-tem-14-espacos-ocupados-por-familias-sem-moradia.ghtml>>.

Capítulo 10



10.37423/230708045

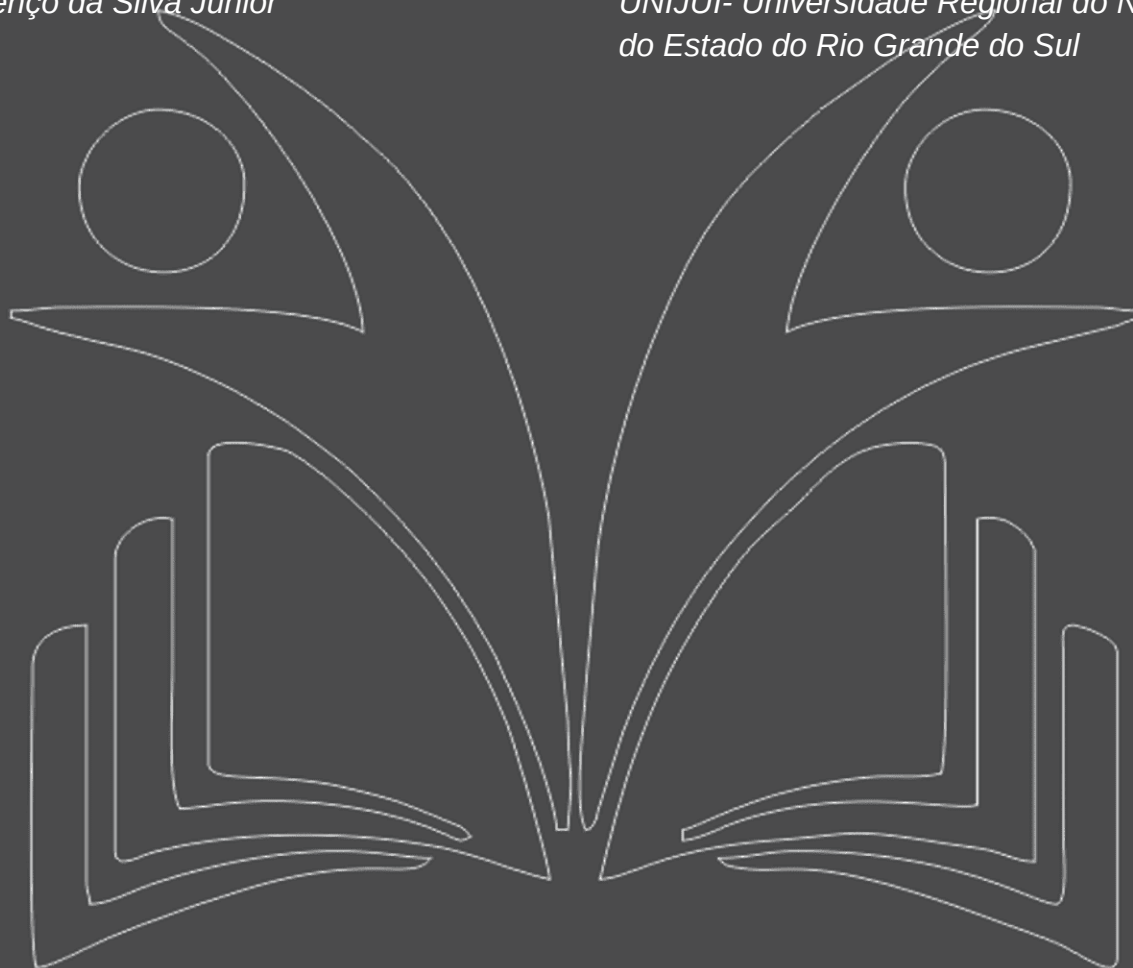
A PERCEPÇÃO DOS MORADORES ACERCA DO MARKETING DE ATRAÇÕES: O CASO DE UM MUNICÍPIO DA REGIÃO FRONTEIRA NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Ariosto Sparemberger

*UNIJUÍ-Universidade Regional do Noroeste
do Estado do Rio Grande do Sul*

Márcio Lorenzo da Silva Júnior

*UNIJUÍ- Universidade Regional do Noroeste
do Estado do Rio Grande do Sul*



1.INTRODUÇÃO

No Brasil e no mundo, várias empresas de distintos setores, preocupam-se em analisar e aplicar o marketing, sob a perspectiva de satisfação dos clientes. Porém, outra corrente de pensadores elencam outras vertentes do marketing. Uma delas, está relacionada ao marketing de lugares como uma estratégia extremamente importante para aproximar os atores públicos das empresas locais com as respectivas demandas e expectativas dos moradores de determinado lugar (MINCIOTTI; SILVA, 2011). Nessa perspectiva, o marketing das cidades visa aproximar e fortalecer o relacionamento entre o poder público e os seus atores locais, com o objetivo de promover trocas, tendo a localidade como o objeto principal. O maior desafio é o de fortalecer a capacidade das comunidades de se adaptarem aos movimentos do mercado, aproveitando-se das oportunidades.

O Marketing de Cidades é uma área de aplicação do marketing, com crescente importância para o desenvolvimento e crescimento de cidades, regiões, países, no limite de qualquer lugar. É o processo de gestão desenvolvido pelas cidades para atender à satisfação das necessidades e desejos de indivíduos e organizações. O tema é constantemente, designado nas bibliografias como Marketing Territorial, Marketing Público, Marketing de Localidades e Marketing de Lugares. Assim, o significado do marketing de lugares se relaciona com a aplicação do conceito do processo de troca entre a cidade com os habitantes locais, consumidores – ou clientes – organizações e investidores, que tem o intuito de gerar valor às partes envolvidas.

Portanto, para que determinado lugar tenha sucesso, é preciso, antes de tudo, identificar um conjunto de aspectos, como por exemplo, saber interpretar o meio; perceber quais as necessidades e quais os comportamentos dos intervenientes; construir uma visão realista de como um lugar pode vir a ser; elaborar um plano que concretize essa visão; construir uma organização consensual e efetiva; avaliar as etapas já concretizadas, entre outras. (ALMEIDA, 2004). Assim, um dos grandes desafios do marketing é o de fortalecer a capacidade das comunidades de se adaptarem aos movimentos do mercado, aproveitando-se das oportunidades.

Tal preparação torna-se cada vez mais importante face a uma conjuntura volátil dadas as constantes influências do meio envolvente e dos efeitos da globalização (KANTER, 1995). As ferramentas do marketing possibilitam uma adaptação mais rápida às condicionantes externas equacionando uma diferenciação entre cidades e lugares. Segundo Kotler et al. (2006), o marketing de lugares é desenvolvido a partir de quatro estratégias para atrair visitantes, investimentos, moradores, turistas, indústrias e exportações, que são: o marketing de imagem, o marketing de atrações, o marketing de

infraestrutura e o marketing de pessoas. Porém, neste trabalho é abordado o marketing de atrações, tendo como o principal objetivo, identificar o nível de atração do município de Santa Rosa/RS, a partir da percepção dos seus moradores.

Por meio das estratégias de marketing, acredita-se que as empresas locais podem pensar em ações que possam fortalecer a economia local e regional atraindo investimentos, turistas, visitantes e moradores.

O município em estudo, de acordo com IBGE (2022), possui uma população de 76.963 ha., constituindo-se na maior cidade da Região Fronteira Noroeste, a qual é formada por 20 municípios.. Em linha reta, o município está distante da capital do Estado, Porto Alegre 398 Km e de São Paulo , capital 922 Km.

Quanto aos setores econômicos do município, segundo *site* Brasil, Cidade (2022) o mais significativo é o setor de Serviços, com o Valor Adicionado Bruto, a preços correntes de 715.323.462 milhões, seguido pela Indústria com R\$ 391.397.127 e a Agropecuária com R\$ 69.481.588. Nos últimos anos o setor industrial tem atraído trabalhadores em razão de novos investimentos, também ocorre, o crescimento das empresas instaladas no município.

Observa-se que a cidade em relação ao turismo não possui Plano Municipal e políticas públicas direcionada para investimento nos diferentes tipos de turismo. O local está em fase de elaboração do plano, o qual possibilitará estruturar o turismo na cidade em forma organizada, visando a busca de recurso e parcerias para assim avançar de forma concreta e planejada. O que mais se destaca e atrai o público, são a realização de Feiras com destaque em termos de participantes e de negócios realizados.

O município de Santa Rosa (RS) é identificado por ter gerado a artista de TV, a cantora Maria da Graça Xuxa Meneghel. “XUXA” e o atleta “TAFFAREL”, *Cláudio André Mergen Taffarel*. Porém, esta situação não se constitui como estratégia de atração significativa em termos de visitantes e turistas.

O presente trabalho, além desta introdução, apresenta na sequência o referencial teórico que traz basicamente conceitos e características do marketing de lugares e marketing de atrações. Na sequência consta a metodologia utilizada neste estudo, com a definição do tipo de pesquisa, da população e seleção da amostra, além das técnicas de coleta e análise de dados. A próxima unidade corresponde a apresentação e análise dos resultados da pesquisa com a caracterização dos participantes da pesquisa, a percepção dos moradores referente as características do município ser ou não atrativo e a consideração dos mesmos acerca do marketing de atrações. E por último é destacada a conclusão do trabalho.

2.REFERENCIAL TEÓRICO

2.1MARKETING DE LUGARES

Ocke e Ikeda (2014) frisam para o fato de que o Marketing de Lugares, quando utilizado como estratégia de marketing, se torna uma referência para o desenvolvimento e crescimento sustentável dos lugares, ou seja, do município. O que acarretará em agradar os segmentos alvos identificados como atuais e potenciais, com o intuito de criar ou gerar a atratividade e competitividade de um lugar. Kotler et al. (2006), aborda a questão do fator humano na linha do marketing de lugares mostrando que o lugar pode possuir excelente infraestrutura e muitas atrações e mesmo assim não ser bem-sucedido. Isso se deve a maneira como os visitantes percebem seu povo.

Existe uma linha direta entre a hospitalidade dos moradores e a atratividade de um lugar, ou seja, o lugar precisa focar em investimentos que favoreçam o povo a ter um comportamento amistoso para com seus visitantes. Assim sendo, na perspectiva de desenvolvimento da localidade, os responsáveis pela proposta de Marketing são todos os interessados em promover o desenvolvimento de uma região e que, de acordo com a teoria endógena do desenvolvimento, inclui todos os atores socioeconômicos que atuam na localidade, constituídos por cidadãos, políticos, empresas e outras instituições de caráter econômico, social e político-governamental (MINCIOTTI; SILVA, 2001).

2.2 MARKETING DE ATRAÇÕES

Os locais dependem cada vez mais de quatro estratégias para atrair visitantes e moradores, para criar a sua base industrial e para aumentar as exportações, que são: marketing de imagem, de atrações, de infraestrutura e de pessoas. O marketing de atrações, também conhecido como *Inbound Marketing* se baseia na ideia de criação e compartilhamento de conteúdo, que é direcionado especificamente para um público-alvo, para conquistar a permissão de comunicar com seu potencial cliente de forma direta, formando desde então um relacionamento duradouro (HALLIGAN; SHAH, 2009).

Ao contrário dos anúncios, os conteúdos relevantes são expostos sem custo de veiculação em *blogs* e servem para atrair a atenção do consumidor, que irá ao encontro da empresa e não o contrário, possibilitando, neste sentido, otimizar os investimentos em marketing (GODIN, 1999).

Segundo Halligan e Shah (2009), o marketing de atrações possui a principal função de atrair pessoas para compartilhar informações relevantes, criando conteúdo útil, que auxilie o usuário no dia a dia. Assim, pretende-se atrair visitantes para o site, converter os usuários em *leads*, fechar os *leads* em

clientes e encantar os clientes para que eles retornem. Na figura 1 apresenta-se o processo de processo de *Inbound Marketing*.



Fonte: adaptado de Moraes (2018, p. 24).

Figura 1 – Processo de inbound marketing

Desta forma, verifica-se que a performance do marketing é em função do tamanho do seu conhecimento, sendo que, para expressar esse novo momento do marketing, o conteúdo vale mais do que o dinheiro que as empresas gastam em divulgação.

De um modo em geral, os consumidores não gostam de ser interrompidos o tempo todo, por empresas que estão tentando vender diversos produtos. Como por exemplo, em uma única ida ao supermercado o consumidor pode ser exposto a mais de dez mil mensagens de marketing. Ou também, assistindo somente uma hora de televisão ele é exposto por cinquenta ou mais mensagens de marketing e, ao ler uma edição de jornal, esse número pode aumentar ainda mais (MORAES, 2018).

No momento em que os logotipos, painéis, mala diretas, catálogos e telefonemas não solicitados são acrescentados, este número tende a focar ainda maior. Portanto, nesta perspectiva surgiu o marketing de atração, que define a publicidade e anúncios como a ciência de criar e alocar mídias a fim de interromper o consumidor e levá-lo a tomar uma ação (GODIN, 1999).

Ainda, como estratégia de atração – melhorar a imagem não é suficiente para garantir a prosperidade de uma localidade. É necessário desenvolver características especiais para satisfazer os moradores e atrair pessoas de fora. Existem localidades que possuem atração, seja pela natureza, antiguidade, construções gigantescas entre outras. Porém as localidades desprovidas dessa vantagem podem construir centros de convenções, centros comerciais convencionais ou com ruas ao ar livre, museus e centros de entretenimento, tornando-se essencialmente atrativas (SIANO, 2001 *apud* MINCIOTTI; SILVA, 2011).

Para Kotler e Keller (2012) há um conjunto de fatores que a cidade precisa desenvolver visando uma boa política de marketing. O primeiro é garantir a satisfação dos moradores, investidores e visitantes por meio do fornecimento de serviços e infraestrutura básica. Em seguida, criar atrações que melhorem a qualidade de vida dos residentes e que mantenham as empresas existentes. Posteriormente comunicar o seu estilo de vida e melhorias ocorridas por meio de uma imagem positiva e um programa de comunicação. E finalmente os moradores e as empresas devem ajudar na criação de uma imagem hospitaleira que possa atrair novos investimentos, empresas e visitantes para o lugar.

3. METODOLOGIA

No presente estudo foi desenvolvido basicamente uma pesquisa quantitativa e descritiva.

As pesquisas descritivas, segundo Gil (2002, p. 42) buscam descrever as características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São incluídas neste grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população.

A pesquisa de abordagem quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Segundo Marconi e Lakatos (2003), a abordagem quantitativa pressupõe um mundo constituído e regido por leis invariáveis, que podem ser verificadas e previstas.

O tipo de amostragem foi não probabilístico e por acessibilidade. Essa técnica não faz uso de qualquer procedimento estatístico e seleciona os elementos da amostra pela facilidade de acesso a eles.

Os elementos da amostra foram definidos de forma que os sujeitos pudessem representar e gerar informações necessárias para atender o propósito da pesquisa. Desta forma, foram envolvidas diversas pessoas ligadas as instituições do município, tais como, lideranças, empresários, Prefeitura, Associação comercial, Sindilojas, escola, todos moradores da cidade, chegando a uma amostra de 327 pessoas. Entende-se que o envolvimento desses atores foi suficiente para coleta das informações primárias e para atender ao propósito do estudo.

Para a coleta de dados foi elaborado um questionário com perguntas fechadas, referentes à percepção dos moradores em relação a um conjunto de atributos relacionados ao marketing de atrações.

Barros (2014) enfatiza que o pesquisador deve ter como preocupação no momento da elaboração do seu instrumento de investigação a predeterminação de: tamanho, conteúdo, organização e clareza da apresentação das questões com o intuito de dissimular o informante a responder às mesmas.

Segundo Malhotra (2011), um roteiro de questionário garante que o pesquisador colete as informações relevantes necessárias para lidar com o problema de decisão minimizando, desta maneira, os erros de resposta.

Portanto, de forma a atender aos objetivos do presente trabalho, foi elaborado e aplicado um questionário *online*, com questões objetivas usando a escala *Likert* de cinco pontos, de discordo totalmente até concordo totalmente. Desta forma, o respondente assinalou, considerando o atributo apresentado sobre o marketing de atrações o seu nível de concordância ou discordância. Ainda, o questionário identificou o perfil dos respondentes, observando elementos, tais como o fato do pesquisado morar ou não na cidade, o gênero, a faixa etária, ocupação e escolaridade.

A pergunta inicial do questionário serviu para identificar o público apto a participar da pesquisa, ou seja, se eram moradores do município em estudo. Desta forma, foram excluídos da amostra final de pesquisa aqueles que não residem no município objeto da pesquisa, sendo essa a única questão limitante para compor a amostra.

A coleta de dados foi realizada via plataforma *Google Forms* onde foi disponibilizado o questionário e enviado o *link* para os respondentes. O início da coleta de dados foi em 8 de agosto de 2022, sendo que na primeira semana, o link para responder o questionário foi enviado para amigos e grupos de WhatsApp do pesquisador. Coleta ocorreu nos meses de agosto e setembro do ano de 2022.

Considerando que foi aplicada a pesquisa quantitativa neste trabalho, a técnica de análise de dados teve um tratamento de estatística descritiva com a apresentação de gráficos e tabelas, em percentuais e com as respectivas análises estatísticas.

Assim, os dados coletados por meio dos questionários foram agrupados estatisticamente para gerar os gráficos ou tabelas, trazendo as respostas em percentuais ou frequência, que foram compilados e transcritos de forma visual. As análises então foram feitas de forma a confrontar as respostas dos questionários com as teorias e conceitos estudados e apresentados no referencial teórico.

4. RESULTADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Esta parte do trabalho apresenta os principais resultados da pesquisa, além de trazer uma análise dos dados através da interpretação dos percentuais obtidos. Inicialmente é apresentado a caracterização dos participantes da pesquisa e na sequência os principais atributos e percentuais referente ao marketing de atrações que foram avaliados pelos participantes.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

A primeira questão teve como objetivo identificar quais os respondentes são moradores do município, para compor a amostra de pesquisa selecionada para este estudo. A pesquisa teve 327 moradores, correspondendo a 96,7% do total de respondentes, conforme a Tabela 1.

Respostas	Frequência	Percentual
Sim	327	96,7%
Não	11	3,3%
Total	338	100%

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Tabela 1 – Moradores do município de Santa Rosa/R

Quanto ao gênero da amostra, 52,3% (171) se identificam com o gênero feminino e 46,2% (151) se identificam com o gênero masculino, enquanto 1,5% preferiram não informar, conforme mostra a Tabela 2.

Respostas	Frequência	Percentual
Masculino	151	46,2%
Feminino	171	52,3%
Prefiro não dizer	5	1,5%
Total	327	100%

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Tabela 2 – Gênero

A faixa etária preponderante foi entre 15 e 18 anos (69,7%) correspondendo a mais da metade da amostra, segundo os dados da Tabela 3. Convém ressaltar que esse resultado ocorreu porque o questionário foi aplicado para o terceiro ano do ensino médio em uma escola estadual, localizada na cidade, de forma a obter a percepção sob o ponto de vista dos jovens, que se configuram como o futuro do município.

Respostas	Frequência	Percentual
De 15 a 18	228	69,7%
De 19 a 25	23	7%
De 26 a 35	27	8,3%
De 36 a 50	35	10,7%
De 51 a 65	12	3,7%
Mais de 65	2	0,6%
Total	327	100%

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Tabela 3 – Faixa etária

Em relação ao tipo de ocupação laboral, a maioria da amostra é composta por estudantes (42,8%) sendo que 30,3% trabalham e estudam, conforme mostra a Tabela 4. Convém destacar que 19,9%

possuem algum vínculo de trabalho – do tipo CLT, estágio, contrato temporário – com instituições públicas ou privadas e apenas 1,2% da amostra não exerce atividades laborais, sendo 0,9% aposentada e 0,3% desempregada.

Respostas	Frequência	Percentual
Trabalha em empresa privada ou pública*	65	19,9%
Autônomo	11	3,4%
Empresário	8	2,4%
Estudante	140	42,8%
Desempregado	1	0,3%
Trabalha e estuda	99	30,3%
Aposentado	3	0,9%
Total	327	100%

Fonte: dados da pesquisa (2022). **Obs.:** * CLT, estágio, contrato temporário, etc.

Tabela 4 – Ocupação

Quanto à escolaridade, a maior parte possui ensino médio incompleto (54,8%), seguido de pós-graduação (12,5%). Percebe-se a partir dos resultados da Tabela 5, que uma quantidade maior de jovens ainda em fase de conclusão da etapa de Ensino Médio.

Respostas	Frequência	Percentual
Ensino Fundamental Incompleto	8	2,4%
Ensino Fundamental Completo	33	10,1%
Ensino Médio Incompleto	179	54,8%
Ensino Médio Completo	27	8,3%
Ensino Superior Incompleto	16	4,9%
Ensino Superior Completo	23	7%
Pós-graduação (especialização, mestrado, MBA)	41	12,5%
Total	327	100%

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Tabela 5 – Escolaridade

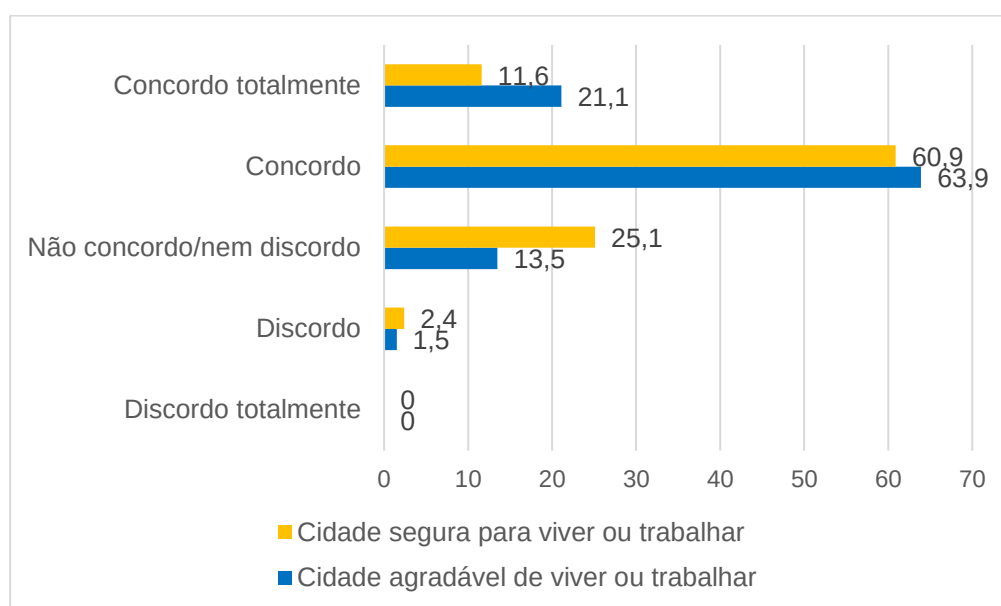
Portanto, ao se consolidar os dados gerais da amostra desta pesquisa, conclui-se que a maioria são de jovens estudantes (entre 15 e 18 anos), que estão cursando o ensino médio e alguns desses jovens trabalham e estudam.

3.2 PERCEPÇÃO DOS MORADORES ACERCA DAS CARACTERÍSTICAS DA CIDADE

O marketing de atrações é voltado a adequada exploração dos recursos turísticos de uma localidade pois, para que estes sejam vistos como atrativos, devem ser aprimorados. Kotler et al. (2005), ressalta que a melhoria da imagem de um lugar não é suficiente para garantir sua atratividade, assim, é preciso que haja o investimento em atrações específicas. Para Dias e Cassar (2005), as atrações representam um importante aspecto da localidade e a tornarão diferente das demais.

Portanto, é fundamental entender o que os moradores pensam em relação a um conjunto de atributos que estão relacionados direta e indiretamente a capacidade de um local ser atrativo e conseguir atrair turistas, moradores, visitantes e novos empreendimentos.

Entende-se que em termos de atração, além do local possuir uma infraestrutura adequada acompanhada de uma oferta de serviços que sejam oferecidos com qualidade, também deve possuir diferentes atributos que podem ser decisivos na escolha das pessoas. Na sequência é apresentado elementos de tração e os respectivos resultados e análise a partir da pesquisa desenvolvida.



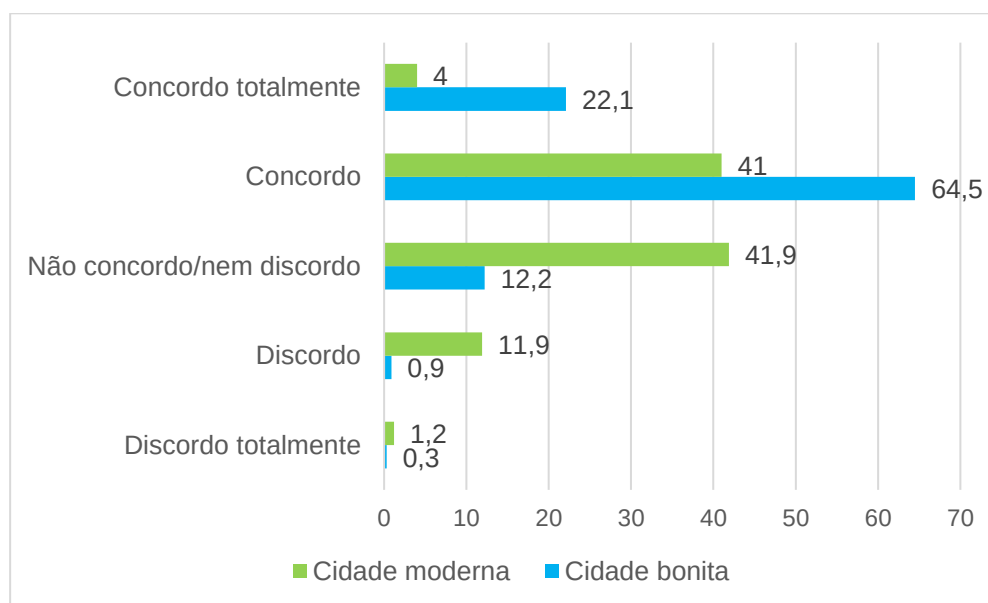
Fonte: dados da pesquisa (2022). *resultados em percentual.

Gráfico 1 – Percepções sobre segurança e agradabilidade

Considerando à percepção dos respondentes em relação à agradabilidade e segurança da cidade, como localidade para se viver e trabalhar, percebe-se que há um nível satisfatório conforme mostrado no Gráfico 1.

Houve maior grau de concordância (parcial ou total) com as questões colocadas, sendo que para 72,5% o município é seguro e para 85% é agradável para viver ou trabalhar.

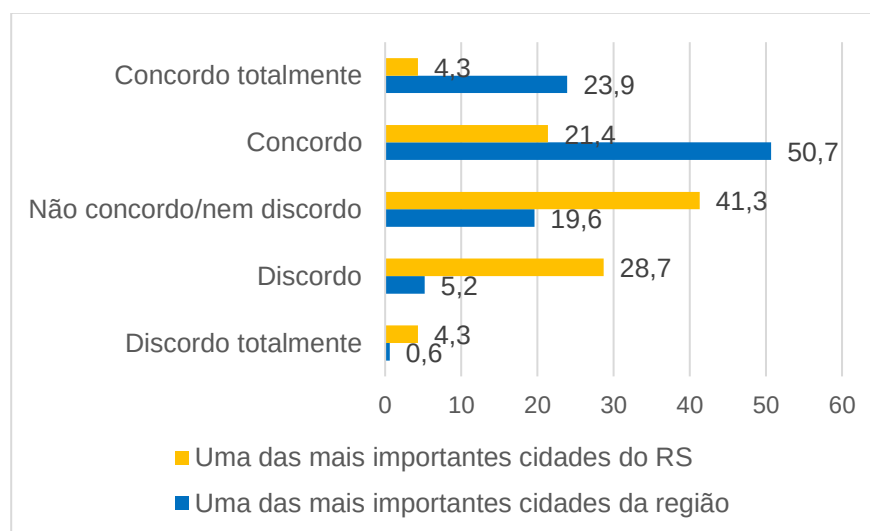
Similarmente, o município também apresenta resultados satisfatórios em relação à beleza e à modernidade, onde 86,6% consideram Santa Rosa/RS bonita e 45% consideram moderna, conforme o Gráfico 2. Entretanto, nota-se que a cidade não teve tanta adesão quanto a modernidade, já que 41,9% não opinaram e 11,9% discordam que a cidade seja moderna.



Fonte: dados da pesquisa (2022). *resultados em percentual.

Gráfico 2 – Percepções sobre beleza e modernidade de Santa Rosa/RS

A percepção se alterou levemente quando questionado sobre a importância do município em âmbito regional e estadual. Foi percebido como importante para a região (74,6%), mas nem tão importante em nível estadual (25,7%), segundo o Gráfico 3.

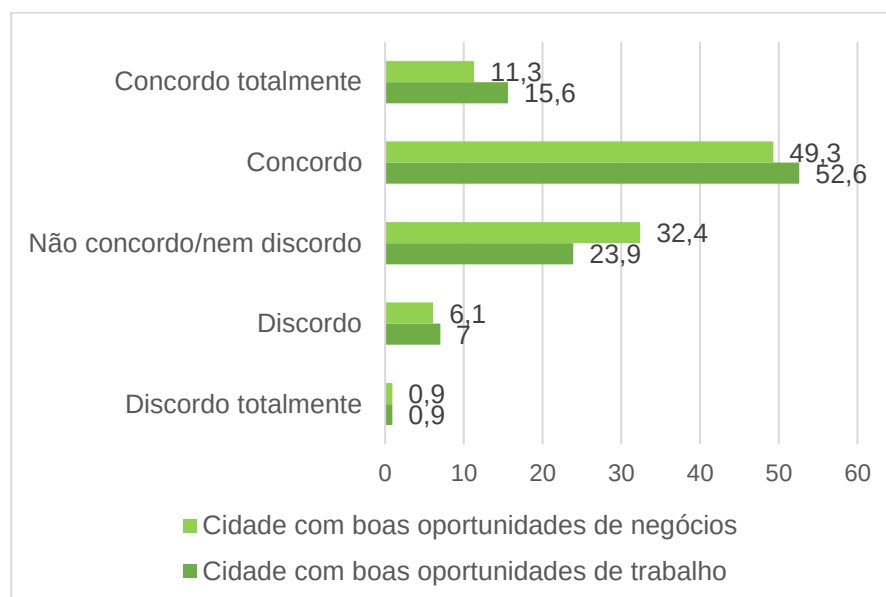


Fonte: dados da pesquisa (2022). *resultados em percentual.

Gráfico 3 – Percepções sobre a importância de Santa Rosa/RS

Também foi positiva a percepção quanto às oportunidades de negócios (60,6%) e trabalho (68,2%) demonstrando haver uma boa imagem produtiva de negócios no município, conforme mostra o

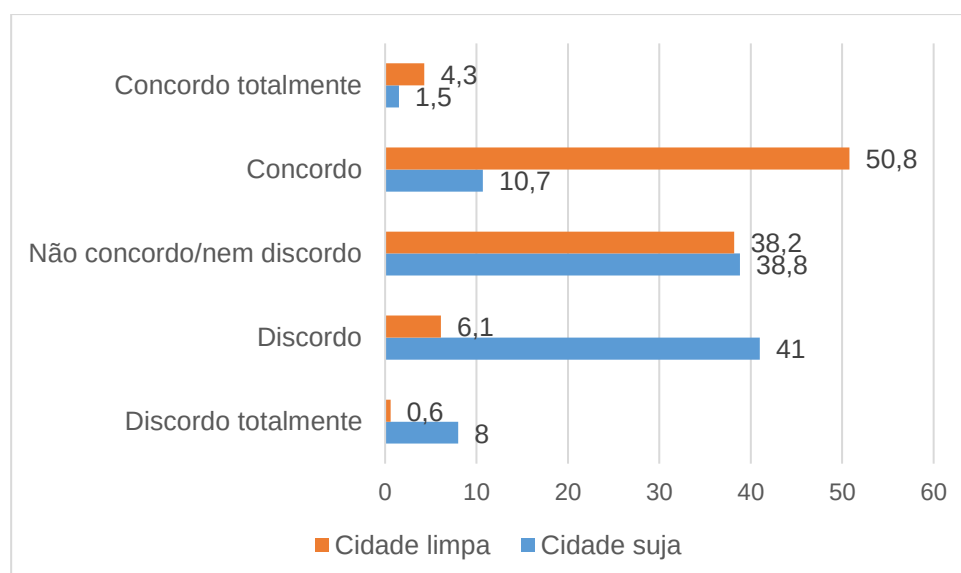
Gráfico 4. Essa situação é importante, pois havendo oportunidades de trabalho, o local torna-se atrativo, despertando o interesse para novos moradores e trabalhadores se instalar na cidade.



Fonte: dados da pesquisa (2022). *resultados em percentual.

Gráfico 4 – Percepções sobre oportunidades de negócios e trabalho em Santa Rosa/RS

Os pesquisados também demonstraram uma imagem positiva quanto aos serviços de limpeza pública do município, já que os resultados apresentados no Gráfico 5 indicam uma boa avaliação nesse quesito.



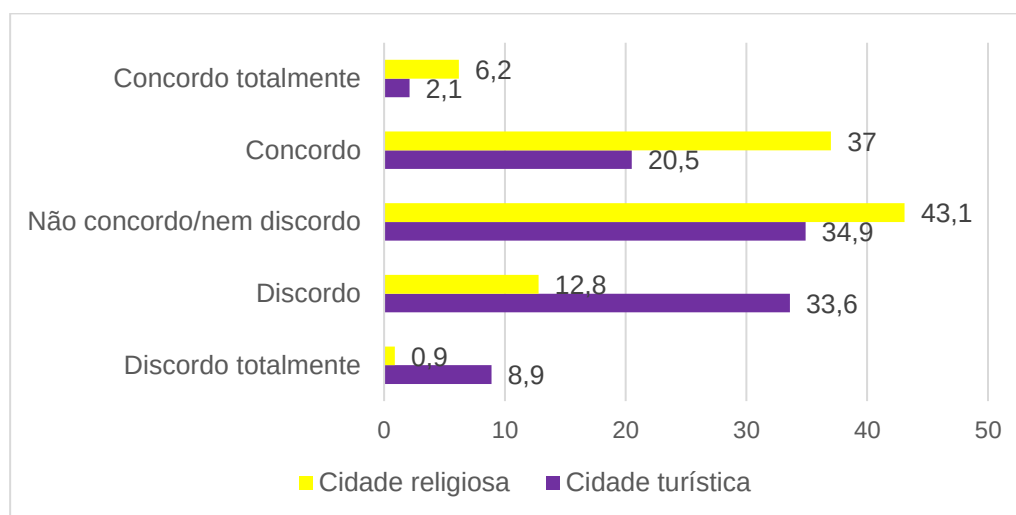
Fonte: dados da pesquisa (2022). *resultados em percentual.

Gráfico 5 – Percepções sobre limpeza/sujeira de Santa Rosa/RS

Quanto à imagem do município, o Gráfico 6 apresenta um consenso de que está mais vinculada a uma imagem religiosa (43,2%), provavelmente possuindo mais atrações de cunho espiritual do que turístico (22,6%). Constata-se que o turismo religioso é um eixo com capacidade de mobilizar principalmente grupos de fiéis.

De acordo com Vettorato (2005) a religiosidade do povo da cidade de Santa Rosa e região é constituída por uma diversidade de crenças, expressa nas dezenas de igrejas e templos construídos.

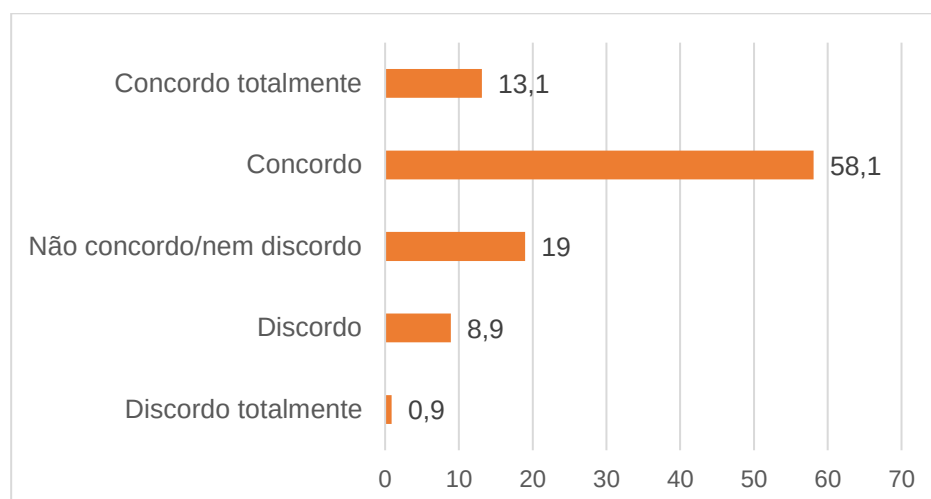
A imagem de um lugar é importante porque identifica as forças e fraquezas do local, promove de modo eficiente e eficaz a localidade face ao seu mercado alvo, facilita o desenvolvimento turístico de uma área geográfica e garante o êxito competitivo desse lugar e desta forma contribuindo para atração de pessoas e empresas.



Fonte: dados da pesquisa (2022). *resultados em percentual.

Gráfico 6 – Percepções sobre Santa Rosa/RS ser uma cidade turística/religiosa

A percepção de imagem positiva permanece em relação às belezas naturais do município, com uma concordância de 71,2% e uma discordância de apenas 9,8% sobre essa questão, conforme o Gráfico 7.



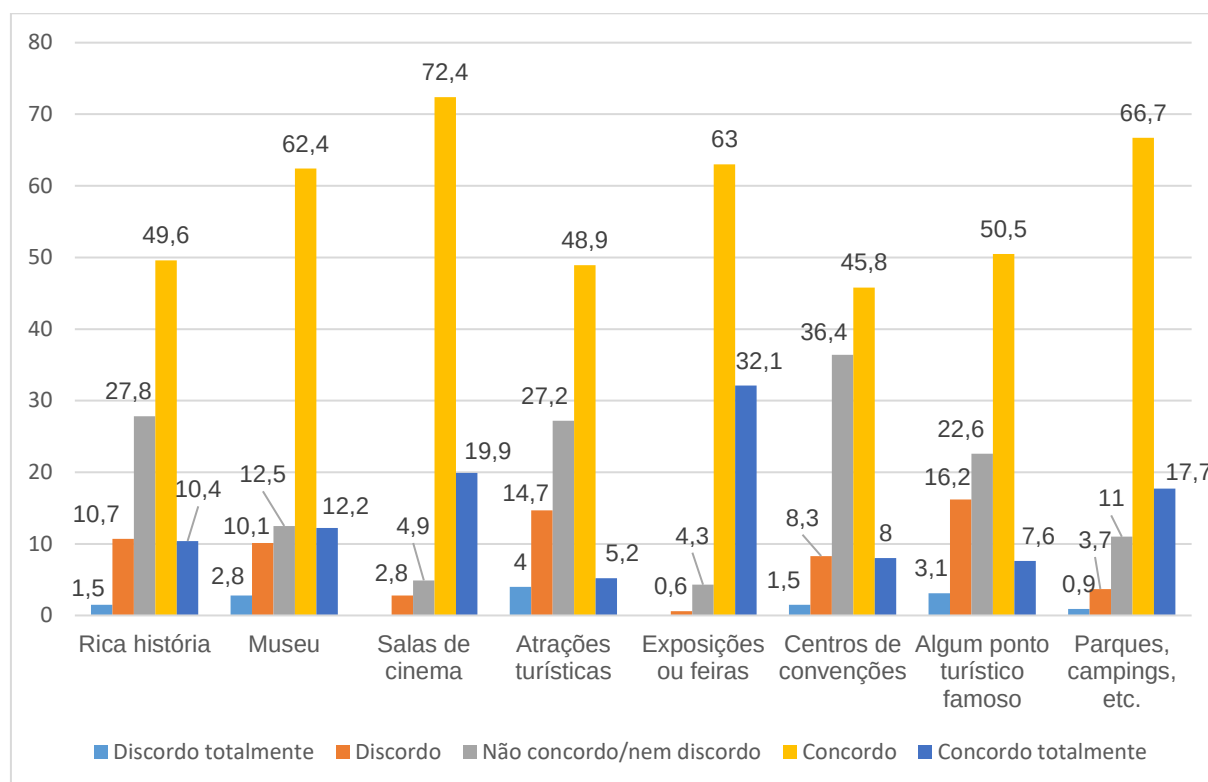
Fonte: dados da pesquisa (2022). *resultados em percentual.

Gráfico 7 – Percepções se tem belezas naturais em Santa Rosa/RS

O fato do município possuir belezas naturais que são elementos da natureza tais como florestas, lagos, rios, trilhas, flores, etc., são importante atributo que servem de atração para turistas e visitantes.

3.3 PERCEPÇÃO DOS MORADORES REFERENTE AO MARKETING DE ATRAÇÕES

Na sequência, é apresentado um gráfico que aborda um conjunto específico de questões sobre as atrações do município de Santa Rosa/RS. Os dados foram agrupados para mostrar o grau de concordância sobre as perguntas se a cidade possui diversos tipos de atrações, segundo a percepção dos respondentes.



Fonte: dados da pesquisa (2022). *resultados em percentual.

Gráfico 8 – Percepções sobre as atrações de Santa Rosa/RS

Conforme visto no gráfico de número 8, 60% dos respondentes consideram que a cidade possui uma história rica, sendo assim, pode-se considerar como um local atrativo para ser apresentado aos visitantes e turistas em geral, principalmente aos que se interessam pela história ou cultura de uma localidade.

Quanto à existência de museu, 74,6% informaram que o conhecem e que é um ponto considerado como potencial atrativo para exploração turística. O cinema existente também recebeu uma avaliação bastante positiva, sendo indicado por 91% dos respondentes como atrativo turístico do município.

Quanto às atrações já definidas desde a sua criação como turísticas, 54,1% concordam em parte ou totalmente que a cidade possui em uma quantidade adequada, mas 27,2% se mostraram neutros nessa questão, indicando que poderia haver mais pontos a serem explorados.

As exposições e feiras do município tiveram a avaliação mais alta entre as atrações, com 95,1% de concordância e apenas 0,6% de discordância, parecendo serem atrações essenciais para a cidade.

Os centros de convenções possuem avaliações mais singelas se comparado com os atrativos anteriores, mas ainda assim 53,8% concordam que são adequados como atrações da cidade, mas 36,4% se mostraram neutros nesta questão.

Quanto ao reconhecimento de pontos turísticos como famosos, 58,1% dos participantes da pesquisa entendem que há ao menos algum ponto turístico na cidade que seja amplamente conhecido, enquanto 19,3% discordam.

Quando questionados em relação aos locais para camping e parques, parece ser o ponto forte entre os atrativos turísticos de Santa Rosa/RS, pois 84,4% concordam que atendem bem ao porte da cidade, e possivelmente são pontos de destaque para o turismo local.

Conforme visto no referencial teórico, as estratégias de atração de uma cidade envolvem a criação de características especiais para satisfazer os moradores e atrair turistas visitantes. Há locais com atrações naturais como cachoeiras, parques e outras belezas naturais que chamam a atenção de ecoturistas, ou construções históricas e antiguidades, que podem atrair os turistas culturais. Mas, as cidades que não tenham esse tipo de atrações podem construir centros de convenções, shoppings e parques gastronômicos, museus e centros de entretenimento, tornando-se atrativas. Ou seja, locais para eventos, compras, entretenimento ou gastronomia podem ser também atrações para atrair turistas a alguma localidade.

5. CONCLUSÃO

O presente trabalho de conclusão de curso, objetivou verificar a percepção dos moradores do município de Santa Rosa/RS em relação ao marketing de lugares, com foco nas estratégias de atrações, a partir de uma pesquisa quantitativa aplicada por meio de um questionário online. Os dados foram coletados durante os meses de agosto e setembro de 2022 e a amostra teve um total de 327 respondentes residentes no município objeto desta pesquisa.

Quanto aos elementos pesquisados, buscou-se a percepção dos moradores sobre as atrações do município.

Quanto às atrações do município, conclui-se que seus maiores potenciais são as exposições e feiras cuja avaliação foi a mais alta entre as atrações, tendo 95,1% de concordância e apenas 0,6% de discordância. Outras atrações que se destacaram foram os locais para turismo e lazer tendo maior percentual de concordância para: cinema (95%), locais para camping e parques (84,4%) e o museu (74,6%). Destaca-se ainda que 60% dos pesquisados concordam que o município tem uma história rica

e 58,1% concordam que possui pontos turísticos famosos. Entretanto, convém que a gestão pública trabalhe para atrair investimentos para parcerias na construção de centros de convenções adequados, visto ter sido o fator de concordância para pouco mais da metade da amostra (53,8%) enquanto 36,4% foram neutros sobre essa atração.

O trabalho visando o avanço da ciência e do conhecimento, sugere que novos estudos possam ser realizados, visando entender e compreender os elementos do marketing de lugares, relacionados a imagem, infraestrutura e prestação de serviços do município em estudo, baseados na percepção de turistas, visitantes ou moradores de cidades vizinhas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Clarinda da Costa. O marketing das cidades. *Gestão e Desenvolvimento*, n. 12, p. 9-45, 2004. Disponível em: <https://revistas.ucp.pt/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/104>. Acesso em: 7 abr. 2023.

BRASIL, Cidade. Município de Santa Rosa. Disponível em: <<https://www.cidade-brasil.com.br/municipio-santa-rosa.html>>. Acesso em: 20 jun. de 2023.

BARROS, Aidil J. da S. Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2014

DIAS, Reinaldo; CASSAR, Maurício. Fundamentos do marketing turístico. São Paulo: Editora Pearson, 2005. 292p. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/321/pdf/0>>. Acesso em: 03 maio de 2023.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Rio Grande do Sul. Censo 2022. Disponível em: <<https://censo2022.ibge.gov.br/etapas/divulgacao-dos-resultados.html>>. Acesso em: jun. 2023.

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

GODIN, Seth. Permission Marketing: turning strangers into friends and friends into customers. Nova Iorque, EUA: Simon and Schuster, 1999.

HALLIGAN, Brian; SHAH, Dharmesh. Inbound Marketing: get found using Google social media and blogs. Nova Jersey, EUA: John Wiley & Sons, 2009.

KANTER, Rosabeth Moss. World class: thriving locally in the global economy. Nova Iorque, EUA: Simon & Schuster, 1995

KOTLER, P., (et al.). Marketing de lugares: como conquistar crescimento de longo prazo na América Latina e no Caribe. São Paulo: Prentice Hall, 2006

KOTLER, Philip; GERTNER, David; REIN, Irving; HAIDER, Donald. Marketing de Lugares: como conquistar crescimento de longo prazo na América Latina e no Caribe. Tradução de Ruth Bahr. São Paulo: Editora Pearson, 2005. 335p.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de marketing. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

MALHOTRA, Naresh K. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

MARCONI, M. de Andrade., LAKATOS, M.. Eva. Fundamentos de metodologia científica; atualização João B. Medeiros. - 4.ed. ver. - Barueri SP: Atlas, 2003.

MINCIOTTI, A.S.; SILVA, da C.E. Marketing de localidades: Uma abordagem ampliada sobre o desenvolvimento da Cidade ou Região. *Revista Turismo e Ação*, v.12, n 3, 2011.

MORAES, Pedro Carvalho de. Inbound marketing como estratégia de atração dos novos consumidores. 2018. 40 f. Monografia (Bacharel em Administração) – Departamento de Administração, Universidade Federal Fluminense. UFF, Niterói, 2018. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/8695>

/TCC%20PEDRO%20CARVALHO%20 DE%20MORAES.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 12 abr. 2023.

OCKE; M. A. de M; IKEDA, A. A. Marketing de lugar: estado da arte e perspectivas futuras. Revista de administração da USP, v. 49, n.4, p 671-683, São Paulo, 2014.

VETTORATO, Helga, K. (org.). Potencialidades para o turismo Região Fronteira Noroeste. Ijuí: Ed. Unijuí, 2005.



conhecimentolivre.org/home



contato@conhecimentolivre.org



[editoraconhecimentolivre](https://www.instagram.com/editoraconhecimentolivre)

CIÊNCIAS SOCIAIS:

A SOCIEDADE EM SUA INTEGRALIDADE

VOLUME XIII



EDITORIA CONHECIMENTO LIVRE