

CIÊNCIAS SOCIAIS:

A SOCIEDADE EM SUA INTEGRALIDADE

Volume XV



EDITORA CONHECIMENTO LIVRE

Frederico Celestino Barbosa

Ciências sociais: a sociedade em sua integralidade

15ª ed.

Piracanjuba-GO
Editora Conhecimento Livre
Piracanjuba-GO

15ª 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

120 f.: il

DOI: 10.37423/2023.edcl821

ISBN: 978-65-5367-419-6

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.edcl821>

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
MONITORAMENTO DA QUALIDADE DA ÁGUA EM CLÍNICA DE HEMODIÁLISE EM RORAIMA (2020 À 2021)	
Marina Hessel Perin	
Alyene Camapum Guedes	
DOI 10.37423/231008292	
CAPÍTULO 2	16
"INDICADORES DE QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE PÚBLICA: UMA ANÁLISE FRENTE AOS USUÁRIOS EM MACEIÓ-AL	
Maria Madalena Valdivino de Brito	
Thaís Batista da Silva	
Ana Paula Lima Marques Fernandes	
DOI 10.37423/231008318	
CAPÍTULO 3	35
INOVAÇÃO NAS EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICAS: A TEORIA EM DISCUSSÃO	
Antônio Oscar Santos Góes	
Állen Barbosa da Silva	
Alfredo Dib Abdul Nour	
Expedito dos Santos Santana	
DOI 10.37423/231008340	
CAPÍTULO 4	48
PARA ALÉM DE INVESTIGAÇÕES: JORNALISMO INVESTIGATIVO COMO PROPULSOR DE MUDANÇA NOS FLUXOS DE COMUNICAÇÃO NA ESFERA PÚBLICA HABERMASIANA	
Verônica Maria Rufino de Sousa	
Heitor Costa Lima da Rocha	
DOI 10.37423/231008341	
CAPÍTULO 5	63
ABANDONO AFETIVO: A REPARAÇÃO DE DANOS COMO PENALIDADE À LUZ DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO	
TASSYANE BARBOSA VENTURA	
RICARDO OVIDIO DE OLIVEIRA LIMA	
DOI 10.37423/231008346	

CAPÍTULO 6	80
SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA CONTABILIDADE: OS EFEITOS DO ERP PARA MÉDIA E PEQUENAS EMPRESAS.	
José Carlos Mata dos Santos	
Ana Paula Lima Marques Fernandes	
Érica Xavier Souza	
Lucas Silva de Amorim	
DOI 10.37423/231008382	
 CAPÍTULO 7	 104
CRIAÇÕES LITERÁRIAS FICCIONAIS EM ATIVIDADES ACADÊMICAS: O LIVRO SALOMAR	
Alessandra Oliveira Araújo	
Fernanda de Façanha e Campos	
Diego Henrique Oliveira de Paiva	
Daniel Pereira Vasconcelos	
DOI 10.37423/231008386	
 CAPÍTULO 8	 117
CONFORMIDADE DE REGISTRO DE GESTÃO: INSTRUMENTO DE COMPLIANCE PARA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	
Flávia Monaco Vieira	
Gustavo Salomão Pinto	
Andrea Hubner Sartori	
DOI 10.37423/231108410	

Capítulo 1



10.37423/231008292

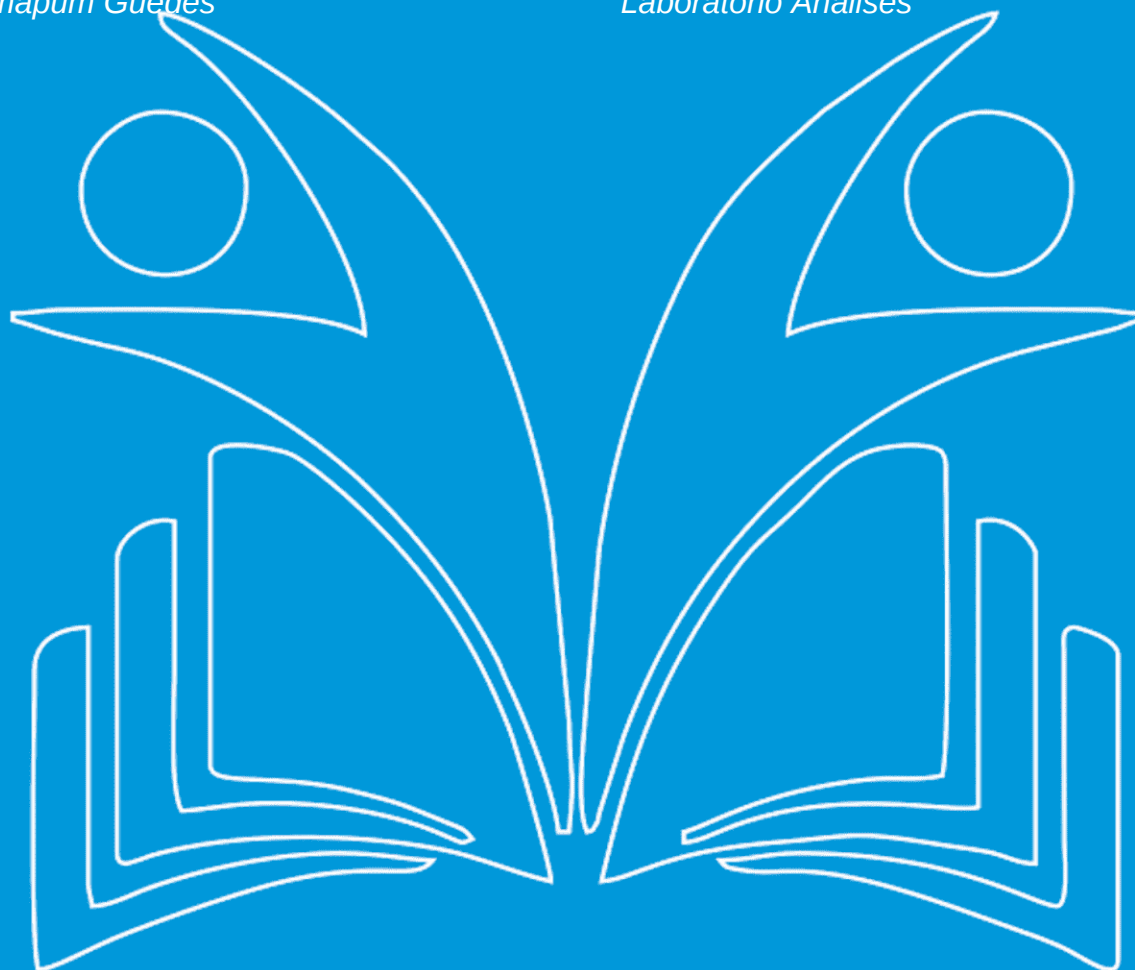
MONITORAMENTO DA QUALIDADE DA ÁGUA EM CLÍNICA DE HEMODIÁLISE EM RORAIMA (2020 À 2021)

Marina Hessel Perin

Laboratório Análises

Alyene Camapum Guedes

Laboratório Análises



1. INTRODUÇÃO

A insuficiência renal crônica é caracterizada pela perda da função dos rins. Quando isso acontece o indivíduo perde a capacidade dos rins de realizar suas funções, ou seja, não consegue eliminar as substâncias tóxicas, o excesso de água e sais minerais do organismo, necessitando de aparelho para realização deste procedimento o qual é chamado de hemodiálise.

A hemodiálise substitui as funções dos rins, sendo realizada por um aparelho chamado dialisador. O sangue passa por membranas semipermeáveis que filtram os produtos indesejáveis, após a filtração o sangue limpo retorna à circulação sanguínea através de outro cateter. Para realizar esse procedimento o dialisador utiliza água. A água utilizada na hemodiálise deve ser amplamente controlada para manter o padrão de segurança e qualidade.

O interesse em avaliar o monitoramento da qualidade da água em uma clínica renal no município de Boa Vista-Roraima, se deu em função de verificar os padrões de qualidade da água utilizada na clínica, a fim de cumprimento das Legislações vigentes, bem como manter o monitoramento sistemático de uma água segura no tratamento de hemodiálise.

Conforme se estabelece a RDC nº 11/2014, os serviços de diálise devem implantar um monitoramento da qualidade da água que está sendo utilizada por meio de laboratório analítico específico:

Art. 49o, parágrafo único: a análise da água para hemodiálise deve ser realizada por laboratório analítico, licenciado junto ao órgão sanitário competente.

Art. 9o O serviço de diálise deve implantar mecanismos de avaliação da qualidade e monitoramento dos seus processos por meio de indicadores ou de outras ferramentas.

Na hemodiálise o maior insumo consumido é a água, portanto requer maior preocupação com sua qualidade e de seus parâmetros físico-químicos e microbiológicos (PEREZ-GARCIA, 2001). A água tratada é utilizada para diluir soluções concentradas de sais, conhecidas como concentrados polieletrólíticos para hemodiálise (CPHD).

A água de boa qualidade é das grandes preocupações nos serviços de hemodiálise. A contratação de um laboratório referência em análises de água é de sua importância e faz parte das exigências das normas vigentes. O Laboratório Análises, localizado em Boa Vista-RR, é referência na região Amazônica e monitorou a água utilizada na clínica renal durante os anos de 2020 até 2021. A questão levantada foi sobre a água na saída de pré-tratamento se estava em conformidade com os padrões físico-químico e microbiológico durante o período analisado.

Neste sentido este trabalho teve por objetivo geral avaliar a qualidade da água utilizada em hemodiálise em uma clínica renal de Boa Vista-RR. Verificou-se a compatibilidade entre as caracterizações físico-químicas da água, analisando as características físico-química e microbiológica no processo de pré-tratamento.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

Para o presente estudo foram utilizadas as análises das águas das saídas de pré-tratamento da estação de hemodiálise, situado numa Clínica Renal, no município de Boa Vista-RR. Esse material foi caracterizado de acordo com o disposto na portaria nº 2914/2011 do Ministério da Saúde para água potável, tendo como referência os parâmetros estabelecidos pela RDC nº154/2004 (ANVISA).

A metodologia utilizada foi através de levantamento de dados a partir de análises de águas da clínica renal em estudo, durante os anos de 2020 a 2021. Os dados puderam contribuir para um estudo dos parâmetros das águas que estão sendo utilizadas na clínica, servindo de controle de qualidade para a garantia e satisfação dos serviços de hemodíálises nos pacientes que passam pelo procedimento.

3. JUSTIFICATIVA DAS ANÁLISES

Para garantir o padrão de qualidade da água são necessários manutenção e monitoramento constante. Sob o ponto de vista sanitário a inobservância dos riscos de contaminação, bem como práticas inadequadas nesta água, poderá transferir aos pacientes vários contaminantes químicos, bacteriológicos e tóxicos, levando ao aparecimento de efeitos adversos, como prurido, hipoxemia, reações alérgicas, calafrios, reações pirogênicas entre outras às vezes letais (SILVA, A. M. M. et al, 1996).

Dentre os contaminantes podemos citar: os microbiológicos, endotoxinas bacterianas, os químicos e microcistinas.

3.1. CONTAMINANTES MICROBIOLÓGICOS

Bactérias gram-negativas são as mais encontradas em água de hemodiálise. Dentre elas podemos citar: *Burkholderia cepacea*, *Stenotrophomonas maltophilia*, *Achromobacter* sp., *Citrobacter* sp., *Enterobacter* sp., *Serratia marcescens*, *Mycobacterium chelonae* e *Mycobacterium fortuitum*.

3.2. ENDOTOXINAS BACTERIANAS

A endotoxina é um polissacarídeo presente na membrana celular externa de bactérias gram-negativas. Quando presente em água de hemodiálise podem causar febre, calafrios, cefaléias, mal-estar, mialgias, náuseas, caquexia e amiloidose.

3.3. CONTAMINANTES QUÍMICOS

Os elementos químicos com toxicidade para os seres humanos e que são regulamentados pelas normas para a água potável são: arsênio, bário, cádmio, cromo, chumbo, mercúrio, prata e selênio.

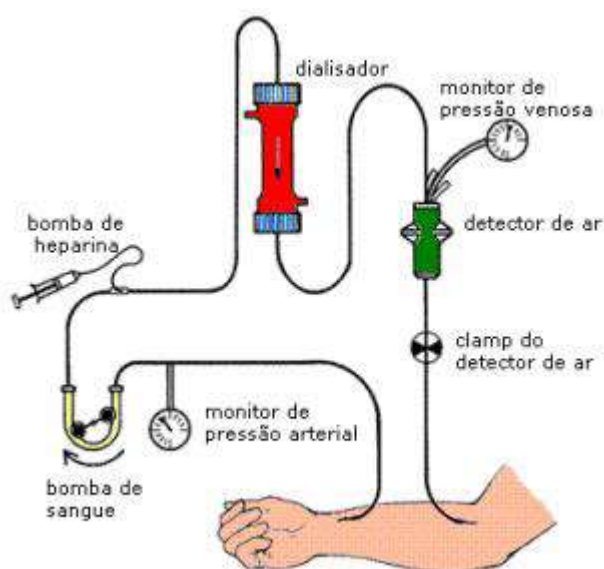
3.4. MICROCISTINAS

As microcistinas são toxinas potentes e letais liberadas pelas cianobactérias. A microcistina é um heptapeptídeo cíclico com estrutura química estável na água e resistente a grandes variações de temperatura e pH.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Todas as substâncias de pequeno peso molecular presentes na água têm acesso direto à corrente sangüínea do paciente, levando ao aparecimento de efeitos adversos, muitas vezes letais. Por essa razão, é muito importante que a pureza da água utilizada para diálise seja conhecida e controlada (RAMIREZ, 2009).

Figura 1 – Representação esquemática do processo de hemodiálise através dos dialisadores.



Fonte: Adaptado Ramirez (2009)

4.1. ANÁLISES FÍSICO-QUÍMICAS

Os parâmetros físico-químicos analisados no processo de pré-tratamento da água para hemodiálise da Clínica Renal, em Boa Vista, foram: Cor, Turbidez, pH, Condutividade, Dureza total, Fluoreto, Cloreto, Cloro livre, Alumínio, Ferro, Manganês, Sólidos suspensos, Sólidos dissolvidos, Temperatura. Há outros parâmetros físico-químicos a serem avaliados para este tipo de material, porém o presente estudo dedicou-se a avaliar somente as espécies químicas listadas anteriormente, pois são as espécies presentes em maiores concentrações nas águas de abastecimento local.

Os resultados obtidos dessas análises foram comparados com as referências estabelecidas pela Portaria nº 2914/2011 que dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e RDC nº 154/2004 que estabelece o regulamento técnico para o funcionamento dos serviços de diálise. Os procedimentos foram realizados no aparelho *Spectroquant Pharo 100*.

Para a verificação da qualidade da água que abastece a clínica, foi coletada uma amostra de 300 ml e posteriormente levada ao Laboratório Análises para verificação dos parâmetros físico-químicos, conforme os limites estabelecidos pela Portaria nº 2914/2011. Os métodos analíticos empregados para a determinação dos parâmetros físico-químicos obedeceram aos procedimentos e recomendações descritas no Standard Methods for Examination of Water and Wastewater (APHA/AWWA/WEF, 2005).

Na tabela 1 estão apresentadas o Valor Máximo Permitido (VMP) para as análises físico-químicas da água bruta, bem como os parâmetros estabelecidos pelas Legislações vigentes.

Tabela 1- Padrão de Qualidade de água para hemodiálise

Características Físicas e organolépticas na entrada do sistema			
	Padrão Portaria nº 2914	Padrão RDC nº154	Padrão RDC nº11
Cor aparente	< 0,5 uH	Ausente	Incolor
Turvação	< 5 FAU	Ausente	Ausente
Sabor	Insípido (Ins)	Ausente	Insípido
Odor	Inodoro (Ind)	Ausente	Inodoro
pH	6,0 – 9,0	6,5 – 8,5	6,0 – 9,5
Cloro residual	0,2 – 2,0 mg/L	> 0,2 ppm	> 0,5 ppm

Fonte: Alyene A. S. C. Guedes (2022)

O relatório de análises físico-químico na saída de pré-tratamento foi baseado em dados coletados durante os anos de 2020 à 2021. Sendo observados nas tabelas 2 e 3.

Tabela 2- Padrão de Qualidade de água para hemodiálise

Características Físicas e organolépticas encontradas em 2020 (Portaria nº 2914/2011)												
ANO 2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Cor aparente	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,3	<0,5	<0,5	<0,3	<0,3	<0,5	<0,5	<0,5
Turvação	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
Sabor	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.
Odor	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.
pH	6,0	5,1	5,0	6,3	5,6	6,0	6,0	6,0	6,2	6,3	6,0	6,9
Cloro residual	1,06	0,0	0,50	0,53	0,77	2,50	1,09	0,71	0,73	0,26	1,17	1,24

Fonte: Alyene A. S. C. Guedes (2022)

Tabela 3- Padrão de Qualidade de água para hemodiálise

Características Físicas e organolépticas encontradas em 2021 (Portaria nº 2914/2011)												
ANO 2021	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Cor aparente	<0,5	<0,3	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,4	<0,5	<0,3	<0,5	<0,3	<0,5
Turvação	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sabor	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.
Odor	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.
pH	6,7	6,7	6,7	6,8	6,0	6,7	6,8	6,6	6,4	6,0	6,1	6,0
Cloro residual	1,44	0,95	0,78	0,22	1,18	1,03	0,80	0,60	0,65	0,96	0,75	1,12

Fonte: Alyene A. S. C. Guedes (2022)

Na tabela 4 estão apresentadas o Valor Máximo Permitidos (VMP) para as análises físico-químicas da água durante o ano de 2020.

Tabela 4- Padrão de Qualidade de água para hemodiálise em 2020

Características Físicas e organolépticas encontradas em 2021 (Portaria nº 2914/2011)												
ANO 2021	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Cor aparente	<0,5	<0,3	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,4	<0,5	<0,3	<0,5	<0,3	<0,5
Turvação	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sabor	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.	Insip.
Odor	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.	Ind.
pH	6,7	6,7	6,7	6,8	6,0	6,7	6,8	6,6	6,4	6,0	6,1	6,0
Cloro residual	1,44	0,95	0,78	0,22	1,18	1,03	0,80	0,60	0,65	0,96	0,75	1,12

Fonte: Alyene A. S. C. Guedes (2022)

Na tabela 5 estão apresentadas o Valor Máximo Permitidos (VMP) para as análises físico-químicas da água, durante o ano de 2021.

Tabela 5- Padrão de Qualidade de água para hemodiálise em 2021

Características Físicas e organolépticas encontradas em 2021 (Portaria nº 2914/2011)													
ANO 2021	VMP	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Fluoreto	< 1,5 mg/L	0,66	0,0	0,30	0,10	0,40	0,21	0,80	0,20	0,20	0,20	0,20	0,18
Alumínio	< 0,2 mg/L	0,10	0,05	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,08	0,0	0,10	0,0
Ferro	< 0,3 mg/L	0,05	0,05	0,03	0,05	0,04	0,03	0,05	0,16	0,10	0,0	0,10	0,10
Manganês	< 0,1 mg/L	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Fonte: Alyene A. S. C. Guedes (2022)

4.2. ANÁLISES MICROBIOLÓGICAS

Os parâmetros microbiológicos analisados no processo de pré-tratamento da água para hemodiálise da clínica foram: Coliformes totais, Bactérias heterotróficas e *Escherichia coli*.

Na tabela 6 estão apresentadas os valores permitidos para as análises microbiológicas da água analisada, conforme Portaria nº 2914/2011.

Tabela 6- Padrão de Qualidade microbiológico para hemodiálise

Padrão de Qualidade			
	Padrão Portaria nº 2914	Padrão RDC nº154	Padrão RDC nº11
Coliformes totais	Ausente	Ausente	Ausente
Bactérias heterotróficas	500 ufc/ml	200 ufc/ml	100 ufc/ml
<i>Escherichia coli</i>	Ausente	Ausente	Ausente

Fonte: Alyene A. S. C. Guedes (2022)

Na tabela 7 estão apresentadas os valores encontrados nas análises microbiológicas das águas analisadas, durante o ano de 2020.

Tabela 7- Padrão de Qualidade de água para diálise em 2020

Características Microbiologia encontradas (Portaria nº 2914/2011)												
ANO 2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Coliformes totais	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.
Bactérias heterotróficas	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC
<i>Escherichia coli</i>	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.

Fonte: Alyene A. S. C. Guedes (2022)

Na tabela 8 estão apresentadas os valores encontrados nas análises microbiológicas das águas analisadas, durante o ano de 2021.

Tabela 8 - Padrão de Qualidade de água para diálise em 2021

Características Microbiologia encontradas (Portaria nº 2914/2011)												
ANO 2021	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Coliformes totais	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.
Bactérias heterotróficas	11	9	7	0	1	2	4	1	1	2	0	0
	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC	UFC
<i>Escherichia coli</i>	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.	Aus.

Fonte: Alyene A. S. C. Guedes (2022)

Na tabela 9 estão apresentadas as conformidades e não conformidades das amostras analisadas em 2020 à 2021.

Tabela 9- Conformidade para a água para diálise

Conformidades (todas exigências) e não conformidades (pelo menos uma)	Satisfatório	Insatisfatório
Conforme	100%	0
Não conforme	100%	0

Fonte: Alyene A. S. C. Guedes (2022)

5. CONCLUSÃO

A qualidade da água, proveniente da saída de pré-tratamento da clínica renal em estudo apresentou os resultados gerados de acordo com as Legislações relacionadas aos procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. Com base nos parâmetros físico-químicos estabelecidos pela Portaria 2914/2011 estão de acordo com a referida Resolução. As características Físicas e organolépticas na entrada do sistema de pré-tratamento apresentaram satisfatórios durante todo o período em estudo.

As análises microbiológicas apresentaram resultados satisfatórios, havendo crescimento de bactérias heterotróficas dentro dos valores permitidos. Esperamos manter os indicadores de qualidade dentro dos valores de referência para as próximas análises.

REFERÊNCIAS

APHA, American Public Health Association; American Water Works Association (AWWA), Water Environment Federation (WEF), 2005. Standard Methods for the Examination of Water & Wastewater.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução nº 154 de 2004. Estabelece o Regulamento Técnico para o funcionamento dos Serviços de Diálise. Brasília-DF.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução nº 11 de 2014. Dispõe sobre os Requisitos de Boas Práticas de Funcionamento para os Serviços de Diálise e dá outras providências. Brasília-DF.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2914 de 2011. Dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. Brasília-DF.

COSTA, D.S.O.; RODRIGUES, E. C.; QUARESMA O. C., OLIVEIRA K. B.; MACÊDO E. N. Tratamento de Água do Igarapé do Tucunduba (Belém, Pa) Utilizando Membranas de Micro e Ultrafiltração. Congresso Brasileiro de Engenharia Química 2012.

PEGORARO, Leandro Andrade. Validação de metodologia analítica aplicada ao controle da qualidade de água para hemodiálise para fins de credenciamento junto ao Inmetro. Projeto Hemotec II. Curitiba: Tecpar; Finep, 2005.

PÉREZ, GARCIA, R; RODRÍGUEZ-BENITEZ, P. La calidad Del líquido de hemodiálisis. In: II Congreso Internacional de Nefrología, 2001. Havana. Disponível em: <<http://www.uninet.edu/cin>>. Acesso em: 26/05/2022.

PINHEIRO, D. R.; PINHEIRO, A. P.; MARTELLI, M. C.; "Estudo da Qualidade da Água Utilizada em Hemodiálise", p. 8670-8677. In: Anais do XX Congresso Brasileiro de Engenharia Química - COBEQ 2014 [= Blucher Chemical Engineering Proceedings, v.1, n.2]. São Paulo: Blucher, 2015.

RAMIREZ, SONIA SILVA. Água pra hemodiálise no estado do Rio de Janeiro: Uma avaliação dos dados gerados pelo programa de monitoramento da qualidade nos anos de 2006-2007. Rio de Janeiro: INCQS/FIOCRUZ, 2009. Xv, 38p., Il., tab. Originalmente apresentada como monografia de Pós-graduação em Vigilância Sanitária, Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2009.

SILVA, A. M. M; MARTINS, C. T. B; FERRABOLI, R; JORGETTI, V; ROMÃO Jr, J. E. Revisão/ Atualização em Diálise: Água para hemodiálise. Jornal Brasileiro de Nefrologia, São Paulo, v. 18, n.2, 1996. p. 180-188.

VASCONCELOS, P. D. S. de.; Monitoramento da água de diálise: Um estudo de caso em uma clínica do município de Recife. Recife: Fundação Oswaldo Cruz, 2012, 112 p.

Capítulo 2



10.37423/231008318

"INDICADORES DE QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE PÚBLICA: UMA ANÁLISE FRENTE AOS USUÁRIOS EM MACEIÓ-AL

Maria Madalena Valdivino de Brito

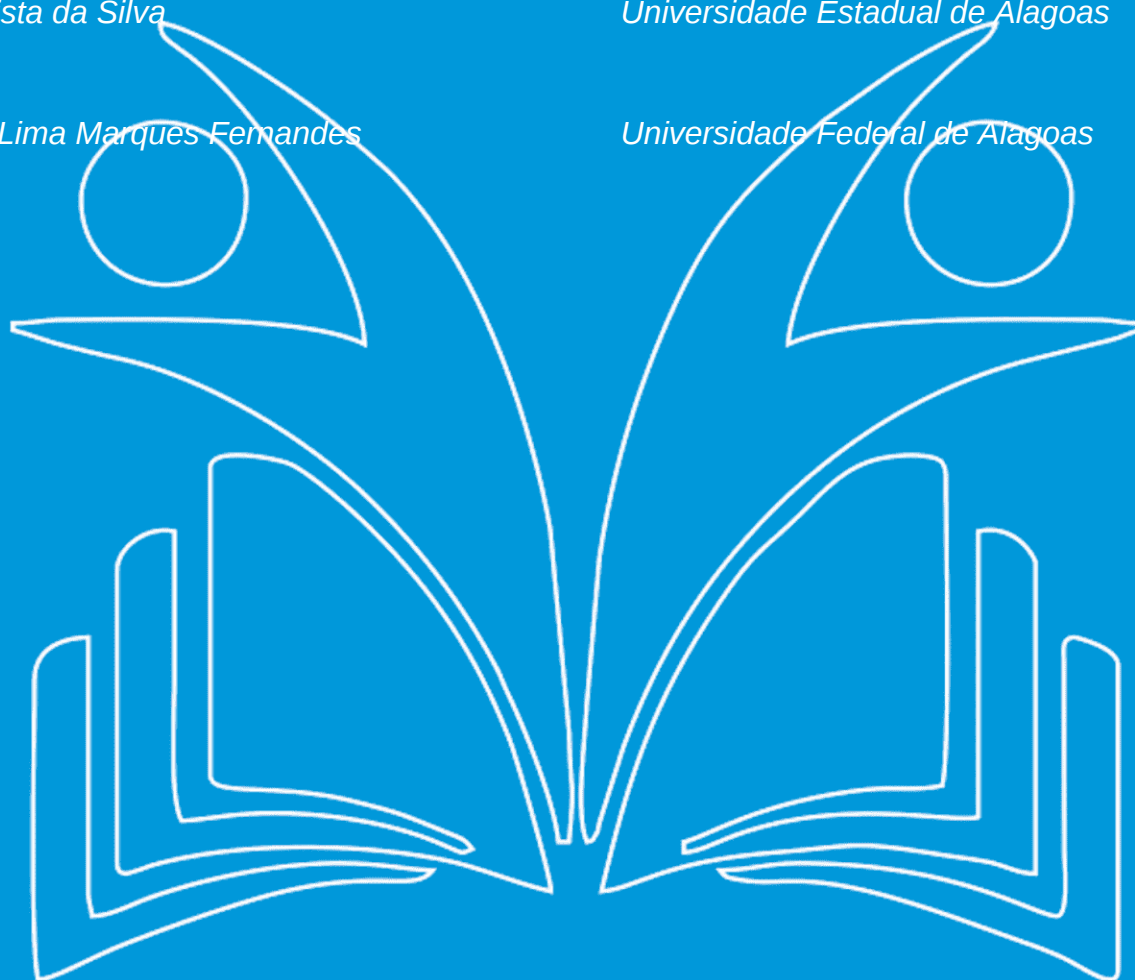
Universidade Estadual de Alagoas

Thaís Batista da Silva

Universidade Estadual de Alagoas

Ana Paula Lima Marques Fernandes

Universidade Federal de Alagoas



Resumo: Oferecer um produto ou serviço que satisfaça as necessidades dos clientes é o ponto de partida para a entrada de qualquer instituição, seja pública ou privada. Assim, a pesquisa teve como justificativa compreender como os usuários de serviços de saúde analisam constantemente a melhoria de todos os processos ofertados pelas instituições. O objetivo geral buscou identificar os indicadores de qualidade nos serviços de saúde pública com base na percepção dos usuários na cidade de Maceió-AL e os objetivos específicos, explorar a literatura acerca da qualidade e os principais indicadores, identificar quais fatores são mais relevantes na percepção dos usuários; conhecer as possíveis insatisfações quanto as suas condições de serviços ofertados; revelar quais aspectos podem ser melhorados pelas instituições e expor possíveis sugestões para melhoria de bem-estar e satisfação dos usuários envolvidos na pesquisa. A problemática teve como indagação a seguinte pergunta: Como forma de melhora da qualidade dos serviços e necessidades dos clientes, quais os principais fatores que mais influenciam no atendimento interno e externo na Gestão da Qualidade nos serviços de saúde pública? A metodologia sobre a ótica de abordagem foi caracterizada como qualitativa e quantitativa, de natureza aplicada por meio de um formulário online com base na escala de Likert, o qual a amostra era de 385 pessoas, no entanto, devido ao prazo estabelecido para a coleta a pesquisa conta apenas com 33 resposta. Assim, os resultados obtidos, apontaram que os fatores mais relevantes na percepção dos usuários; estão associados à acerca dos matérias modernos e registros mantidos sem erros, disposição em ajudar os clientes com empate, serviços ofertados de forma rápida em sem espera e serviços ofertados no prazo prometido. E por fim, concluiu-se que, um grau de satisfação das necessidades pessoais está associado por meio de experiências dos indivíduos nas organizações.

Palavras-chave: Qualidade. Serviços de saúde. Satisfação dos usuários.

1. INTRODUÇÃO

Oferecer um produto ou serviço que satisfaça as necessidades dos clientes é o ponto de partida para a entrada no mercado. Uma empresa que ofereça serviços e produtos com excelência em qualidade possui um diferencial importante, além de ser uma obrigação inerente a qualquer ramo de atividade e um requisito mínimo para atrair clientes fiéis e duradouros.

Isso possibilita a alavancagem da competitividade das empresas, deixando-as em uma posição de vantagem perante os seus concorrentes, garantindo assim, sua continuação. A competição é o termômetro para as adaptações das atividades de uma empresa em relação ao seu nicho de mercado (MARINO, 2016).

O serviço público, ciente da importância da qualidade dos seus procedimentos e da satisfação de seus clientes, busca por meio de políticas públicas agregar normas de qualidade no cotidiano do serviço prestado. Tal operação visa oferecer um diferencial aos clientes e usuários.

Ao mencionar a contribuição para melhoria dos processos e padronização e garantir uma melhor visão na gestão empenhada na qualidade dos serviços prestados, o que diminui e até eliminando erros e retrabalhos, as normas de padronização, cita-se o Sistema de gestão da qualidade (SGQ) o qual executa e monitora todos os procedimentos documentais e técnicos relacionados de uma empresa.

O SGQ é um conjunto de operações interligadas, cujo objetivo é de executar e monitorar todas as atividades de uma organização, com a garantia de resultados de confiáveis. A gestão da qualidade deve envolver todos os membros da empresa, realizando seu planejamento em cima de metas de melhorias continua (ROLIM, C. SERGIO; ROLIM, C. MOZART, 2013).

Por almejar a qualidade e satisfação dos clientes, busca-se aqui como justificativa dessa pesquisa, compreender como os usuários de serviços da saúde analisam constantemente a melhoria de todos os processos ofertados pelas instituições, dando passos importantes à aplicação de uma norma da qualidade voltada à garantia da qualidade dos serviços, sendo assim, esse estudo contribui com a melhoria dos processos dos órgãos e valoriza a gestão voltada a coletividade.

Projetado para melhorar os resultados acerca dos padrões de qualidade reconhecidos nos serviços de saúde, a pesquisa tem como foco compreender o tamanho e a fidelização dos clientes. Portanto, o objetivo geral busca identificar os indicadores de qualidade nos serviços de saúde pública com base na percepção dos usuários na cidade de Maceió- AL.

Para tanto, serão necessários objetivos específicos, tais como, explorar a literatura acerca da qualidade e os principais indicadores, identificar quais fatores são mais relevantes na percepção dos usuários; conhecer as possíveis insatisfações quanto as suas condições de serviços ofertados; revelar quais aspectos podem ser melhorados pelas instituições e expor possíveis sugestões para melhoria de bem-estar e satisfação dos usuários envolvidos na pesquisa.

Assim, surge a seguinte problemática: Como forma de melhora da qualidade dos serviços e necessidades dos clientes, quais os principais fatores que mais influenciam no atendimento interno e externo na Gestão da Qualidade nos serviços de saúde pública?

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. GESTÃO PÚBLICA: BREVE APRESENTAÇÃO

Para compreender sobre gestão pública, se faz preciso mencionar a Constituição Federal (1988), a qual retrata o setor público como aquele que tem anterioridade em relação ao setor privado devido ao cuidado com o coletivo e para com as relações comuns entre pessoas. Assim o bem-estar deve ser pautado como primordial ao funcionamento regular da sociedade e o setor privado deve seguir a imperatividade das normas legais institucionalizadas pelo Estado.

Coelho (2019) enfatiza que, algumas características são de total responsabilidade da esfera pública, como a cobrança de impostos é uma atividade operacional imperativa do Estado, não sendo passível ser realizadas pela esfera privada, como também, diversas taxas de serviços essenciais que, mesmo estando nas mãos da iniciativa privada, necessita da regulação governamental.

Segundo Cavalcanti (2014), administração é quando todos os órgãos executam os serviços do Estado, excluídos, apenas, os judiciários e legislativos. A noção merece ser considerada porque ela importa na integração, no aparelho do Estado, de numerosos serviços apenas tutelados ou controlados pelo Estado e que integram o seu aparelho administrativo. Mas não somente no sentido formal, como conjunto de órgãos pode ser considerada a administração. Pode também ter um sentido de atividade, conjunto de tarefas orientadas para a movimentação da burocracia estatal, em seu sentido mais amplo.

Nesse mesmo sentido Meirelles (2011) aborda administração pública como a que tem o nítido caráter subordinado e de mera execução da lei, ou seja, a Administração não pratica atos de governo; pratica,

tão-somente, atos de execução, com maior ou menor autonomia funcional, segundo a competência do órgão e de seus agentes. São os chamados atos administrativos.

Na função pública, o órgão busca por meio das atividades prestadas, elencar princípios, dentre eles o da eficiência, efetividade e eficácia, que estão associados a qualidade dos serviços.

2.1 CONCEITUANDO QUALIDADE

A preocupação com a qualidade dentro das organizações existe desde o início do século XX. No entanto, Mendes, (2017, p. 12) menciona que “as diversas formas pelas quais as empresas planeiam, definem, obtêm, controlam, melhoram continuamente e demonstram a qualidade, tem sofrido grandes evoluções ao longo dos últimos tempos, respondendo a mudanças políticas, econômicas e sociais”.

A qualidade pode ser entendida como “O conjunto de atributos que tornam um bem ou serviço plenamente adequado ao uso para o qual foi concebido” (MAXIMIANO, 2014, p. 177). Segundo Mendes (2017) falar em qualidade se faz necessário abordar sobre a gestão da qualidade total onde teve origem no Japão e foi adotado posteriormente por empresas norte- americanas e europeias. Autores como Deming, Juran, Crosby, Feigenbaun, Taguchi, Ishikawa, entre outros, são considerados os grandes mestres da gestão da qualidade e descreveram em seus trabalhos alguns princípios fundamentais para a implementação deste novo modelo.

De acordo Sebrae (2019), a temática da qualidade possui algumas normas. A NBR ISO 9000 trouxe o Sistema de Gestão da Qualidade (SIG) que tem por objetivo a direção e o controle numa empresa no que diz respeito à qualidade. O SIG deve prever um ciclo de gerenciamento semelhante ao PDCA (Plan-Do-Check-Act).

Nesse processo de qualidade o administrador deve planejar o que vai ser feito, redigir os procedimentos e instruções. O segundo passo é fazer conforme o planejado. Em seguida, verificar o que foi feito e registrar os resultados. Por fim deve adotar ações corretivas para o caso de não conformidades (SEBRAE, 2019).

Um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade está na premissa de que somente se melhora o que se pode medir e, portanto, é preciso medir para melhorar (CAMPOS, 2012).

Conte (2013) também concorda com essa afirmação quando destaca que se faz necessário avaliar de forma sistemática a satisfação dos profissionais da empresa, pois, nesse processo de

autoconhecimento, as sondagens de opinião interna são uma importante ferramenta para detectar a percepção dos funcionários sobre os fatores intervenientes na qualidade dos serviços nas organizações.

2.2 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

Após compreender sobre qualidade, esse tópico menciona acerca da qualidade total, ou seja, antes da qualidade chegar ao ponto em que conhecemos hoje, ela passou por três fases anteriores: A fase de inspeção, onde o foco estava na inspeção do produto acabado, sem análise do processo; em seguida, teve-se a fase de controle estatístico do processo, onde o foco encontrava-se no controle estatístico para a verificação de variações no processo produtivo; posteriormente entrou-se na fase de garantia da qualidade, cujo foco era a coordenação, a prevenção de defeitos, nela foram criados sistemas de qualidade; e por último a fase de Gestão da qualidade total, cujo foco está na gestão e na superação das expectativas do cliente (LÉLIS, 2012).

A gestão da qualidade total é uma evolução do chamado TQC, controle da qualidade total. Esse controle é considerado por alguns autores como sendo um “compromisso” para a qualidade total. Campos (2012) define o controle da qualidade total como sendo um controle que busca satisfazer a necessidade de todas as pessoas e que é exercido por todas elas também.

A gestão da qualidade total (TQM) é uma abordagem abrangente que engloba toda a organização, bem como as pessoas e funções. Ela tem a finalidade de aprimorar a flexibilidade, a eficácia e a competitividade de toda a corporação. Uma empresa que busque essa gestão deve entender que cada área deve trabalhar em sinergia, compreendendo a organização como um sistema integrado, onde as atividades de um influenciam nas do outro (OAKLAND, 2014).

Paladini (2012) considera a gestão da qualidade total como uma metodologia sistemática que possibilita a determinação e o alcance de metas em relação à qualidade. Nesse modelo de gestão encontra-se um compromisso com o planejamento, um maior alcance para a função e uma concepção de evolução incessante. Dentro do contexto da qualidade pode-se perceber bem presente a relevância da abordagem por processos e da padronização destes.

Portanto, na gestão pública é de suma importância, tendo em vista por ser algo temporária busca melhores resultados através da mobilização de recursos humanos, materiais e financeiros e internalização organizacional (SCHELINI; MARTENS; PISCOPO, 2017).

3. MATERIAIS E MÉTODOS

Sob a ótica de abordagem esta pesquisa é caracterizada como qualitativa e quantitativa, a primeira à medida que as informações coletadas no ambiente explorado, são interpretadas indutivamente, a fim de compreender a relevância dos eventos investigados (SILVA; MENEZES, 2015). E a segunda, devido a amostra de 500 pessoas.

Em face do objetivo do estudo em questão busca-se conhecer a percepção de qualidade nos serviços prestados no setor de saúde pública com base nos usuários, sendo assim, esta pesquisa classifica-se como descritiva. De acordo com Gil (2012), a pesquisa descritiva tem como propósito investigar e descrever as características de determinadas comunidades, fatos ou determinar relações entre fatores.

Trata-se ainda de uma pesquisa aplicada, pois dados primários serão prospectados com participantes dessa pesquisa. Este método de investigação científica pode se destinar a reunir dados e informações para a resolução de uma questão de pesquisa a ser solucionada, à constatação de proposições sobre determinado assunto e ao conhecimento de novos eventos científicos e suas possíveis analogias (MARCONI; LAKATOS, 2010).

A pesquisa foi realizada com participantes da cidade de Maceió os quais usufruem dos serviços de saúde pública, sendo coletados 385 respostas por meio de um questionário online via Google Form, apenas para os habitantes da cidade de Maceió, contendo 10 perguntas semiestruturadas, separadas em: perguntas básicas e específicas, sendo a segunda opção, atribuídas nota de 1 a 5, na escala de Likert, sendo, Discordo totalmente (1), Discordo (2), Indiferente (3), Concordo (4) e Concordo totalmente (5). (APÊNDICE A).

O tamanho da amostra se deu, devido ao tamanho da população de Maceió está estimada em 1.031.597 habitantes, a qual a margem de erros de 5% e confiança 95%, totaliza uma amostra de 385 pessoas, no entanto, devido ao prazo estabelecido para a coleta a pesquisa conta apenas com 33 respostas.

Como recurso metodológico, o processo de coleta das informações, dessa pesquisa, utilizou-se o questionário citado acima, para o alcance dos objetivos pré-estabelecidos. Para Reis (2019), esse procedimento pode ser entendido como um processo de interlocução que se dá entre um pesquisador e os respondentes, de modo que as mensagens advindas desta conversa, são passíveis de interpretação e análise.

A realização da coleta dos dados se deu no período de setembro a outubro de 2021. A pesquisa utilizou-se ainda, de técnicas de pesquisa como: revisão bibliográfica, e questionário para fins de coleta de dados.

Quanto à escolha da percepção ser em instituição pública, fundamenta-se, de modo geral devido a Saúde ser um direito universal garantido pela Constituição Federal de 1988. Isso quer dizer que todos têm direito a tratamentos adequados, fornecidos pelo poder público e foi em 1988, que nasceu o Sistema Único de Saúde (SUS), antes não existia um sistema único de saúde, só quem pagava a previdência tinha acesso, outra fundamentação se dá pelo aumento da procura desses serviços com a pandemia, sendo um dos principais meio de acesso para esse combate.

Sendo assim, espera-se que as discussões deste trabalho respaldadas pela extração dos dados, sejam enriquecidas por meio deste banco de informações de pesquisas futuras, de modo que os desfecho desta pesquisa, viabilize princípios norteadores de novas políticas e programas de qualidade de serviços públicos.

De outro modo, a seleção dos participantes do estudo em questão, foi de forma aleatória, exclusivamente pela internet, e possibilitando a qualquer pessoa com acesso participe e contribua com suas respostas.

No que diz respeito a seleção destes participantes, foi empregado o critério de acessibilidade. De acordo com Gil (2018), tal método define-se como uma escolha aleatória dos indivíduos participantes da pesquisa, sem emprego de ferramentas estatísticas pelo pesquisador, com a presunção de que estes constituem uma parcela representativa da população.

Como critério adotado para a finalização da etapa de coleta de dados, foi o de saturação de dados, sendo esta ideia compreendida na visão de Fontanella et al (2011), da seguinte forma:

“Fechar” a amostra significa definir o conjunto que subsidiará a análise e interpretação dos dados. Nas amostras não-probabilísticas (intencionais), tal definição é feita a partir da experiência do pesquisador no campo de pesquisa, numa empiria pautada em raciocínios instruídos por conhecimentos teóricos da relação entre o objeto de estudo e o corpus a ser estudado. Se não houve fechamento por exaustão (abordando todos os sujeitos elegíveis), deve-se justificar por que se interrompeu o processamento de novas observações e o recrutamento de novos participantes. Uma das maneiras de fazê-lo corresponde ao processo de amostragem por saturação teórica: interrompe-se a coleta de dados quando se constata que elementos novos para subsidiar a teorização almejada (ou possível naquelas circunstâncias) não são mais compreendidos a partir do campo de observação (FONTANELLA et al 2011, p. 01).

Em outras palavras, o fechamento amostral da pesquisa se deu com base num adensamento considerável de conteúdo, gerado pelas respostas coleadas, e sirvam de aprofundamento das discussões e análises teóricas a serem levantadas, contendo assim a saturação teórica ou redundância de informações sobre a questão de estudo explorada.

Os dados coletados nas entrevistas foram apresentados e discutidos em cada questão levantada e interpretados mediante o método de análise de conteúdo. A análise de conteúdo consiste em:

É uma metodologia de tratamento e análise de informações constantes de um documento, sob forma de discursos pronunciados em diferentes linguagens: escritos, orais, imagens, gestos. Um conjunto de técnicas de análise das comunicações. Trata-se de se compreender criticamente o sentido manifesto ou oculto das comunicações. Envolve, portanto, a análise do conteúdo das mensagens, os enunciados dos discursos, a busca do significado das mensagens. As linguagens, a expressão verbal, os enunciados, são vistos como indicadores significativos, indispensáveis para a compreensão dos problemas ligados às práticas humanas e a seus componentes psicossociais. As mensagens podem ser verbais (orais ou escritas), gestuais, figurativas, documentais (SEVERINO, 2013, p. 75).

Os dados gerados serão interpretados e discutidos, mediante embasamento teórico de autores clássicos e contemporâneos, possibilitando depreender novos conhecimentos sobre o assunto. Por fim, o Quadro 1 demonstra as categorias de indicadores de qualidade a serem adotadas nessa pesquisa:

Quadro 1- Dimensões e indicadores a serem analisados no questionário aplicado

Dimensões	Fatores
<i>Tangíveis</i>	1. Equipamento Moderno 2. Instalações visualmente agradáveis 3. Funcionários com apresentação agradável e profissional 4. Materiais associados aos serviços visualmente agradáveis
<i>Confiabilidade</i>	5. Serviços oferecidos conforme o prometido 6. Confiabilidade na resolução de problemas e reclamações 7. Serviços realizados de forma correta pela primeira vez 8. Serviços oferecidos nos prazos prometidos 9. Registros mantidos sem erros
<i>Responsividade (prontidão nas providências e respostas)</i>	10. Clientes mantidos informados sobre quando serviços serão realizados 11. Prontidão na realização dos serviços 12. Disposição para ajudar os clientes 13. Prontidão para responder às solicitações dos clientes
<i>Segurança</i>	14. Funcionários que transmitem confiança ao cliente 15. Segurança transmitida ao cliente durante a compra 16. Funcionários freqüentemente cordiais 17. Funcionários com conhecimento para responder as perguntas dos clientes
<i>Empatia</i>	18. Clientes recebendo uma atenção individual 19. Funcionários que tratam os clientes de forma atenciosa 20. Interesse genuíno demonstrado em servir o cliente 21. Funcionários que compreendem as necessidades de seus clientes 22. Horário de funcionamento conveniente aos clientes

Fonte: Adaptado de Zeithaml e Berry (1988)

Como forma de melhor compreensão dessa pesquisa o Quadro 1 ilustrado acima, destaca os principais aspectos da abordagem metodológica adotada nesta investigação.

Portanto, os usuários obtiveram como critério cinco dimensões essenciais para avaliar a qualidade do serviço: 1)Tangibilidade: Aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação, 2) Confiabilidade: Habilidade de prestar o serviço com exatidão, 3)Responsividade: Disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão,4)Segurança: Conhecimento dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança e 5)Empatia: grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes.

Conforme a Lei de Direitos Autorais, o estudo atende aos aspectos éticos, uma vez que foram respeitados os direitos autorais das pesquisas coletadas.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A apresentação dos dados a seguir será iniciada pela apresentação da identificação dos docentes, o qual por meio do Formulário permitiram a identificação, das respostas, não foi apresentado um termo de consentimento livre e esclarecido, uma vez que não obtive dados pessoais na pesquisa.

Assim, a seguir, são apresentados a análise e identificação das respostas padronizadas por meio da coleta realizada no Google Form. Dos resultados obtidos, é possível apontar as percepções dos envolvidos frente a temática aqui proposta.

4.1 ANÁLISE DO PERFIL DOS ENVOLVIDOS

Para iniciar a análise dos dados coletados observa-se que, 60% dos envolvidos nesta pesquisa, possuem de 21 a 30 anos, ou seja, nos 33 participantes, 20 estão nessa categoria, sendo a segunda opção entre 31 a 40 anos, com 27, 3%, totalizando 9 pessoas. A Tabela 1 aponta esse cruzamento de dados, o qual demonstra que 69,7 % são solteiro(a)s e 27, 3% casado (a) s, a categoria viúvo (a), não obteve nenhuma resposta.

Tabela 1: Cruzamento entre Idade x Estado civil

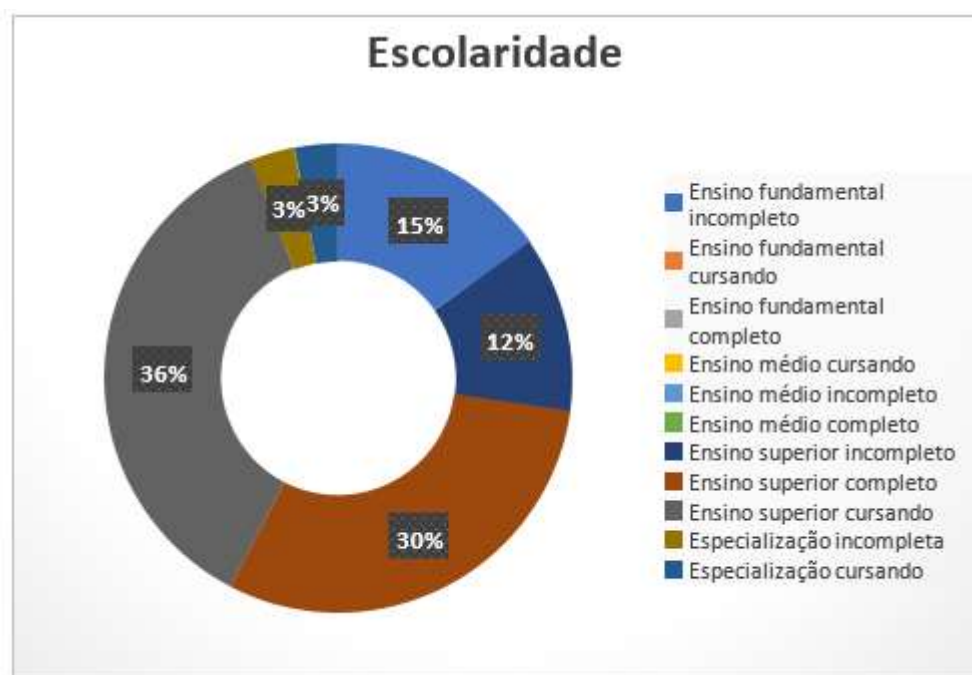
Características dos Respondentes		
Descrição	Quantidade	%
Idade		
Menos de 20	1	3
De 21 a 30	20	60,3
De 31 a 40	9	27,3
Acima de 41	3	9,4
Total	33	100
Estado civil		
Solteiro (a)	23	69,7
Casado (a)	9	27,3
Divorciado (a)	1	3
Viúvo (a)	-	-
Total	33	100

Fonte: Dados primários (2021)

Sendo assim, segundo IBGE (2019), a população está estimada em da população de Maceió está estimada em 1.031.597 habitantes. O que cresce cada vez mais a preocupação dos entes públicos com a Qualidade de Vida (QV) da população, a qual deve estar presente em todas as instituições, tanto públicas quanto privadas.

Em relação ao serviço público, é importante entender como a Gestão de Pessoas está preparada para dar a devida atenção a este assunto, e como observa-se na Gestão Pública como um todo, pois, se o objetivo de oferecer serviços de qualidade à sociedade, quem os presta (as pessoas) deve receber os melhores incentivos quando se trata de qualidade de vida e saúde (BATISTA, 2021). Observa-se então, No Gráfico 1, o grau de escolaridade dos respondentes dessa pesquisa:

Gráfico 1- Escolaridade dos envolvidos na pesquisa



Fonte: Dados primários (2021)

Dentre os níveis de escolaridade, 37 % possuem ensino superior cursando e 30 % ensino superior completo, sendo a terceira opção 15% referentes ao ensino fundamental incompleto. Assim, o Tabela 2 traz o cruzamento entre o quantitativo sobre o plano de saúde dos envolvidos e frequência utilizada.

Tabela 2: Cruzamento entre possui plano de saúde x frequência utilizada

Características dos Respondentes		
Descrição	Quantidade	%
Sim	14	42,4
Não	5	15,2
Apenas sus	14	42,4
Total	33	100

Frequência usada		
1 vez por semana	1	3
2 vezes a cada 15 dias	2	6,1
Entre 3 -4 vezes ao ano	19	57,6
Apenas em urgência ou emergência	11	33,3
Total	33	100

Fonte: Dados (2021)

Com base nos dados acima, há um empate entre a quantidade de pessoas que possuem plano de saúde e as que utilizam o SUS, com um total de 42, 4 % para ambas as opções, desse quantitativo 57, 6 % usam 2 vezes a cada 15 dias os serviços de saúde.

A QV, na Administração Pública pode ser uma forma de preencher um vazio existente no nível de tratamento que o servidor público recebe no que se refere à valorização de seu trabalho, saúde, lazer e sobretudo, preocupação com o seu bem-estar e o de sua família (BATISTA, 2021).

Segundo Frossard (2019) propõe que políticas de gestão de pessoas que tenham como referência a QV têm sido cada vez mais valorizadas, pois visam à integração do indivíduo com a organização de forma harmoniosa, trazendo benefícios para o indivíduo (integridade física e mental) além de benefícios para ambos (indivíduo e organização): melhoria no rendimento e qualidade no processo produtivo.

4.1 ANÁLISE FRENTE AOS SERVIÇOS OFERTADOS NA ÁREA DA SAÚDE

Nessa etapa, as perguntas foram atribuídas notas de 1 a 5, sendo: Discordo totalmente (1), Discordo (2), Indiferente (3), Concordo (4) e Concordo totalmente (5) todas relacionadas com base na temática desta pesquisa. A Tabela 3 abaixo informa os dados acerca desses conhecimentos:

Tabela 3- Cruzamento entre as respostas da escala de Likert

Pergunta	Escala 1-5					Total
	1	2	3	4	5	
Há equipamentos modernos	1	9	12	8	3	33
Há instalações visivelmente agradáveis	5	8	9	7	4	33
Há funcionários agradáveis e com conduta profissional	3	9	9	8	7	33
Há materiais visivelmente modernos e novos	4	9	8	10	2	33
Há confiabilidade na resolução problemas e dos reclamações	7	11	7	7	4	33
Há serviços ofertados de forma rápida em sem espera	7	6	13	5	2	33
Há serviços ofertados no prazo prometido	17	8	4	2	2	33
Há clientes mantidos informados sobre os serviços realizados	12	9	5	5	2	33
Há prontidão na realização dos serviços	7	10	8	4	4	33

Há disposição em ajudar os clientes	5	8	9	9	2	33
Há prontidão para responder os questionamentos	5	10	10	5	3	33
Há funcionários que transmitem confiança	3	7	12	7	4	33
Há segurança durante o serviço prestado	3	5	11	10	4	33
Há servidores que são cordiais	4	7	10	10	2	33
Há servidores com conhecimento sobre o que é questionado	2	7	11	11	2	33
Há atenção individual	2	9	12	8	2	33
Há tratamento de forma atenciosa	3	8	11	7	4	33
Há interesse em prestar o serviço	3	8	11	8	3	33
Há servidor que compreende a necessidade do cliente	4	7	11	8	3	33
Há horário de funcionamento de forma correta	6	7	8	6	6	33

Fonte: Dados primários (2021)

Com base nas respostas coletadas, observa-se que, dentre as perguntas relacionadas a existência dos equipamentos modernos, atenção individual, tratamento de forma atenciosa, interesse em prestar o serviço, servidor que compreende a necessidade do cliente e horário de funcionamento de forma correta, estão associadas a opção “Indiferente” (3), assim, como instalações agradáveis, clientes mantidos informados sobre os serviços realizados, confiabilidade na resolução dos problemas e reclamações e funcionários que transmitem confiança.

Segundo Oliveira e Medeiros (2011) mencionam que no Brasil, a expansão da qualidade dos serviços se deu com a criação do Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP), também foi instituído um Departamento de Pessoal. Nessa retomada histórica, a abordagem sistêmica como nova característica para a administração, tratando a organização como sistema aberto. Também destacam a Administração Pública Gerencialista, com características tais como: tecnologias avançadas, programas de qualidade total, administração estratégica de recursos humanos, competitividade, entre outros.

Continuando nessa temática, o setor público brasileiro, conforme Carmo (2014) destaca que o interesse pela eficiência dos serviços públicos está, em vários casos, relacionado à estabilidade, a salários acima da média do mercado e à prestação de serviço de qualidade para a população. Entretanto, ao ingressar no órgão, os servidores podem vivenciar uma realidade caracterizada por fatores organizacionais o que impactam negativamente no ambiente de trabalho. Esse contexto pode comprometer a QVT e a relação que o indivíduo estabelece com seu trabalho e prestação de serviço.

Partindo para a análise das respostas sobre a opção funcionário agradável com conduta e prontidão para responder os questionamentos, obteve empate entre Discordo (2) e Indiferente (3), ambos com 9 respostas dos 33 participantes. No entanto, sobre os materiais modernos e registros mantidos sem

erros obtiveram a maioria das respostas com Concordo (4), já os serviços ofertado como prometido e prontidão na realização dos serviços com Discordo (2).

Na análise desta dimensão, percebe-se que o senso comunitário e os relacionamentos interpessoais, os atribuem a importância e a prevalência do senso comunitário no órgão ao espírito colaborativo existente entre os terceirizados na realização das tarefas, evidenciando que o companheirismo prevalece no cotidiano de trabalho desses indivíduos, sem a cultura do individualismo nesses círculos de trabalho.

Tais discursos relacionam-se o senso comunitário, concebido na ideia de que a coletividade nas organizações transcende os grupos físicos de trabalho. Em outras palavras, as relações de trabalho baseadas no coletivismo vão além da percepção tangível e mecanicista dos grupos de trabalho, pois são caracterizadas pela interdependência entre os indivíduos.

Por fim, com relação aos serviços ofertados de forma rápida em sem espera obteve a opção em sua maioria com Discordo totalmente (1), assim como os serviços ofertados no prazo prometido. Já os registros mantidos sem erros, com Concordo (4), empatados com a opção disposição em ajudar os clientes com empatia. E segurança durante o serviço prestado, servidores que são cordiais, servidores com conhecimento sobre o que é questionado entre Indiferente (3), Concordo (4).

Com tais comparações, observa-se que um ambiente laboral saudável, deve propiciar condições de proteção e bem-estar aos indivíduos numa proporção maior aos riscos de abusos ou patologias e um bom convívio com a população. Nesse contexto, a insatisfação com relação a jornada de trabalho e os elevadores defasados do órgão, devido ao fato de respectivamente potencializarem seus estados de fadiga e o perigo de acidentes no trabalho, o que evidencia que essas circunstâncias precárias, podem estar colocando em risco a saúde física e mental dos mesmos e a segurança do ambiente de trabalho.

Tais discursos coincidem com a teoria de Zeithaml e Berry (1988) com 05 dimensões, sobre as condições de trabalho, que compreende que os trabalhadores não devem ser expostos a ambientes de trabalho perigosos ou insalubres, o que refletirá na conduta dos serviços ofertados.

Por fim, com base nas discussões até aqui expostas, é importante salientar a importância da comunicação como um ponto crucial para as organizações e a população. Nesse sentido, as organizações que não estabelecem vínculos de comunicação efetivos com seus colaboradores na escuta das necessidades destes indivíduos, correm o risco de desmotivá-los e afetar a qualidade dos serviços.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Qualidade, consiste numa área da gestão de pessoas, que tem como objetivo promover a satisfação dos trabalhadores e melhorar a produtividade das organizações. De modo pragmático, a prevalência da qualidade dos serviços na esfera organizacional advém de programas e políticas que buscam valorizar e motivar os indivíduos. Compreende-se ainda que a qualidade é um fator importante para os indivíduos e organizações, quando os programas aplicados buscam o equilíbrio entre os objetivos dos funcionários com os objetivos do órgão e da empresa e quando o dia a dia no ambiente de trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade individual.

Nesse sentido, o objetivo geral desta pesquisa foi identificar os indicadores de qualidade nos serviços de saúde pública com base na percepção dos usuários na cidade de Maceió- AL . Dessa forma, as opiniões dos envolvidos manifestaram uma concepção geral acerca da qualidade dos serviços ofertados na área da saúde em Maceió, fundamentada em aspectos como: satisfação, proteção e bem-estar no ambiente de trabalho, evidenciando que de forma geral estes indivíduos sentem-se confortáveis e felizes com o tratamento prestado.

Como forma de alcançar o primeiro objetivo específico proposto, Para de explorar a literatura acerca da qualidade e os principais indicadores, observa-se ao longo do trabalho que, dimensões essenciais para avaliar a qualidade do serviço foram a: 1)Tangibilidade: Aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação, 2).

Confiabilidade: Habilidade de prestar o serviço com exatidão, 3)Responsividade: Disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão,4)Segurança: Conhecimento dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança e 5)Empatia: grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes.

Para tanto, o segundo objetivo buscou identificar quais fatores são mais relevantes na percepção dos usuários; sendo eles, acerca dos materiais modernos e registros mantidos sem erros, disposição em ajudar os clientes com empatia, serviços ofertados de forma rápida e sem espera e serviços ofertados no prazo prometido.

O terceiro objetivo, buscou conhecer as possíveis insatisfações quanto as suas condições de serviços ofertados; cita-se aqui, a opção funcionário agradável com conduta e prontidão e serviços ofertado como prometido e prontidão na realização dos serviços.

O quarto de revelar quais aspectos podem ser melhorados pelas instituições, cita-se o servidor que não compreende a necessidade do cliente e horário de funcionamento de forma correta, instalações agradáveis, clientes mantidos informados sobre os serviços realizados, confiabilidade na resolução dos problemas e reclamações e funcionários que transmitem confiança, todas as opções apontadas como indiferentes pelos envolvidos na pesquisa.

Por fim, ao expor possíveis sugestões para melhoria de bem-estar e satisfação dos usuários envolvidos na pesquisa, o ambiente público, deve evidenciar que estes indivíduos desejariam trabalhar numa carga horária menor e prezam pela qualidade dos equipamentos de trabalho, investir ainda mais da questão de qualidade e formação aos servidores no que tange a gestão proativa.

Acerca das limitações do presente estudo, ressalta-se a adaptação do modelo de Zeithaml e Berry (1988) com 05 dimensões, certamente influenciou na abrangência dos resultados alcançados. Outra limitação percebida foi a pouca quantidade de estudos disponíveis que tratam especificamente da qualidade nos Serviço Público voltados a área da saúde, além da atual pandemia do Covid-19, o que acarretou em atrasos consideráveis na coleta de dados, dificultando a totalidade das respostas.

No tocante a melhorias na transparência da comunicação dos serviços com a população, sugere-se a criação de ouvidorias internas para que estes indivíduos possam apresentar de forma efetiva suas dificuldades observadas, bem como suas reivindicações e opiniões, de modo a fortalecer a gestão participativa destes indivíduos no processo de tomada de decisões.

Conclui-se que a QVT destaca um grau de satisfação das necessidades pessoais por meio de experiências dos indivíduos nas organizações. Sendo assim, ao longo desta pesquisa foi possível elencar que tais aspectos estão voltados às necessidades trabalhistas e humanas dos usuários de serviço de saúde. Em suma, depreende-se que há certa percepção de satisfação da qualidade por parte dos envolvidos, em face das avaliações positivas de algumas dimensões exploradas neste estudo, apesar dos aspectos desfavoráveis que foram mencionados em relação às outras dimensões e das limitações desta organização em atender algumas demandas desses trabalhadores.

REFERÊNCIAS

- BATISTA, T.S. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo na Procuradoria da República de Alagoas. 2021. f.80. (Trabalho de Conclusão de Curso de Administração). FEAC/UFAL, Maceió, 2021.
- BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.
- CAMPOS, V.T. TQC - Controle de qualidade total. 2.ed. São Paulo: Bloch Editores, 2012.
- CARMOS, M.M.Do. “Tribunal da cidadania?! Para quem?!”: Qualidade de vida no trabalho em um órgão do Poder Judiciário brasileiro. 2014. f.100.(Dissertação de Pós Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações). como requisito à obtenção do grau de Mestre em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações. 2014.
- CAVALCANTI, T. B. Tratado de direito administrativo. v.1. 5.ed. São Paulo: Livraria Freitas Bastos, 2014.
- COELHO, R. C. O público e o privado na gestão pública,.Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília, CAPES, UAB, 2019.
- CONTE, N.C. O poder de compras dos municípios como fator de desenvolvimento local/regional. VI Seminário Internacional sobre Desenvolvimento Regional: Crises do Capitalismo, Estado e Desenvolvimento Regional. Santa Cruz do Sul, RS, Brasil, v. 4, 2013.
- FONTANELLA, B.J.B. et al. Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. Cadernos de Saúde Pública, v. 27, n.1, p. 388-394, 2011.
- FROSSARD, M. C. Qualidade de vida no serviço público : um programa para a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP. [Online]. Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2019.
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.
- GIL, A. C. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. Como Elaborar Projetos de Pesquisa (4a Edição). 2012.
- IBGE. Cidade e estado em al Maceió. 2019. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/al/maceio.html>. Acesso em 22 nov. 2021.
- LÉLIS, E. C. Gestão da qualidade: Administração de empresas.1 ed. São Paulo : Pearson Prentice Hall, 2012.
- MAXIMIANO, A. C. A. Teoria geral da administração: da revolução urbana a revolução digital. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. 7. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2011.
- MARINO, L.H.F. C.DE.. Gestão da qualidade e gestão do conhecimento: fatoreschave para produtividade e competitividade empresarial. In.XIII SIMPEP... Anais... São Paulo, 2016.

MEIRELLES, H. L. Direito administrativo brasileiro. 26.ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

MENDES, M. F. O impacto dos sistemas QAS nas PME portuguesas.2017. f.100. (Dissertação de Mestrado), Universidade do Minho, Minho, Portugal. 2017.

OAKLAND, J.S. Gerenciamento da Qualidade Total. São Paulo: Nobel, 2014.

OLIVEIRA, J. A.; MEDEIROS, M. P. M.. Gestão de pessoas no setor público. [Online]. Universidade Federal de Santa Catarina, 2011.

PALADINI, E. P. Gestão da Qualidade: Teoria e Prática. São Paulo: Atlas, 2012. REIS, J.C. O lugar central da teoria-metodologia. Autêntica, 2019.

ROLIM, Henrique Sérgio Cavalcanti; ROLIM, Francisco Mozart Cavalcanti. Avaliação de desempenho no setor público mediante aplicação do Balanced Scorecard. Revista Científica Intermeio, Fortaleza, v.1, n.1, p.15, 2013.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação: UFSC. 2015.

SEVERINO, A.J. Metodologia do trabalho científico [livro eletrônico]. 2013.

SEBRAE.Fundamentos da gestão da qualidade. 2019. Disponível

em:<<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/fundamentos-da-gestao-da-qualidade,527e438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>> Acesso em 1 mai.2021.

SCHELINI, A.L.S.; MARTENS, C.D.P.; PISCOPO, M.R. A gestão de projetos como vantagem competitiva para internacionalização de empresas brasileiras. Revista Eletrônica de Negócios Internacionais, São Paulo, v.12, n. 3, p. 01-15, set./dez. 2017.

ZEITHAML, V. A.; BERRY, L.L.; PARASURAMAN, A. Communication and control processes in the delivery of service quality. Journal of marketing, v. 52, n. 2, p. 35-48, 1988.

Capítulo 3



10.37423/231008340

INOVAÇÃO NAS EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICAS: A TEORIA EM DISCUSSÃO

Antônio Oscar Santos Góes

Universidade Estadual de Santa Cruz

Állen Barbosa da Silva

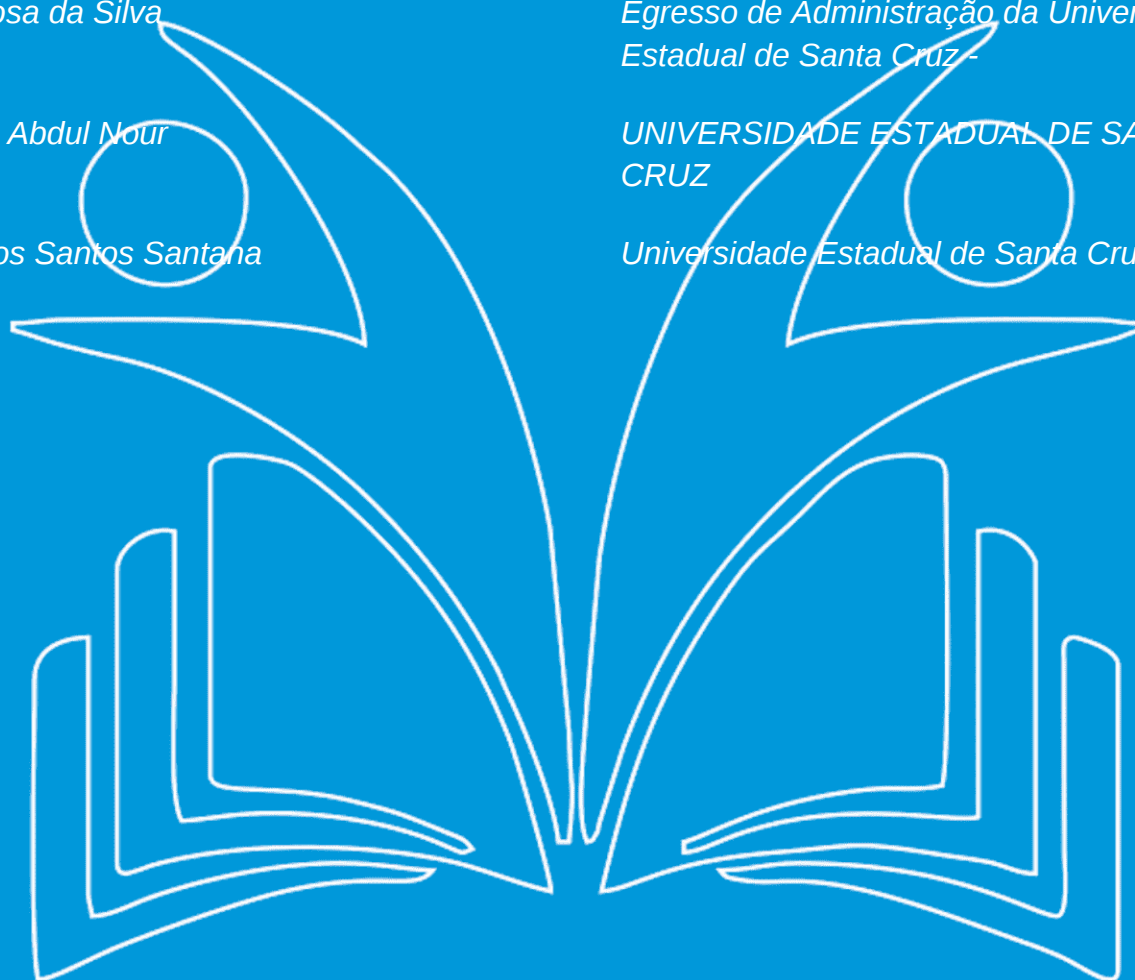
Egresso de Administração da Universidade Estadual de Santa Cruz -

Alfredo Dib Abdul Nour

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE SANTA CRUZ

Expedito dos Santos Santana

Universidade Estadual de Santa Cruz



Resumo: Em uma economia orientada pela inovação no ambiente empresarial, seja através do lançamento de novos produtos/serviços ou melhorados significativamente, as Empresas de Base Tecnológicas - EBT's tornaram-se peças fundamentais para a manutenção deste ritmo imposto pelo mercado, exercendo um papel crítico no avanço das economias contemporâneas, através dos processos inovativos. Portanto, foi oportuno analisar os mecanismos e os processos praticados pelas Empresas de Base Tecnológicas. Nesta pesquisa, buscou-se obter respostas sobre o processo de inovação nas organizações a partir de reflexões teóricas. Tratou-se, portanto de uma pesquisa básica de natureza exploratória para entendimento da dinâmica do processo de inovação. A teoria de inovações demonstradas neste trabalho permitiu realizar algumas constatações: a) a inovação é de grande importância para a consecução dos objetivos traçados pelas empresas e para responder as demandas do mercado através de novos produtos e processos mais eficientes; b) uma empresa é caracterizada como inovadora quando possui visão de futuro, estabelece diretrizes claras e métricas, desenvolve estratégia competitiva, monitora o ambiente externo, decide com eficácia e investe em pesquisa e desenvolvimento. O trabalho restringiu-se a uma discussão teórica, já que as unidades escolhidas no objeto de estudo inexistem na área geográfica de Ilhéus, anteriormente estabelecida. As empresas fixadas no eixo da pesquisa são unidades de operacionalização do processo, ou seja, empreendimentos de montagem industrial. Por fim, aprofundou-se nos processos de alguns teóricos de inovação para EBT's: Cooper; Clarck e Whellwright e Temaguide.

Palavras-chave: Competitividade. Estrutura Organizacional. Estratégia.

1 INTRODUÇÃO

A capacidade de inovar sempre foi enfatizada nos debates acadêmicos como estratégia organizacional fundamental. O acelerado processo de mudança, aumento da concorrência, novas tecnologias e aproveitamento das oportunidades geradas no ambiente globalizado “turbinaram” as premissas de inovação e criatividade organizacional. Diretrizes dos organismos internacionais e dos governos de diversos países têm como propósitos estratégicos a inovação como diferencial competitivo entre as nações. O avanço da economia internacional, impulsionada pela globalização, faz com que empresas detentoras de capacidades decorrentes de mão de obra, infraestrutura e matéria-prima não sejam necessariamente suficientemente competitivas em mercados altamente conturbados. Assim, o processo inovador é uma vantagem significativa para a continuidade e perpetuidade dos negócios. As organizações necessitam cada vez mais conviver em/com uma economia orientada pela necessidade de inovação no mercado, seja através do lançamento de novos produtos/serviços ou melhorados significativamente, as EBT's (Empresas de Base Tecnológicas) tornaram-se peça fundamental para a manutenção deste ritmo do mercado, exercendo um papel crítico no avanço das economias contemporâneas através dos processos inovativos. As EBT's segundo Santos e Pinho (2010) são firmas cuja intensa dinâmica inovativa sustenta-se em sólidas competências técnicas, por isso a implantação de uma gestão da inovação eficaz passa necessariamente pela adoção de modelos que norteiem a construção de processos organizacionais através dos quais a inovação deve ser conduzida. Historicamente, têm-se alguns autores e instituições de grande expressão que tanto contribuíram para o processo de gerenciamento da inovação. Cooper (1994) com uma visão mais voltada para o desenvolvimento de novos produtos (NDP – *News Development Product*) enfatiza na inovação tecnológica seu aspecto processual, criando um modelo baseado em *stage-gate*. O modelo clássico de Clark e Whellwright (1992) apresenta graficamente a ideia de um funil caracterizado pela seletividade dos projetos e esta seleção daria a qualidade e viabilidade das inovações. TEMAGUIDE (1998), projeto fruto de uma pesquisa conjunta de instituições europeias, estrutura em três perspectivas o processo de inovação, baseando-se em cinco ações que devem ser realizadas pela empresa de forma contínua para que haja o processo de inovação.

Portanto, dentro do cenário apresentado foi oportuno analisar os mecanismos e os processos praticados pelas Empresas de Base Tecnológicas em empresas. Para o melhor entendimento do trabalho, o mesmo está organizado de maneira a fornecer inicialmente conceitos básicos do processo

de inovação, posteriormente conceitos ligados a empresas de base tecnológicas, por fim, é apresentado o método da pesquisa e é seguida pela apresentação das considerações finais.

2 EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA

Seguindo a linha de pensamento de Tidd, Bessant e Pavit (2001), e, Freeman (1994), pode-se considerar que o papel das empresas de base tecnológica na atual sociedade tornou-se importantíssimo, uma vez que a dinâmica da competição no mercado está diretamente atrelada à capacidade das empresas em colocar excelentes produtos e serviços que correspondem às demandas dos consumidores, o que nos moldes atuais é uma tarefa difícil, pois o perfil do consumidor é aquele que exige a todo momento mais avanços tecnológicos agregados nos bens ofertados.

A definição clara do conceito sobre as Empresas de Base Tecnológicas é o alicerce para o entendimento do processo de inovação que acontece neste segmento de empresas. De acordo com a FINEP/MCIT as empresas se caracterizam como de base tecnológica (EBT's) quando cumprem alguns requisitos básicos que permeiam a estrutura organizacional, investimentos de capital em pesquisa e desenvolvimento de produtos e processos tecnológicos, a seguir outras variáveis descritas para esta caracterização.

Empresa de qualquer porte ou setor que tenha na inovação tecnológica os fundamentos de sua estratégia competitiva. Esta condição será considerada atendida pelas empresas que apresentam pelo menos duas das seguintes características:

- a) desenvolvam produtos ou processos tecnologicamente novos ou melhorias tecnológicas significativas em produtos ou processos existentes. O termo produto se aplica tanto a bens como a serviços; b) obtêm pelo menos 30% (trinta por cento) de seu faturamento, considerando-se a média mensal dos últimos doze meses, pela comercialização de produtos protegidos por patentes ou direitos de autor, ou em processo de obtenção das referidas proteções; c) encontra-se em fase pré-operacional e destinam pelo menos o equivalente a 30% (trinta por cento) de suas despesas operacionais, considerando-se a média mensal dos últimos doze meses, a atividades de pesquisa e desenvolvimento tecnológico; d) não se enquadram como micro ou pequena empresa e destinam pelo menos 5% (cinco por cento) de seu faturamento a atividades de pesquisa e desenvolvimento tecnológico (FREEMAN, 1994, p.45).

Todavia, para Cortês (2005) o conceito de EBT's poderia ser resumido em poucas palavras, seria sinteticamente definido como empresas que: realizam esforços tecnológicos significativos e concentram suas operações na fabricação de “novos” produtos. De forma comparativa em relação a outras empresas o autor constrói o quadro 01 para esclarecer o conceito. O autor leva em consideração outras perspectivas e pensamento de expoentes para embasar esta definição, a exemplo

de Marcovitch et al. (1986), Ferro e Torkomian (1988), Stefanuto (1993), Freeman (1995), Bell e Pavitt (1993).

Quadro 01. Identificação das Empresas de Base Tecnológica

	Maior Inovação em Produto	Menor Inovação em Produto
Maior Esforço Tecnológico	EBTs (ou de “alta intensidade e Empresas modernizadas e densas, dinamismo tecnológicos”)	Empresas modernizadas e densas, mas não-dinâmicas
Menor Esforço Tecnológico	Empresas produtoras, por exemplo, de bens de consumo leves não-maduros	Empresas tradicionais em setores maduros

Fonte: Grupo de Gestão da Tecnologia/UFSCar apud Cortês (2005).

3. DIMENSÕES CONCEITUAIS DA INOVAÇÃO

Diante das mudanças nas concepções e práticas do mercado (economia global), das mudanças na conjuntura atuais do mundo dos negócios, que cada vez mais se torna competitivas, surge um novo paradigma administrativo. A inovação vem ser um fator de grande relevância para a permanência e perpetuação das empresas neste âmbito, em que é necessário utilizar de várias estratégias para enfrentar e superar a concorrência. Mas o que vem ser de fato inovação? Para responder esta indagação ter-se-á que recorrer aos postulados de alguns autores.

De acordo com Ventury (2010, p.163) “A inovação é a chave para a competitividade [...] ela é uma mudança no método ou na tecnologia, um afastamento das formas tradicionais de se fazer as coisas”.

Na mesma linha de definição, todavia, com uma abordagem mais específica o Manual de Oslo (2005, p.15) define que:

(...) inovação é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas.

A partir deste conceito de inovação, o próprio Manual de Oslo (2005) destaca os quatros tipos ou ambientes que a inovação pode se desenvolver e como elas podem colaborar com um amplo conjunto de mudanças nas atividades das empresas: a) inovações de produto; b) inovações de processo; c) inovações organizacionais; e d) inovações de marketing. No quadro a seguir temos a abordagem teórica que elenca os principais tipos e características das inovações.

Figura 01 – Tipos de Inovações.

Tipo de Inovação	Características Basilares
Inovação de Produto	Uma inovação de produto é a introdução de um bem ou serviço novo ou significativamente melhorado no que concerne a suas características ou usos previstos. Incluem-se melhoramentos significativos em especificações técnicas, componentes e materiais, softwares incorporados, facilidade de uso ou outras características funcionais.
Inovação de Processo	Uma inovação de processo é a implementação de um método de produção ou distribuição novo ou significativamente melhorado. Incluem-se mudanças significativas em técnicas, equipamentos e/ou softwares.
Inovação de Marketing	Uma inovação de marketing é a implementação de um novo método de marketing com mudanças significativas na concepção do produto ou em sua embalagem, no posicionamento do produto, em sua promoção ou na fixação de preços.
Inovação Organizacional	Uma inovação organizacional é a implementação de um novo método organizacional nas práticas de negócios da empresa, na organização do seu local de trabalho ou em suas relações externas.

Fonte: OCDE. Manual de Oslo, 2005. (adaptado)

Além destas definições, o Manual de Oslo (2005, p.25) elenca outras especificidades de cada tipo de inovação. De forma *ipsis litteris*, deste mesmo material, a exposição a seguir esclarece melhor a caracterização da inovação. **“Inovação de Produtos:** novos produtos são bens ou serviços que diferem significativamente em suas características ou usos previstos dos produtos previamente produzidos pela empresa. Como exemplo de inovação de produto usando novas tecnologias está a seguir exposto: os primeiros microprocessadores e câmeras digitais.

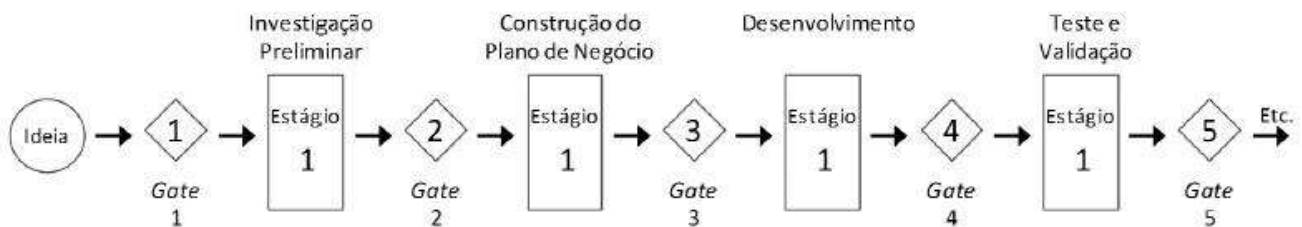
Inovação de Processo: as inovações de processo podem visar reduzir custos de produção ou de distribuição, melhorar a qualidade, ou ainda produzir ou distribuir produtos novos ou significativamente melhorados. **Inovações de marketing:** são voltadas para melhor atender as necessidades dos consumidores, abrindo novos mercados, ou reposicionando o produto de uma empresa no mercado, com o objetivo de aumentar as vendas. **Inovações organizacionais:** podem visar à melhoria do desempenho de uma empresa por meio da redução de custos administrativos ou de custos de transação, estimulando a satisfação no local de trabalho (e assim a produtividade do trabalho), ganhando acesso a ativos não transacionáveis (como o conhecimento externo não codificado) ou reduzindo os custos de suprimentos”. No contexto organizacional e corporativo essas inovações são imprescindíveis para que as empresas possam modificar seus ambientes internos (como controles, gestão da informação e metodologia de gestão) e assim refletir de maneira positiva no ambiente externo, em termos mais claros, criar novos produtos e serviços, estabelecer novas mudanças de paradigma de consumo. (VENTURY, 2010).

4 MODELOS E FERRAMENTAS DE GESTÃO DA INOVAÇÃO

4.1 DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS (NPD)

Cooper (1994) com uma visão mais voltada para o desenvolvimento de novos produtos (NDP – *News DevelopmentProduct*) enfatiza na inovação tecnológica seu aspecto processual, criando um modelo baseado em *stage-gate*, representado na figura 02. O *Stage-Gate* contempla um conjunto de fases desde o surgimento de ideias até a revisão após o lançamento do produto no mercado (Cooper, 1994 *apud* Carvalho e Urbina).

Figura 02 – Stage-gatede segunda geração.

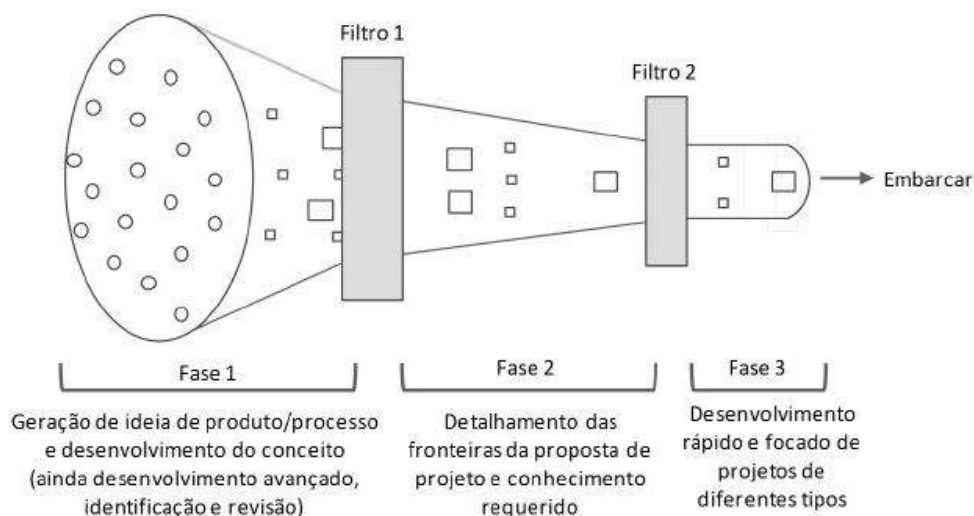


Fonte: Cooper, 1993 *apud* Silva et ali, 2014.

4.2 A SELETIVIDADE EM UMA REPRESENTAÇÃO DE FUNIL

O modelo clássico de Clark e Whellwright (1992) apresenta graficamente a ideia de um funil caracterizado pela seletividade dos projetos, e esta seleção daria a qualidade e viabilidade das inovações.

Figura 03 – Funil de desenvolvimento.



Fonte: Clark e Wheelwright *apud* Silva et al (2014, p.32)

4.3 SISTEMATIZAÇÕES DO PROCESSO DE INOVAÇÃO E SEUS ELEMENTOS ESTRUTURAIS

TEMAGUIDE - *Technology Management Guide* (1998) é um projeto fruto de uma pesquisa conjunta de instituições europeias, tais como a FundaciónCOTEC (Espanha), que foi a coordenadora do projeto, SOCINTEC, CENTRIM (da Universityof Brighton, Reino Unido), IRIM (da Universityof Kiel, Alemanha), e a Unidade de Pesquisa e Desenvolvimento da Manchester Business School (Reino Unido). O TEMAGUIDE estrutura em três elementos o processo de inovação (figura 04), a) Perspectiva Empresarial de Gestão de Tecnologia b) Ferramentas para Gestão de Tecnologia c) Estudos de caso de Gestão de Tecnologia. E baseia-se em cinco ações que devem ser realizadas pela empresa de forma continua para que haja o processo de inovação.

Figura 04 – Elementos que compõem a estrutura do processo de inovação.



Fonte: TEMAGUIDE, 1998 (Tradução livre).

Em resumo e de acordo com o COTEC (1994) as cinco ações, **SCAN** – (palavra do inglês que significa “varredura”) indica uma “varredura” do ambiente à busca de sinais sobre as necessidades de inovação e oportunidades potenciais; **FOCUS** – (de focalizar) indica atenção e esforços em uma estratégia particular para melhoria dos negócios e para inovação, ou uma solução particular para um problema; **RESOURCE** - (de recurso) indica que se deve alocar recursos naquela estratégia e preparar o que é necessário para fazer aquela solução funcionar; **IMPLEMENT** – (de implementar) indica implementar a inovação; **LEARN** – (de aprender) indica aprender com a experiência de sucesso ou fracasso.

Figura 05 – Os elementos-chave para a Inovação Tecnológica.



Fonte: TEMAGUIDE, 1998 (Tradução livre).

5 METODOLOGIA

Visto que a inovação é considerada um fenômeno social complexo, que muitas vezes exigem técnicas variadas de coleta de dados e que existem variações no desempenho de inovações entre empresas (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2005), nesta pesquisa, buscou-se obter respostas sobre o processo de inovação nas organizações. Tratou-se, portanto de uma pesquisa básica de natureza exploratória, uma vez que se buscaram conhecimentos da dinâmica do processo de inovação. A pesquisa documental foi uma das fontes de dados deste trabalho. Lakatos e Marconi(2003, p.36) descrevem que a “[...] característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias”. A abordagem do problema consistiu predominantemente de forma qualitativa visto que existe uma relação complexa entre o objeto da pesquisa e o mundo de forma que não é possível traduzir em números. Para alcançar o objetivo foi necessário realizar procedimentos técnicos, como levantamento e pesquisa bibliográfica em livros e artigos científicos e dados secundários. De acordo com Rover (2006) a pesquisa bibliográfica visa oferecer diretrizes para a elaboração de trabalhos acadêmicos e é desenvolvida com base em material já elaborado: livros, artigos de periódicos científicos e, atualmente, materiais disponibilizados pela internet. Para além deste levantamento bibliográfico foi necessário levantar pesquisas similares que serviram de parâmetro e comparação para a construção e discussão dos assuntos em pauta com o objetivo de refletir sobre algumas teorias acerca da teoria da inovação, ponto chave da pesquisa. Para a consecução dos objetivos propostos, adotou-se a pesquisa básica, exploratória com uma abordagem

qualitativa. Para o delineamento da pesquisa, a investigação é bibliográfica, documental, observação e inicialmente o estudo de caso.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O trabalho restringiu-se à discussão teórica em virtude de não ter no espaço geográfico de estudo, empresas com características de EBT produtora de inovação. Em forma de síntese apresentam-se os mais relevantes pontos do processo inovativo nas empresas:

- a) A inovação é segundo do manual de Oslo é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas.
- b) Os tipos de inovações: inovação de produtos; inovação de processo; inovações de marketing; inovações organizacionais.
- c) Os modelos de processo de inovação são as ações necessárias para que a inovação aconteça.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A reflexão de algumas teorias acerca de inovações demonstradas neste trabalho permitiu realizar análises. As diferentes concepções de inovação revelam que uma empresa, independente do mercado em que atue, ou seja, deve praticar algo inovador, seja no bem tangível ou serviço. Um sistema de gestão de inovação favorece a permanência das empresas no mercado cada vez mais competitivo. A inovação, pois, é um imperativo para qualquer tipo de organização. Desta forma, com base nas teorias debatidas, realizar inovação como estratégia empresarial é de suma importância para uma firma agregar valor ao seu negócio ou até mesmo para mudar sua forma de negócio e se manter competitivo no mercado. Seja ela através de pesquisas ou por evolução de ideias internas ou através de compra externa de inovações ou ainda através de melhorias dos seus processos objetivando produtividade, qualidade e custos. A abordagem de algumas teorias acerca da teoria de inovações demonstradas neste trabalho permite realizar algumas constatações: a) O processo de inovação é de grande relevância para a consecução dos objetivos traçados pelas empresas e para responder as demandas do mercado através de novos produtos e processos mais eficientes. b) uma empresa é caracterizada como inovadora quando possui visão de futuro, estabelece diretrizes claras e métricas, valoriza a cultura, desenvolve estratégia competitiva, monitora o ambiente externo, tem um clima "inovado", decide com eficácia, investe em pesquisa e desenvolvimento. Outra contribuição para refletir esta temática, caracteriza-se pela interligação do processo técnico como cumulatividade que explica que o potencial inovador das empresas é um fator indutor do avanço tecnológico por isso a empresa tem um papel fundamental de

start no processo inovador conforme explicita o Manual de Oslo. Por fim, expuseram-se os pensamentos nucleares de autores que estabeleceram parâmetros para o entendimento dos aspectos da inovação dentro das organizações: Cooper (1994), Clark e Whellwright (1992), *Technology Management Guide* (1998). Inovar tem que está imerso das estratégias das organizações. A inovação é um dos vetores que move as empresas. Inovar no século XXI é uma imposição para que os negócios promovam sobrevivência a longo prazo, com inovações radicais ou incrementais.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE JÚNIOR, Pedro Paulo de. O desenvolvimento de empresas de base tecnológica em incubadoras: o caso do CELTA, segundo a percepção de seus empreendedores. Florianópolis, 2001. 108f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2001.
- COOPER, R. G. Perspective. Third-Generation New Product Process. *Journal of Product Innovation Management*. v. 11, p. 3-14. 1994. Disponível em: <> Acessado em 04 de julho 2015.
- CÔRTEZ, Mauro Rocha. et al. Cooperação em empresas de base tecnológica: uma primeira avaliação baseada numa pesquisa abrangente. *São Paulo em Perspectiva*. São Paulo, v. 19, n. 1, p. 85-94, jan./mar. 2005
- COTEC. Temaguide: A guide to technology management and innovation for companies. Barcelo: COTEC,. 1998.
- FREEMAN, C. The economics of technical change: critical survey. *Cambridge Journal of Economics*, v. 18, p. 463-514, 1994.
- GRANDO, Nei (Org.) Empreendedorismo inovador: como criar Startups de Tecnologia no Brasil. São Paulo: Évora, . 2012, 582 pp.
- MANUAL DE OSLO. Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica. OECD, Tradução FINEP, 2004.
- MANUAL DE OSLO. Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica, OECD, Tradução FINEP, 2005.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Metodologia do trabalho científico. 4. ed. Atlas, São Paulo, 2007.
- MATTOS, J. R. L.; GUIMARÃES, Leonam dos Santos. Gestão da tecnologia e inovação: uma abordagem prática. São Paulo: Saraiva, 2005.
- ROVER, Ardinete (coord.). Metodologia Científica: educação à distância. Joaçoba: UNOESC, 2006.
- SANTOS, Daniela Tatiane dos; PINHO, Marcelo. Análise do crescimento das empresas de base tecnológica no Brasil. 2010. Disponível em <www.scielo.br/pdf/prod/v20n2/aop_200806057.pdf> Acesso em 02 de março de 2015
- SCHUMPETER, J. A. [1942] Capitalismo, Socialismo e Democracia. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.
- SILVA, Débora Oliveira da; BAGNOB, Raoni Barros; SALERNOC, Mario Sergio. Modelos para a gestão da inovação: revisão e análise da literatura. *Production*. v. 24, n. 2, p. 477-490, Apr./June 2014.
- TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. Gestão da inovação. Trad. Elizamari Rodrigues Becker... [et al] 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

TIGRE, P. B. Gestão da inovação: a economia da tecnologia no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier Campus, 2006. TIGRE, P. B. Inovação e Teorias da Firma em Três Paradigmas. REC, Rio de Janeiro. Vol. I nº 2 – jan-jun/1998

VENTURI, James Luiz. A ação de criação e inovação. In: LENZI, Fernando César (org.) et al. Ação Empreendedora: como desenvolver e administrar seu negócio com excelência. 2. ed. São Paulo: Editora Gente. 2010.

Capítulo 4



10.37423/231008341

PARA ALÉM DE INVESTIGAÇÕES: JORNALISMO INVESTIGATIVO COMO PROPULSOR DE MUDANÇA NOS FLUXOS DE COMUNICAÇÃO NA ESFERA PÚBLICA HABERMASIANA

Verônica Maria Rufino de Sousa

Universidade Federal de Pernambuco

Heitor Costa Lima da Rocha

Universidade Federal de Pernambuco



Resumo: Este estudo discute o papel ocupado pelos meios de comunicação nas relações entre os diversos atores da esfera pública habermasiana, considerando o jornalismo investigativo como capaz de se tornar um potencial propulsor de mudanças nos fluxos comunicacionais e nas deliberações coletivas. Neste contexto, o trabalho apresenta um estudo de caso de uma reportagem do *The Intercept* Brasil, que exemplifica como demandas articuladas pela sociedade civil e expostas por meio de reportagens investigativas passam a compor a agenda pública formal e acabam por influenciar as decisões de autoridades. A reflexão problematiza a atuação do jornalismo como formador, mediador e ampliador de debates na esfera pública, destacando, porém, seu poder relativo, uma vez que, apenas um público esclarecido e atuante no ambiente político é capaz de alterar as relações neste meio.

Palavras-chave: teorias do jornalismo; práticas e processos jornalísticos; compromisso social; jornalismo e democracia.

INTRODUÇÃO

O conceito de esfera pública é abordado, inicialmente, pelo filósofo e sociólogo alemão Jürgen Habermas, numa relação direta com a ascensão da burguesia e os espaços onde os integrantes dela promoviam reuniões públicas com a finalidade de apresentar e debater problemas relativos à coletividade. A partir do surgimento da esfera pública burguesa, Habermas traça um percurso histórico, social, político e cultural de forma a contextualizar a evolução dessa esfera pública até sua abordagem no âmbito da Teoria do Agir Comunicativo.

Nas sociedades modernas, além de espaço para confrontos argumentativos, a esfera pública possui como resultado a formação de opinião pública que pode exercer influência sobre o sistema político. Neste contexto, Habermas destaca a importância dos movimentos, associações e organizações livres que formam a sociedade civil na institucionalização dos discursos e na transformação deles em questões de interesse geral.

As relações de poder que surgem na esfera pública também são fatores relevantes nas obras do filósofo alemão. Ele distingue três arenas de poder: a primeira, considerada o centro do esquema (o modelo de acesso interno), é composta por instituições capazes de influir diretamente em processos decisórios; a segunda é ocupada por esferas eventualmente organizadas de forma autônoma devido à necessidade de anuência das galerias da opinião pública (o modelo de mobilização), porém ainda, quase sempre, comprometidas primordialmente com o centro do sistema devido às desigualdades sociais; e, por fim, verifica-se o protagonismo da periferia (o modelo de iniciativa externa), quando domínios sociais tradicionalmente excluídos conseguem formar opinião consistente, vontade política capaz de mobilizar as pessoas nas ruas e se constituir em poder comunicativo com força material para forçar o Legislativo a aprovar leis progressistas e o Executivo e o Judiciário a cumpri-las, alcançando significativas mudanças no funcionamento do aparelho estatal. Esta terceira via, de acordo com Habermas, é mais sensível à detecção de problemas da sociedade e pode se tornar capaz de mobilizar e empoderar a esfera pública política, revestindo-a com a capacidade de decidir quais alternativas e soluções poderão ser legitimadas (Habermas, 1997).

Os meios de comunicação são cruciais neste contexto de mobilização. Se, inicialmente, são considerados pelo filósofo como instrumentos de reprodução e manutenção das relações de poder, eventualmente, nos momentos de crise, podem ser identificados como indispensáveis à articulação dessas arenas e atores nos processos emancipatórios de deliberação democrática nas sociedades contemporâneas.

Nosso objetivo neste estudo é refletir sobre o papel ocupado pelos meios de comunicação nas relações entre os diversos atores da esfera pública habermasiana, identificando como o jornalismo investigativo é capaz de propulsionar mudanças nos fluxos comunicacionais estabelecidos. Para isso, num primeiro momento, abordaremos conceitos de esfera pública e sociedade civil nas obras de Habermas, assim como as relações de poder que apresenta. Posteriormente, apresentaremos algumas especificidades do jornalismo investigativo relacionando-as às possibilidades de mudanças nos fluxos de comunicação nesta esfera. Por fim, exemplificaremos, através do estudo de caso de uma reportagem do *The Intercept* Brasil, sobre como demandas articuladas pela sociedade civil e expostas por meio de reportagens investigativas passam a compor a agenda pública formal e acabam por influenciar as decisões das autoridades.

ESFERA PÚBLICA E RELAÇÕES DE PODER

Em 1984, ao publicar “Mudança estrutural da esfera pública: Investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa”, Habermas traça o percurso histórico, social, político e cultural referente ao desenvolvimento da esfera pública burguesa, detalhando os espaços onde os integrantes desta classe realizavam reuniões e encontros para debater questões e problemas referentes à coletividade. Em uma breve conceituação, ele enfatiza que

a esfera pública burguesa pode ser entendida inicialmente como a esfera das pessoas privadas reunidas em um público; elas reivindicam esta esfera pública regulamentada pela autoridade, mas diretamente contra a própria autoridade, a fim de discutir com ela as leis gerais da troca na esfera fundamentalmente privada, mas publicamente relevante, as leis do intercâmbio de mercadorias e do trabalho social (Habermas, 1984, p. 42).

Em seu resgate histórico, Habermas (1984) destaca ainda o papel crucial da transformação dessa esfera pública diante de uma maior autonomia do moderno aparelho de Estado em relação à esfera pessoal do monarca, a partir do Século XIII, trazendo como consequência, o surgimento, nas cidades, de “uma primeira esfera pública literária que encontra as suas instituições nos *coffee-houses*, nos *salons* e nas comunidades de comensais” (p. 44). Nestes locais, as conversações literárias entre os herdeiros da sociedade aristocrata e intelectuais burgueses se transformaram em críticas políticas abertas.

A partir da expansão das relações econômicas mercantilistas surge uma nova esfera - a do social, impondo limitações na dominação monárquica e tornando necessárias novas formas de autoridade administrativa. Neste contexto de reestruturação política e social, durante a fase mercantilista do capitalismo, a imprensa surge, segundo Habermas (1984, p. 34), como “uma peculiar força explosiva”,

que no Século XVIII, com sua crítica profissional, mediava as reuniões do antigo público frequentador dos salões e comunidades comensais, agora emancipado.

O século XVIII também foi palco para o aparecimento de uma esfera pública que também funcionava politicamente. Na Inglaterra, “forças que querem então passar a ter influência sobre as decisões do poder estatal apelam para o público pensante a fim de legitimar reivindicações ante esse novo fórum” (Habermas, 1984, p. 75).

Em “Direito e Democracia: entre facticidade e validade”, Habermas relaciona o conceito de esfera pública à sua Teoria do Agir Comunicativo. Dessa forma, a esfera pública é vista como um espaço de comunicação e posicionamento, onde “os fluxos comunicacionais são filtrados e sintetizados a ponto de se condensarem em opiniões públicas enfeixadas em temas específicos” (Habermas, 1997, p. 92). Para ele, a esfera pública se reproduz por meio do agir comunicativo. Assim, as opiniões formadas como resultado desta rede transformam-se em opiniões públicas, cujo valor qualitativo é medido diante da maior qualificação do seu processo de criação. Desta forma, num viés normativo, é essa qualificação que legitima a influência exercida pela opinião pública sobre o sistema político.

Assim, a esfera pública é um espaço onde ocorre uma constante luta por influência. Segundo Habermas (1997, p. 96), “os papéis de ator, que se multiplicam e se profissionalizam cada vez mais através da complexidade organizacional, e o alcance da mídia, têm diferentes chances de influência”. Contudo, o filósofo destaca que, mesmo diante desse cenário, a influência política desses atores deve se apoiar no consentimento de um público leigo, que precisa ser convencido e esclarecido sobre os temas que são expostos como relevantes. Aqui, Habermas deixa clara a dimensão da autoridade do público e ressalta sua importância na constituição da estrutura interna da esfera pública – onde tais atores podem surgir. Ele também se refere aos tipos de atores que podem surgir nessa esfera, diferenciando “atores que surgem do público e participam na reprodução da esfera pública e atores que ocupam uma esfera pública já constituída, a fim de aproveitar-se dela” (Habermas, 1997, p.96). Sobre esses últimos, Habermas cita os interesses da estrutura de poder que influenciam o sistema político por meio da esfera pública e alerta que as ações destes grupos que controlam o aparelho de estado e as corporações do mercado não podem ser explícitas, uma vez que são constantemente expostas a críticas específicas. Além disso, as opiniões públicas advindas deste contexto se desmoralizam quando expostas as intenções de suas fontes de influenciar pela intimidação do poder ou cooptação pelo dinheiro. Remetendo tais definições aos estudos de Breed (2016) sobre o controle social nas redações, podemos usar o tabu ético definido pelo autor para exemplificar a atuação desses

grupos. Isso acontece quando os proprietários dos veículos de comunicação tendem a disfarçar a imposição de suas orientações políticas aos seus subordinados pelo fato de que elas, muitas vezes, acabam transgredindo as normas éticas de jornalismo. “Nenhum executivo está disposto a arriscar sofrer humilhações por ser acusado de dar ordens para distorcer uma notícia” (Breed, 2016, p. 153).

É possível observar, diante das definições apresentadas por Habermas sobre esfera pública, o seu papel sociopolítico: de captar os problemas da sociedade como um todo e os tematiza. Importante também destacar a importância dos movimentos, associações e organizações livres, que compõem a sociedade civil neste contexto. “O núcleo da sociedade civil forma uma espécie de associação que institucionaliza os discursos capazes de solucionar problemas, transformando-os em questões de interesse geral no quadro de esferas públicas” (Habermas, 1997, p. 99).

Habermas (1987) alerta que, apesar de muitas vezes a sociedade civil cumprir o seu papel de influenciar o sistema político a mudar o rumo do poder e ter maior sensibilidade aos problemas tematizados, seus impulsos ainda são fracos. Ao apresentar as estruturas de poder que surgem no interior da esfera pública, ele distingue três arenas.

(1) Os parlamentos, cortes, instituições formais, agências administrativas, legislativas e demais elites políticas, que ocupam o centro desse sistema. “Os atores aí localizados são aqueles capazes de influir diretamente em processos decisórios através de situações comunicativas que empregam as deliberações formais, as negociações face a face e os discursos institucionalizados” (Marques, 2016).

(2) Num segundo plano, encontram-se as esferas autonomamente organizadas, porém ainda ligadas ao centro, como universidades, associações, fundações, etc. Aqui, “grupos anônimos e de atores coletivos influem uns sobre os outros, formam coalizões, controlam o acesso aos meios de produção e comunicação e (...) delimitam (...) o campo para a tematização e resolução de questões políticas” (Habermas, 1987, p. 113). (3) Por fim, ainda mais distante do núcleo encontram-se associações e organizações, como grupos de interesses, instituições culturais, ativistas, igrejas, etc., que preenchem funções de coordenação em domínios sociais carentes de regulação. Segundo Habermas (1987, p.113), “fluxos de comunicação dificilmente palpáveis determinam a forma da cultura política e com ajuda de definições de realidade rivalizam em torno do que Gramsci chamou hegemonia cultural”.

O modelo apresentado aponta para maior sensibilidade do terceiro nível na tarefa de identificar os problemas da sociedade, sendo também capaz de mobilizar a esfera pública política, a qual decide alternativas e soluções ante as questões apresentadas poderão ser legitimadas. Segundo Habermas (1997, p. 23-24), “a opinião pública, transformada em poder comunicativo segundo processos

democráticos, não pode “dominar” por si mesma o uso do poder administrativo; mas pode, de certa forma, direcioná-lo”.

O papel dos meios de comunicação neste contexto da arena simbólica de deliberação é crucial, como mediadores e impulsionadores de mudanças nessas relações.

HABERMAS E OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO NA ESFERA PÚBLICA

Em suas reflexões, Habermas apresenta, inicialmente, uma visão pessimista sobre os meios de comunicação e a esfera pública, destacando uma relação estreita entre ambos e a publicidade (Habermas, 1984). Neste sentido, observa que as próprias notícias acabaram se transformando em mercadorias e tornando-se úteis aos interesses do poder administrativo. “O jornal acaba entrando numa situação em que ele evolui para um empreendimento capitalista, caindo no campo de interesses estranhos à empresa jornalística e que procuram influenciá-la” (Habermas, 1984, p.217).

No início do Século XX, numa comparação com a imprensa liberal, os meios de comunicação de massa tornam-se cada vez mais eficazes e, apesar de proporcionarem maior expansão da esfera pública, acabam se distanciando dessa esfera e se reinserindo na esfera “privada” de intercâmbio de mercadorias. Dessa forma, salienta Habermas, quanto maior sua eficácia jornalístico-publicitária, mais vulneráveis eles se tornam diante das pressões de interesses privados.

De forma crítica, Habermas equipara o papel da imprensa de mediar e estimular o uso da razão das pessoas reunidas em debates públicos, no início da revolução burguesa, ao condicionamento dessa troca a interesses particulares - transformando uma imprensa politizante em imprensa comercial. Em relação a distorção no conceito de publicidade, também criticada por Habermas, Marques (2016, p. 24) ressalta que

antes entendido no sentido de expor razões e perspectivas ao crivo do julgamento público, impondo constrangimentos não só às autoridades, mas a todos os participantes, é pervertido pela lógica da propaganda de massa, que transforma a esfera pública de debate em um espaço propício para a aclamação.

Como consequência destas distorções, são apontadas a perda da capacidade crítica por parte do público e o declínio da esfera pública.

Em “Direito e Democracia” (1997), Habermas realiza uma reavaliação do papel dos meios de comunicação nesta esfera. Se antes os *media* eram vistos como agentes despolitizadores, agora são avaliados também como responsáveis pelo processamento das demandas vindas de atores centrais e dos pertencentes à periferia. Ele não ignora a submissão dos meios às lógicas do mercado e as desigualdades do poder entre público e agentes midiáticos, porém reconhece que o sistema dos *media*

parece ter relativa independência em relação a outros sistemas, como a economia e a política. Assim, os meios de comunicação “alimentam os fluxos comunicativos e deliberativos que a sustentam [a esfera pública], elaborando, via mecanismos e estratégias próprios, articulações entre diferentes falas e construindo o que Habermas chama de opiniões publicadas” (Marques, 2016, p. 29).

A partir de reflexão de Gurevitch e Blumler, Habermas (1997) destaca as seguintes tarefas da mídia em sistemas políticos constitucionais: realizar vigilância sobre o ambiente sociopolítico; atuar como definidor da agenda política, identificando questões-chave e possíveis soluções; estabelecer plataformas para políticos e demais grupos de interesses defenderem suas posições de forma inteligível; possibilitar exposição e diálogo de diferentes pontos de vista e entre os diferentes atores na esfera pública; criar meios para prestação de contas por parte dos que exercem o poder; incentivar o protagonismo dos cidadãos no processo político; lutar pela sua independência, integridade e capacidade de servir ao público; e respeitar espectadores e leitores como parte do ambiente político.

A partir desta exposição, torna-se cada vez mais nítida a importância dos *media* como formadores e mobilizadores, capazes de tornar o público mais atuante no ambiente político, permitindo, inclusive, mudanças nas relações de forças entre a sociedade civil e o sistema político.

Outra questão importante abordada na obra de Habermas trata-se da determinação de temas e orientação dos fluxos comunicacionais na esfera pública. Para representar a influência que circula entre a esfera pública e o sistema político, ele comenta os caminhos por onde temas novos e politicamente relevantes são inseridos na agenda pública. Inicialmente, tem-se temas introduzidos pelos próprios detentores do poder, sem influência ou participação da esfera pública em seu percurso. Num segundo momento, Habermas apresenta iniciativas que extrapolam o âmbito restrito da estrutura de poder e do sistema político, quando as deliberações passam a necessitar de apoio da esfera pública para serem validadas. Temos como exemplo nessa situação a ação do jornalismo investigativo. Por fim, num terceiro caso, estão as iniciativas que não pertencem ao sistema político, mas às forças tradicionalmente excluídas que conquistam a possibilidade de utilizar a esfera pública mobilizada e a pressão da opinião pública consolidada para inserção de temas relevantes e efetivamente influir na sua deliberação.

Dessa forma, nesse terceiro caso, grupos que não pertencem ao sistema governamental articulam uma demanda, a replicam dentro da esfera pública visando conseguir adesão dos demais públicos e a inserção do tema na agenda pública, levando, conseqüentemente, a uma pressão nos detentores de poder de decisão para inclusão do assunto no debate formal. Temas atuais como o feminismo e as

questões sociais no Terceiro Mundo são trazidos por Habermas como exemplos de demandas que são lançadas por diversos atores da sociedade civil (como intelectuais, ativistas, etc.), alcançam repercussão social e provocam o interesse da mídia, atingindo, por fim, o núcleo do sistema político.

Nesses casos, em situações de crise, a pressão pública pode acontecer por meio disruptivo, através de protestos sub-institucionais ou, em último caso, via desobediência civil pacífica.

Tais atos de transgressão simbólica não-violenta das regras se auto interpretam como expressão do protesto contra decisões impositivas as quais são ilegítimas no entender dos atores, apesar de terem surgido legalmente à luz de princípios constitucionais vigentes. Eles têm como alvo dois destinatários. De um lado, apelam aos responsáveis e mandatários, para que retomem deliberações políticas formalmente concluídas, e para que revisem eventualmente suas decisões, tendo em conta a persistente crítica pública. De outro lado, eles apelam para ‘o sentido de justiça da maioria da sociedade’, formulado por Rawls, portanto, para o juízo crítico de um público de pessoas privadas, a ser mobilizado através de meios não convencionais. Independentemente do respectivo objeto da controvérsia, a desobediência civil sempre reclama implicitamente que a formação legal da vontade política não pode se desligar dos processos de comunicação da esfera pública (Habermas, 1997, p. 117).

É perceptível que os primeiros modelos apresentados possuem maiores possibilidades para o estabelecimento de temas e sugestões na agenda pública. E, neste contexto, os meios de comunicação podem funcionar tanto como mantenedores deste fluxo comunicacional centrífugo, ao se submeterem às estratégias publicitárias e constrangimentos do mercado; quanto como impulsionadores da inversão deste fluxo, auxiliando aos atores da sociedade civil a assumirem um papel ativo e pleno de consequências na solução de problemas. Apresentaremos, a seguir, algumas especificações do Jornalismo Investigativo que nos permite caracterizá-lo como potencial propulsor de uma mudança neste cenário comunicacional.

JORNALISMO INVESTIGATIVO E MUDANÇAS NO FLUXO DE COMUNICAÇÃO

O jornalismo investigativo vem se tornando cada vez mais objeto de pesquisas na área de Comunicação. Burgh (2008) descreve o jornalista investigativo como o responsável pela descoberta da verdade e pela identificação de lapsos nas mídias. Ele equipara o trabalho do profissional às atribuições de policiais, advogados, auditores e demais servidores de instituições regulatórias; porém, ao contrário desses, o jornalista investigativo não possui regulamentação legal para exercer tais

atividades e, assim como os demais membros da tribo profissional, também possuem estreita vinculação às questões publicitárias.

Em referência ao papel social ocupado pelo jornalismo investigativo, Waisbord (2000) expõe como, a partir da exposição de transgressões e abusos de poder, a imprensa cobra de agentes públicos e políticos maior responsabilidade e transparência nos seus atos. Corroborando com o autor, Sequeira (2005, p. 24) define este tipo de jornalismo como “guardião da sociedade”, cujo objetivo é “evidenciar as misérias presentes ou passadas de um corpo social”; e Schudson (1989), se reportando à Era de Ouro do jornalismo americano entre 1880 e 1920, traz o termo *muckraker* para se referir às investigações minuciosas sobre informações que alguém não deseja que sejam reveladas.

Para conseguir cumprir tais atribuições, o jornalista investigativo utiliza métodos de pesquisa e estratégias operacionais específicas. Para a produção de uma reportagem investigativa, por exemplo, a etapa de levantamento de informações é algo susceptível de ser “trabalhado mais a fundo, de ser documentado, ampliado, verificado, contextualizado, indagado e investigado sob todos os ângulos” (Lopes & Proença, 2003, p. 10). Assim, são produzidas reportagens que possuem maior investimento em sua apuração, exigindo mais tempo para pesquisas e checagem de fatos (Fortes, 2005).

Este é um dos principais fatores que distinguem a reportagem investigativa das reportagens convencionais. O documento *A investigação a partir de histórias*. Um manual para jornalistas investigativos, publicado em 2013, pela UNESCO, apresenta uma breve diferenciação entre ambos. Em relação à busca por informações, o jornalismo do dia a dia possui um ritmo fixo, normalmente diário ou semanal, onde o potencial uso de fontes oficiais torna o processo de pesquisa mais rápido. No jornalismo investigativo, uma matéria não pode ser publicada até o jornalista esgotar todas as possibilidades de reunir uma maior diversidade de informações e opiniões. Trata-se, portanto, da realização de uma pesquisa contínua, com a arrecadação de documentos capazes de contradizer a versão oficial dos fatos. Aqui, o repórter precisa de maior engajamento pessoal, podendo oferecer, inclusive, juízo de valor sobre o fato na apresentação da matéria (Hunter, 2013).

Percebe-se, diante dessas especificidades, o motivo pelo qual a prática de jornalismo investigativo torna-se mais difícil num contexto em que os meios de comunicação estão cada vez mais dominados por uma mídia hegemônica e submissa a interesses políticos e mercadológicos. Nonato (2015) apresenta algumas alternativas utilizadas por jornalistas para driblar tal realidade e desenvolver um jornalismo ético, comprometido com o interesse público, e desvinculado do poder hegemônico das empresas de comunicação. A pesquisadora destaca a prática do colaborativismo, que possibilita a

produção coletiva de reportagens, e do financiamento coletivo (*crowdfunding*), que permite a prática de um jornalismo sem fins lucrativos, voltado para a independência e a cidadania.

Também é perceptível que, ao fiscalizar abusos de poder e expor informações de interesse público, o jornalismo investigativo promove um maior fortalecimento da esfera pública democrática - princípio que o assimila à definição inicial de publicidade definida por Habermas (1984). Para Burgh (2008), esse é justamente o papel que o jornalismo deve desempenhar na esfera pública: remeter-se ao público como cidadãos e não como consumidores e oferecer a diferentes públicos, por meio do acesso a informações, oportunidades para realização de diálogo com os outros. Para além da compreensão do autor, apresentaremos o jornalismo investigativo não apenas como meio que mais se adequa às condições essenciais de debates na esfera pública, mas como agente propulsor de mudanças nos fluxos comunicacionais da esfera pública apresentados por Habermas (1997).

ESTUDO DE CASO

Casos clássicos mundiais de reportagens investigativas desde meados do Século XIX - como a denúncia contra a justiça francesa no processo Dreyfus - até o Watergate em 1972, nos Estados Unidos, deixam registrados como a repercussão pública causada por este tipo jornalismo pode proporcionar mudanças e/ou revisões de decisões nas mais altas esferas do poder político. Na França, o resultado da reportagem do jornal *Le Figaro* foi a revisão judicial do processo. No caso americano, a exposição do escândalo policial no *Washington Post* levou o então presidente Richard Nixon à renúncia do cargo dois anos depois.

Para aprofundar nossas reflexões sobre como uma reportagem investigativa pode estimular e repercutir o debate público referente a transgressões e abusos de poder - rompendo o caminho centrífugo do fluxo comunicacional comumente verificado na esfera pública, onde os temas relevantes são inseridos na agenda pública pelos próprios detentores do poder - e pressionando o poder político a tratar tais questões de interesse público seriamente, retomaremos o modelo de iniciativa externa apresentado por Habermas (2011), associando-o às características descritas por Ponte (2005) referentes ao jornalismo investigativo.

Segundo o filósofo alemão, tal iniciativa acontece quando grupos que não atuam no sistema político:

1. Articulam uma determinada demanda. Tomemos como exemplo, no caso do jornalismo investigativo, as denúncias de fatos que vão de encontro ao interesse público. Ao receber tal informação inédita e de relevância social é dever do jornalista investigativo “verificar todo o processo

de investigação por um sistema de contraste duplo dos dados, por via documental e recurso a fontes independentes, a fim de reduzir a zero a margem de erro” (Ponte, 2005, p. 58). Dessa forma, uma demanda articulada transforma-se em reportagem aprofundada que vai além da simples revelação de um fato, pois amplia o confronto entre fontes e permite, inclusive, o posicionamento pessoal do jornalista sobre tal confronto.

É munido desse material que os grupos articuladores da demanda (no nosso exemplo, os denunciante)s 2. Propagam aos demais grupos da população o interesse na questão. Assim, seja por meio de indignação, sentimento de justiça e moralidade, etc., tais grupos acabam aderindo também à demanda e repercutindo-a de forma a chamar atenção dos agentes políticos à causa. Importante destacar que o fato de reportagens investigativas trazerem, normalmente, de forma bem fundamentada, à tona assuntos escondidos e das zonas de segredo (Ponte, 2005) acaba pressionando ainda mais os detentores de poder a se posicionarem. Tal pressão 3) obriga o poder político a inscrever a matéria na agenda formal, para que seja tratada seriamente. As consequências da prática deste tipo de jornalismo acabam se destacando para além da retomada de deliberações ou revisões de decisões políticas. Muitas vezes, diante das transgressões apresentadas numa reportagem investigativa, os próprios detentores de poder podem sofrer penalidades como a perda da liberdade e cassação de mandato.

Tomemos como exemplo prático o caso de uma reportagem publicada em 20 de junho de 2022, pelo *The Intercept* Brasil, em parceria com o Portal Catarinas, que apresenta um vídeo de uma audiência onde uma juíza de Santa Catarina induz uma criança de 11 anos, grávida após estupro, a desistir do aborto por esta se encontrar na 29ª semana de gravidez. A matéria ainda traz informações de que, sabendo da gravidez e da legalidade do aborto, a própria mãe da criança a levou a um hospital da Universidade Federal de Santa Catarina para realizar o procedimento, o qual foi negado pela equipe médica sob a justificativa de que a realização do aborto só era permitida, segundo as normas do hospital, apenas até a 20ª semana de gravidez e a menina estava, na época, na 22ª; e de que a criança estaria sendo mantida pela justiça em um abrigo há mais de um mês para evitar que, sob a influência da mãe, fosse realizado o aborto.

De acordo com o *The Intercept*, as imagens estavam sob sigilo judicial, mas foram enviadas à equipe de jornalistas por uma fonte anônima. Além do vídeo da audiência, a reportagem apresenta uma contextualização dos fatos; trechos transcritos das falas da referida juíza, da promotora de justiça e de uma psicóloga que acompanhava a criança no momento; e os documentos utilizados pela juíza

como referência para a negativa do aborto. Em contrapartida, expõe os depoimentos de uma ex-subprocuradora da República e diversos profissionais da saúde, que contradizem a informação passada à criança e sua mãe pela juíza na audiência; e apresenta análises do vídeo realizadas por juristas, dentre eles uma desembargadora aposentada e uma representante do Comitê Latino-Americano e do Caribe para a Defesa dos Direitos da Mulher. Por fim, a matéria cita uma série de documentos internacionais que atualizam as recomendações para protocolos de abortamento. A juíza e a promotora também tiveram espaço na matéria para pronunciarem sua versão do caso.

A reportagem repercutiu nas redes sociais do *The Intercept* Brasil, chegando a obter mais de 130,5 mil curtidas no Instagram; e 40,2 mil curtidas, 20,2 mil *reposts* e 2.300 comentários no Twitter - tornando-a um dos assuntos mais comentados no dia 20 de junho de 2022 na Internet, inclusive com a publicação de matérias nos principais jornais e blogs do país. Após a veiculação, com a #CriançaNãoÉMãe, milhares de internautas se manifestaram contra a decisão da juíza.

A repercussão da pauta acabou chamando a atenção de entidades como a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Associação Brasileira de Juristas pela Democracia (ABJD) e Marcha Mundial de Mulheres, as quais emitiram notas cobrando do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) uma investigação sobre o caso e o afastamento da juíza de Santa Catarina. Como consequências da reportagem, o próprio *The Intercept* Brasil publicou em suas redes sociais que, um dia após a publicação, uma desembargadora autorizou a criança a voltar para casa após mais de 40 dias em um abrigo; a Corregedoria do Ministério Público abriu uma investigação para averiguar a conduta da promotora; a Corregedoria do Tribunal de Justiça de Santa Catarina abriu uma investigação contra a juíza; o Ministério Público Federal instaurou um inquérito civil para averiguar a recusa do hospital em fazer o aborto legal; a OAB-SC afirmou que acompanharia o processo para que a menina recebesse amparo e proteção; e a Sociedade Brasileira de Bioética alertou para a inconstitucionalidade da violação ao direito do aborto legal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebemos, após essa exposição, a importância do papel dos meios de comunicação como articuladores do conteúdo discursivo que conduz os debates da esfera pública; como formadores e mobilizadores do público; e ainda como mediadores e difusores de temáticas e problemas apresentados pela sociedade civil. Não obstante, concordamos que tais funções tendem a ser minimizadas diante dos filtros e constrangimentos impostos no dia a dia do trabalho dos *media*, os

quais, conforme Marques (2016) acabam gerando vários pontos de ruptura entre os diferentes contextos do processo deliberativo.

Argumentamos, contudo, que apesar deste cenário negativo, os meios de comunicação podem sim auxiliar atores da sociedade civil a assumirem um papel ativo e pleno de consequências na solução de problemas. A reportagem publicada pelo *The Intercept* Brasil ilustra como a prática do jornalismo investigativo pode incentivar uma mudança no fluxo de comunicação na esfera pública, proporcionando maior visibilidade a demandas, proposições e atores da periferia referenciada no modelo proposto por Habermas (2011), cobrando dos representantes políticos e institucionais posicionamentos diante de transgressões e abusos de poder.

Apesar de ressaltarmos o jornalismo investigativo (numa comparação com o jornalismo convencional) como potencial vigilante do ambiente sociopolítico, além de meio expositor de diferentes pontos de vista entre os atores da esfera pública e estimulador de uma *accountability* por parte dos detentores de poder - tarefas definidas por Habermas (1997) como essenciais por parte da mídia em sistemas políticos constitucionais e como importante meio para o fortalecimento da democracia; não podemos olvidar sua atuação como mediador e ampliador de debates, sendo detentor de um poder relativo nessa esfera, uma vez que, apenas um público esclarecido e atuante no ambiente político é capaz de alterar as relações entre a sociedade civil e o sistema político. Cabe ao jornalismo - não só o investigativo - fortalecer-se e tornar-se um incentivador de tais rupturas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BREED, W. Controlo social na redação. Uma análise funcional. In *Jornalismo: Questões, teorias e “estórias”*. Org. Nelson Traquina. Florianópolis, Insular 2016.

BULHÕES, M.; MORAIS, O. Orgs. *Ciências da Comunicação: Circularidades Teóricas e Práticas Acadêmicas*. Sarapuí, SP: OJM Casa Editorial, 2015.

BURGH, H. (Org). *Jornalismo Investigativo: contexto e prática*. São Paulo: Roca, 2008.

FORTES, L. *Jornalismo investigativo*. São Paulo: Editora Contexto, 2005.

HABERMAS, Jürgen. *Mudança estrutural da esfera pública*. Trad. Flávio R. Kothe. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.

_____, Jürgen. A crise do estado de bem-estar social e o esgotamento das energias utópicas. *Novos estudos CEBRAP*, v. 18, 1987.

_____, Jürgen. *Direito e democracia: entre facticidade e validade*. Vol. 1. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

_____, Jürgen. *Verdade e justificação: ensaios filosóficos*. Edições Loyola, 2004.

HUNTER, M. L. *A investigação a partir de histórias – um manual para jornalistas investigativos*. Montevideo: Oficina Regional de Ciencias de la UNESCO para América Latina y el Caribe, 2013.

LOPES, D. F. & PROENÇA, J. L. *Jornalismo investigativo*. São Paulo, Publisher Brasil, 2003.

LUBENOW, Jorge Adriano. A esfera pública 50 anos depois: esfera pública e meios de comunicação em Jürgen Habermas em homenagem aos 50 anos de *Mudança estrutural da esfera pública*. *Trans/Form/Ação*, v. 35, p. 189-220, 2012.

MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. Os meios de comunicação na esfera pública: novas perspectivas para as articulações entre diferentes arenas e atores. *Líbero*, n. 21, p. 23-36, 2016.

NONATO, Claudia. Blogs, colaborativismo e crowdfunding: novos arranjos para o livre exercício do jornalismo e a prática da cidadania. *Revista Alterjor*, v. 12, n. 2, p. 44-57, 2015.

PONTE, Cristina. Para entender as notícias: linhas de análise do discurso jornalístico. *Insular*, 2005.

SEQUEIRA, Cleofe. *Jornalismo Investigativo. O fato por trás da notícia*. Summus. São Paulo, 2005.

SCHUDSON, Michael. How culture works: Perspectives from media studies on the efficacy of symbols. *Theory and society*, p. 153-180, 1989. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/657530> Acesso em: 22.jun.2022

WAISBORD, Silvio. *Watchdog journalism in South America: news, accountability and democracy*. Nova York: Columbia University Press, 2000.

Capítulo 5



10.37423/231008346

ABANDONO AFETIVO: A REPARAÇÃO DE DANOS COMO PENALIDADE À LUZ DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

TASSYANE BARBOSA VENTURA

*Faculdade Pio Décimo de Canindé do São
Francisco*

RICARDO OVIDIO DE OLIVEIRA LIMA

Universidade Federal de Sergipe



1 - INTRODUÇÃO

O abandono afetivo é uma realidade dolorosa que afeta profundamente a vida de diversas pessoas. Quando um indivíduo é privado do afeto e do cuidado emocional necessários durante sua infância ou ao longo de sua vida, as consequências podem ser devastadoras e irreparáveis. Essa forma de negligência emocional pode resultar em danos psicológicos significativos, afetando a autoestima, a construção de relacionamentos saudáveis e o desenvolvimento emocional como um todo.

Diante dessa questão complexa, surge a discussão jurídica sobre a possibilidade de reparação de danos decorrente do abandono afetivo. O reconhecimento dessa reparação implica na responsabilização daqueles que negligenciaram o cuidado emocional, visando proporcionar à vítima a possibilidade de receber amparo e buscar o restabelecimento de sua saúde emocional.

O abandono afetivo pode ocorrer em diferentes contextos, como na relação entre pais e filhos, onde os cuidadores falham em fornecer o afeto, a atenção e o suporte emocional necessários para um desenvolvimento saudável. É importante destacar que o abandono afetivo não se limita apenas às relações familiares, mas pode estender-se a outras esferas, como relações de casal, amizades e instituições de cuidado, como orfanatos e abrigos, entretanto esses demais casos não são objetos dessa pesquisa.

Neste contexto, o dever de reparação de danos ganha relevância como um mecanismo legal e social para enfrentar as consequências do abandono afetivo. A reparação busca compensar as vítimas pelo sofrimento emocional experimentado, oferecendo a oportunidade de buscar tratamento terapêutico, apoio psicológico e, quando apropriado, indenização financeira. Além disso, a responsabilização daqueles que causaram o abandono afetivo pode incentivar a conscientização sobre a importância do cuidado emocional e contribuir para a prevenção de futuros casos.

2 - A EVOLUÇÃO CONCEITUAL DE FAMÍLIA

O Direito de Família é uma área do direito civil que aborda as relações legais decorrentes do casamento, da união estável, do parentesco e de outros vínculos familiares. Visa regulamentar questões relacionadas à formação, estruturação, direitos e deveres entre seus integrantes, além de oferecer proteção aos interesses individuais envolvidos nessas relações. Desta forma:

Os direitos de família, como foi dito, são os que nascem do fato de uma pessoa pertencer a determinada família, na qualidade de cônjuge, pai, filho etc. Contrapõem-se aos direitos patrimoniais, por não terem valor pecuniário.

Distinguem-se, nesse aspecto, dos direitos das obrigações, pois se caracterizam pelo fim ético e social. Embora sejam também direitos relativos, não visam certa atividade do devedor, mas envolvem a inteira pessoa do sujeito passivo. A infração aos direitos obrigacionais resolve-se em perdas e danos, enquanto a violação dos direitos de família tem sanções bem diversas: suspensão ou extinção do poder familiar, dissolução da sociedade conjugal, perda de direito a alimentos etc. (GONÇALVES, 2023, p.17)

Ao longo do tempo, a concepção de família tem se modificado de acordo com as mudanças sociais, culturais e legais ocorridas em diferentes partes do mundo. Esta evolução envolve distintas perspectivas, sendo necessário levar em conta as diferentes estruturas familiares e vínculos presentes. Lôbo (2023, p.18) relata que:

Direitos novos surgiram e estão a surgir, não só aqueles exercidos pela família, como conjunto, mas por seus membros, entre si ou em face do Estado, da sociedade e das demais pessoas, em todas as situações em que a Constituição e a legislação infraconstitucional tratam a família, direta ou indiretamente, como peculiar sujeito de direitos e deveres.

Até a algumas décadas, as famílias eram caracterizadas pelo casamento legal entre homem e mulher, bem como pela procriação e transmissão de valores tradicionais. Porém, com o decorrer do tempo, ocorreu uma grande mudança na compreensão e na aceitação de outras formas de família. Conforme Azevedo (2019, p.23) disse:

A partir da Constituição Federal, de 5 de outubro de 1988, reformulou-se completamente a noção de Direito de Família e sua estrutura, a ponto de alguns doutrinadores o chamarem de Direito das Famílias.

Um dos principais avanços neste âmbito foi o reconhecimento das famílias monoparentais, onde o cuidado e a responsabilidade pelos filhos recaem exclusivamente sobre um dos pais. Esta situação pode ter seu início a partir de diversas condições, como divórcio, separação, viuvez ou escolha pessoal, refletindo a compreensão de que os laços familiares não se limitam à presença de ambos os progenitores biológicos. Conforme Gonçalves (2023, p.40):

O Código Civil de 1916 proclamava, no art. 229, que o primeiro e principal efeito do casamento é a criação da família legítima. A família estabelecida fora do casamento era considerada ilegítima e só mencionada em alguns dispositivos que faziam restrições a esse modo de convivência, então chamado de concubinato, proibindo-se, por exemplo, doações ou benefícios testamentários do homem casado à concubina, ou a inclusão desta como beneficiária de contrato de seguro de vida. Os filhos que não procediam de justas núpcias, mas de relações extramatrimoniais, eram classificados como ilegítimos e não tinham sua filiação assegurada pela lei, podendo ser naturais e espúrios. Os primeiros eram os que nasciam de homem e mulher entre os quais não havia impedimento matrimonial. Os espúrios eram os nascidos de pais impedidos de se casar entre si em decorrência de parentesco, afinidade ou casamento anterior e se dividiam em adulterinos e incestuosos. Somente os filhos naturais

podiam ser reconhecidos, embora apenas os legitimados pelo casamento dos pais, após sua concepção ou nascimento, fossem em tudo equiparados aos legítimos (art. 352). O art. 358 do mencionado Código Civil de 1916 proibia, no entanto, expressamente, o reconhecimento dos filhos adulterinos e incestuosos. O aludido dispositivo só foi revogado em 1989 pela Lei n. 7.841, depois que a Constituição Federal de 1988 proibiu, no art. 227, § 6º, qualquer designação discriminatória relativa à filiação, proclamando a igualdade de direitos e qualificações entre os filhos, havidos ou não da relação do casamento.

Além disso, houve uma maior conscientização e aceitação das famílias reconstituídas ou recompostas. Essas famílias são formadas quando um ou ambos os parceiros têm filhos de relacionamentos anteriores e decidem formar uma nova família juntos.

Essa evolução conceitual reconhece que as relações familiares podem se desenvolver além dos laços sanguíneos, valorizando os laços afetivos e a formação de novas configurações familiares.

Além das mudanças na compreensão das estruturas familiares, houve uma maior ênfase na importância do afeto, do cuidado e do apoio mútuo nas relações familiares. A noção de que o vínculo familiar vai além dos laços biológicos ganhou destaque, enfatizando a importância das relações de amor, respeito e compromisso entre os membros da família. Lôbo (2023, p. 30) acrescenta:

No que se refere à filiação, a assimetria do tratamento legal aos filhos, em razão da origem e do pesado discrimine causado pelo princípio da legitimidade, não era inspirada na proteção da família, mas na proteção do patrimônio familiar. A caminhada progressiva da legislação rumo à completa equalização do filho ilegítimo foi delimitada ou contida pelos interesses patrimoniais em jogo, sendo obtida a conta-gotas: primeiro, o direito a alimentos, depois, a participação em 25% da herança, mais adiante, a participação em 50% da herança, chegando finalmente à totalidade dela.

É importante ressaltar que a evolução conceitual de família não é uniforme em todos os contextos sociais e culturais. Diferentes culturas e tradições têm suas próprias definições e entendimentos de família. No entanto, globalmente, tem havido um movimento em direção a uma compreensão mais inclusiva e diversa das famílias, reconhecendo a importância de laços afetivos e relacionamentos estáveis, independentemente da estrutura familiar.

3 - OS PRINCÍPIOS INERENTES À RELAÇÃO FAMILIAR

A relação familiar é inegavelmente um dos elementos mais fundamentais e relevantes em qualquer sociedade. Ela é determinada por princípios e regulamentos que definem os direitos, responsabilidades e princípios que regulam as relações entre membros da família.

Estes princípios são influenciados pelas tradições culturais, leis e normas sociais do país, mas existem alguns padrões gerais que são reconhecidos universalmente.

3.1 - PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

O princípio da dignidade da pessoa humana é um conceito fundamental na área do Direito e da Filosofia, e tem como objetivo assegurar que todo ser humano, independentemente de sua condição social, gênero, idade, raça, religião ou nacionalidade, seja tratado com respeito e valorizado como indivíduo único e inerentemente valioso. Nas palavras de MORAES (2017, p. 365):

Um valor espiritual e moral inerente à pessoa, que se manifesta singularmente na autodeterminação consciente e responsável da própria vida e que traz consigo a pretensão ao respeito por parte das demais pessoas, constituindo-se um mínimo invulnerável que todo estatuto jurídico deve assegurar de modo que, somente excepcionalmente, possam ser feitas limitações ao exercício dos direitos fundamentais, mas sempre sem menosprezar a necessária estima que merecem todas as pessoas enquanto seres humanos e a busca ao Direito à Felicidade.

Esse princípio se baseia na ideia de que todo ser humano possui um valor intrínseco, que não pode ser medido ou quantificado, e que deve ser protegido e respeitado em todas as circunstâncias.

3.2 - PRINCÍPIO DA AFETIVIDADE E DA CONVIVÊNCIA FAMILIAR

O princípio da afetividade e da convivência familiar é uma importante diretriz do Direito de Família, que se refere à valorização dos vínculos afetivos e da convivência entre os membros da família, de acordo com Dias (2006, p.61):

Os laços de afeto e de solidariedade derivam da convivência familiar, não do sangue. Assim, a posse do estado de filho nada mais é do que o reconhecimento jurídico do afeto, com o claro objetivo de garantir a felicidade, como um direito a ser alcançado. O afeto não é somente um laço que envolve os integrantes de uma família.

Esse princípio reconhece que a família é uma instituição baseada em laços afetivos e emocionais, e não apenas em relações jurídicas ou biológicas. Ele afirma que a convivência entre os membros da família é fundamental para o bem-estar emocional e psicológico de cada indivíduo, especialmente das crianças.

No contexto da adoção, o princípio da afetividade e da convivência familiar também é fundamental, já que o objetivo é garantir a formação de vínculos afetivos e familiares duradouros entre a criança e seus novos pais.

Para Simões (2007), a afetividade é a base da família moderna:

(...) assim como as famílias mudaram, os núcleos familiares também sofreram alterações em sua estrutura e composição. A família composta por diversos membros começou a perder força ao longo dos anos, bem como aquela

formada apenas por filhos legítimos, seja por imposição legal, seja porque os núcleos familiares passaram a valorizar um fator imprescindível para sua formação: o amor, o afeto! Não há como negar que a nova tendência da família moderna é a sua composição baseada na afetividade. Sabemos que legislador não tem como criar ou impor a afetividade como regra *erga omnes*, pois esta surge pela convivência entre pessoas e reciprocidade de sentimentos.

3.3 - PRINCÍPIO DA SOLIDARIEDADE FAMILIAR

O princípio da solidariedade familiar é um dos pilares do Direito de Família e refere-se à obrigação que os membros da família têm de ajudar uns aos outros em momentos de necessidade. Conforme menciona LÔBO, 2007:

A solidariedade familiar é fato e direito; realidade e norma. No plano fático, as pessoas convivem, no ambiente familiar, não por submissão a um poder incontrariável, mas porque compartilham afetos e responsabilidades. No plano jurídico, os deveres de cada um para com os outros impuseram a definição de novos direitos e deveres jurídicos, inclusive na legislação infraconstitucional, a exemplo do Código Civil de 2002, o que não significa que se alcançou a dimensão ideal da solidariedade, impondo pugnar-se por avanços legislativos. A solidariedade do núcleo familiar compreende a solidariedade recíproca dos cônjuges e companheiros, principalmente quanto à assistência moral e material. O lar é por excelência um lugar de colaboração, de cooperação, de assistência, de cuidado; em uma palavra, de solidariedade civil. O casamento, por exemplo, transformou-se de instituição autoritária e rígida em pacto solidário. **A solidariedade em relação aos filhos responde à exigência da pessoa de ser cuidada até atingir a idade adulta, isto é, de ser mantida, instruída e educada para sua plena formação social.** A Convenção Internacional sobre os Direitos da Criança inclui a solidariedade entre os princípios a serem observados, o que se reproduz no ECA(art. 4º).

Este princípio baseia-se na ideia de que a família é uma unidade de proteção e suporte mútuo, e que seus membros devem trabalhar juntos para superar desafios e dificuldades. Isso inclui ajudar os mais vulneráveis, como crianças, idosos e pessoas com deficiência, além de garantir a segurança financeira e emocional de todos os membros da família.

Na prática, o princípio da solidariedade familiar significa que, em caso de necessidade, os membros da família devem prestar assistência uns aos outros, seja financeiramente, emocionalmente ou de outras maneiras. Por exemplo, um filho adulto pode ser responsável por cuidar de seus pais idosos, ou um irmão pode ajudar outro irmão em momentos de dificuldade financeira.

3.4 - O PRINCÍPIO DO MELHOR INTERESSE DA CRIANÇA

O princípio do melhor interesse da criança é um conceito que é amplamente utilizado em diversas áreas, como direito de família, direito da criança e do adolescente, direitos humanos e política pública.

Nesse sentido, Zapater (2019, p. 166), disse:

O legislador ordinário não ofereceu solução para o eventual impasse, que, por sua própria característica (qual seja, de situação em que não há efetivo no serviço público ou recursos públicos suficientes para atender às necessidades e interesses de todas as populações em situação de vulnerabilidade), evidentemente não haverá como propor uma solução plenamente satisfatória. No intuito de escapar de soluções pensadas no campo da moral (tais como as que obrigam a analisar qual indivíduo ou grupo vulnerável seria mais fragilizado, ou mais “merecedor” da prioridade), entendemos que, no campo do Direito, a saída jurídica é sempre a mais acertada: no caso, a norma que determina a prioridade absoluta à garantia dos direitos de crianças e adolescentes tem fundamento constitucional, e deverá prevalecer sobre a norma prevista no Estatuto do Idoso, de caráter infraconstitucional.

O princípio tem como objetivo assegurar que a proteção, o bem-estar e o desenvolvimento da criança sejam considerados como prioridade em todas as decisões que envolvam crianças.

Este princípio é baseado na ideia de que a criança é um sujeito de direitos e deve ter sua dignidade, integridade física e psicológica e seus interesses prioritários respeitados. Isso significa que em situações como divórcio, guarda, adoção, medidas protetivas ou quaisquer outras decisões que envolvam a criança, o que deve ser levado em consideração não são apenas os interesses dos pais ou outros envolvidos, mas sim os interesses da própria criança.

3.5 - PRINCÍPIO DA PATERNIDADE RESPONSÁVEL

O princípio da paternidade responsável é uma filosofia que envolve a ideia de que os pais devem assumir a responsabilidade por seus filhos e sua criação. Conforme preceitua o artigo 229 da Constituição Federal de 1988:

Art. 229. Os pais têm o dever de assistir, criar e educar os filhos menores, e os filhos maiores têm o dever de ajudar e amparar os pais na velhice, carência ou enfermidade.

Este princípio, previsto ainda no artigo 226, §7º do mesmo livro de direito, incentiva os pais a possuir planejamento familiar e a criarem seus filhos com cuidado e consciência, percebendo que a paternidade requer não apenas o atendimento de suas necessidades físicas, mas também seu desenvolvimento emocional e psicológico, senão vejamos:

Art. 226 [...]

§7º Fundado nos princípios da dignidade da pessoa humana e **da paternidade responsável**, o planejamento familiar é livre decisão do casal, competindo ao Estado propiciar recursos educacionais e científicos para o exercício desse direito, vedada qualquer forma coercitiva por parte de instituições oficiais ou privadas.

A paternidade responsável envolve os pais sendo responsáveis por serem capazes de sustentar seus filhos financeiramente, fornecendo-lhes orientação, educação e amor. Também envolve tomar medidas para garantir a saúde física e mental de seus filhos, fornecendo-lhes nutrição adequada e um ambiente seguro e apropriado para seu desenvolvimento

4 - A CONVIVÊNCIA COMO OBRIGAÇÃO DOS GENITORES

A convivência é uma obrigação jurídica e social dos genitores para com seus filhos, reconhecida e respaldada pelo ordenamento jurídico. No âmbito do Direito de Família, a responsabilidade parental abrange não apenas a provisão material, mas também a convivência regular e afetiva com os filhos. Os genitores possuem o dever legal de estabelecer e manter uma relação de convivência saudável e estável, que proporcione aos filhos um ambiente propício ao desenvolvimento de laços afetivos sólidos e ao pleno exercício dos seus direitos.

A convivência dos genitores com os filhos é essencial para a formação integral das crianças, contribuindo para a sua saúde emocional, estabilidade psicológica e desenvolvimento social. Por meio da convivência, as crianças têm a oportunidade de estabelecer vínculos afetivos profundos com ambos os genitores, compreender a importância da figura paterna e materna em suas vidas e internalizar valores fundamentais para uma convivência harmoniosa em sociedade.

Dill e Calderan (2011), em sua publicação no IBDFAM, bem mencionam quando dissertam:

A convivência efetiva dos filhos com os pais, mesmo após a ruptura da relação conjugal, é direito fundamental. Necessária para que a criança se desenvolva de forma saudável. A proteção ao direito à convivência familiar está prevista no Estatuto da Criança e do Adolescente em seus artigos. 4º, *caput* e 19 a 52, com especial proteção na Constituição Federal em seu artigo 227. Desta forma, a legislação prevê que é dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos fundamentais das crianças e adolescentes, entre outros, o direito à dignidade e à convivência familiar e comunitária.

As mesmas complementam:

Abandonar um filho é violar sua dignidade, uma vez que, esse necessita do amparo constante de ambos os genitores. Salienta-se que, uma vez fecundado laços afetivos de mútua convivência, rompe-los bruscamente causa danos à

personalidade do ser em desenvolvimento e, muitas vezes, irreparáveis. Portanto, é necessário sempre priorizar os interesses dos filhos, garantindo-lhes um desenvolvimento saudável e digno, mesmo que isso exija alguns sacrifícios, emocionais e materiais, dos progenitores.

O ordenamento jurídico brasileiro atribui aos pais certos deveres, em virtude do exercício do poder familiar. A Constituição Federal, em seu art. 227, atribui à família o dever de educar, bem como o dever de convivência e o respeito à dignidade dos filhos, devendo esta, sempre primar pelo desenvolvimento saudável do menor. No mesmo sentido, o art. 229 da CF/88 atribui aos pais o dever de assistir, criar e educar os filhos.

A ausência de convivência adequada pode acarretar prejuízos significativos para o bem-estar e o desenvolvimento dos menores, podendo afetar negativamente sua autoestima, habilidades sociais e até mesmo seu desempenho escolar. Nesse sentido, os genitores têm o dever de buscar soluções amigáveis e cooperativas, colocando o interesse dos filhos em primeiro lugar e buscando ações que promovam uma convivência saudável e harmoniosa.

5 - OS EFEITOS E IMPLICAÇÕES DO ABANDONO AFETIVO

As consequências do abandono afetivo são variadas e podem ser sentidas por indivíduos de diferentes faixas etárias.

Os efeitos que esse tipo de abandono exerce sobre a infância são significativos. Isso pode afetar o desenvolvimento emocional, como baixa autoestima, falta de confiança e dificuldades de regulação emocional. Além disso, pode também interferir na formação de vínculos seguros e saudáveis. Ademais, isso pode se refletir em consequências cognitivas e comportamentais, como dificuldades de concentração, baixa motivação e problemas de comportamento. Cardin (2012, p. 355-357) observa:

Realmente, o afeto não é algo que pode ser monetarizado, contudo, a falta acarreta inúmeros danos psicológicos a uma criança ou adolescente, que se sente rejeitado, humilhado perante os outros amigos em que os pais são presentes, dentre outras situações. É óbvio que esta criança ou adolescente terá dificuldades em se relacionar no futuro. Logo, a indenização teria como proporcionar que esta pessoa recebesse auxílio psicológico para tratar das sequelas oriundas da falta de visita, do descaso, da não orientação ética, moral e intelectual etc. O planejamento familiar em nosso ordenamento jurídico é livre, contudo a paternidade deve ser exercida atendendo ao princípio da dignidade da pessoa humana, ou seja, aqueles que não querem se comprometer com o mínimo de assistência afetiva, moral, intelectual e material que não tenham filhos.

Na vida adulta, as consequências do abandono afetivo podem ser extremamente danosas, tais como redução da autoestima, dificuldades na confiança em outros e em si mesmos, e tendências de

afastamento em relações íntimas. O risco de desenvolvimento de transtornos mentais, tais como depressão, ansiedade e transtorno de estresse pós-traumático, é elevado nessas situações.

É válido ressaltar as implicações sociais que tal abandono possui, pois os impactos do abandono afetivo não se limitam às pessoas diretamente envolvidas. Pessoas que experimentaram a falta de carinho na infância podem ter dificuldades em estabelecer laços sociais e podem estar em maior risco de desenvolver comportamentos antissociais.

Se faz necessário a detecção e intervenção em situações de abandono afetivo, proporcionando o suporte necessário às crianças e às suas famílias. A educação sobre a relevância do afeto e do bem-estar emocional também é vital para prevenir este tipo de abandono.

5.1 - A FAMÍLIA, OS FILHOS E O ABANDONO AFETIVO

A família tem um papel decisivo na formação emocional e na prosperidade dos filhos. O abandono afetivo, sendo um fenômeno que surge quando uma pessoa, usualmente um cuidador ou figura parental, negligencia ou se distancia emocionalmente de uma criança ou alguém que precisa de cuidados, pode resultar em consequências de grande magnitude e duradouras na vida daqueles que o sofrem. Cardin, Guimarães e Cazelatto (2019) definem:

[...] o abandono afetivo surge do descaso parental, quando os genitores deixam de cumprir as atribuições oriundas da parentalidade. Muitos filhos são privados da oportunidade de conviver, receber afeto, cuidado, educação, bem como a devida assistência material e moral de seus pais, causando-lhes sérios prejuízos à personalidade. Logo, a análise das consequências advindas do abandono afetivo faz-se necessário porque reflete de forma direta na formação da personalidade do filho, que no futuro, como cidadão, poderá acarretar problemas na sociedade do qual faz parte.

O abandono afetivo é caracterizado por condutas parentais que desprezam o bem-estar emocional dos filhos. Esta negligência pode manifestar-se de forma física, quando os pais estão ausentes da vida dos filhos, ou emocionalmente, quando os pais estão presentes fisicamente, mas não são emocionalmente disponíveis.

Os efeitos desta ausência de cuidado e afeto são numerosos, desde sentimentos intensos de solidão, tristeza e rejeição até problemas de autoestima, ansiedade, depressão e comportamentos destrutivos. É importante considerar também as diversas circunstâncias que podem levar ao abandono afetivo, como o divórcio, separação, morte de um dos pais, problemas de saúde mental ou vícios.

É importante reconhecer que toda criança possui o direito de se desenvolver em um ambiente doméstico seguro e acolhedor, em que suas necessidades emocionais sejam satisfeitas. Desta forma:

A reparação civil por abandono afetivo cumpre duas finalidades. Uma, de reparação de danos patrimoniais, correspondentes às despesas com educação formal e assistência material, que todo pai ou mãe devem arcar, de acordo com suas possibilidades financeiras, em relação ao filho, até alcançar a maioridade, se não o tiverem feito. Outra, de compensação por danos extrapatrimoniais, em virtude de violação dos deveres de assistência moral e afetiva e de criação, para os quais não bastam os valores pecuniários despendidos com o sustento material. Esta segunda tem sido preferida pelos que recorrem ao Judiciário. A ausência ou o distanciamento voluntário de um ou de ambos os pais na formação do filho, ainda que o tenham provido de meios materiais de subsistência, **causam lesão à integridade psíquica da pessoa, que é um dos mais importantes direitos da personalidade.** (LÔBO, 2023, p.839)

Quando isso não ocorre, é necessário buscar apoio profissional para auxiliar tanto os pais quanto os filhos a encarar essa situação. Como observa Oliveira (2019):

Nos conflitos familiares advindos do chamado “abandono afetivo” paterno-filial, verifica-se que a mediação apresenta-se como um caminho alternativo, tendo em vista que se preocupa com a manutenção dos vínculos, com as histórias de vida de cada um, com a preservação emocional das partes e com a prevenção de novos problemas. Considerando que a responsabilização civil não seria o caminho plausível e capaz de resolver os litígios paterno-filiais baseados na falta de afeto, na medida em vários casos poderia levar ao afastamento definitivo das partes, a mediação parece ser o caminho para a transformação do conflito, pois o incentivo ao diálogo entre os conflitantes pode ensejar numa solução de sucesso e com menos desgaste emocional.

A terapia familiar pode contribuir para a recomposição do elo afetivo e a construção de relações familiares estáveis. Por outro lado, os jovens prejudicados pelo abandono emocional também se beneficiariam de tratamentos individuais, onde poderão verbalizar seus sentimentos, desenvolver estratégias saudáveis de superação e aprender a estabelecer relações positivas. Oliveira (2019), acrescenta:

Dessa forma, conclui-se que a mediação pode ser extremamente eficaz nas relações conflituosas paterno-filiais, tendo em vista que o acordo será fruto de consenso, do convencimento das partes, trazendo maior segurança e efetividade em relação ao seu cumprimento. Entende-se que a partir da mediação, as partes sintam maior aceitação em relação à solução do conflito, em comparação as sentenças impostas pelo juiz e fundamentadas pelo direito. Isso porque o acordo proveniente da mediação é construído pelas partes e as decisões judiciais são vazias de compreensão psicofamiliar. A superficialidade das soluções judiciais muitas vezes acaba por perpetuar o conflito, que poderia ter sido resolvido sem maiores sofrimentos.

6 - A CARACTERIZAÇÃO DO DANO A PARTIR DO ABANDONO AFETIVO

Abordar o dano resultante do abandono afetivo é uma questão complexa e controvertida na área do direito da família. O abandono afetivo refere-se à avaliação e consideração do prejuízo emocional que ocorre quando um dos pais ou responsáveis se exime de fornecer afeto e cuidado. Conforme preceitua Farias e Rosenvald (2019, p. 2878):

Sem sombra de dúvidas, o cuidado é uma forma de amor, porém não se trata do amor que vincula um casal pelo afeto, ou do sentimento que os pais nutrem pelos filhos. O cuidado é um amor construído com dispêndio de tempo e energia – o *amor proativo* da pós-modernidade –, forjado em um processo diuturno de providências, e sacrifícios; ou seja, atos materiais perfeitamente sindicáveis e objetivamente aferíveis por um espectador privilegiado. Esse cuidado ocorre à margem da miscelânea de sentimentos e emoções que permeiam a razão e o instinto dos cuidadores. Na pluralidade do Estado Democrático de Direito, o vasto setor da vida íntima de cada ser humano é impermeável aos humores do legislador de plantão. Todavia, na privacidade da relação filial, o adimplemento do cuidado é o fato jurídico que interessa ao ordenamento jurídico.

É entendido como a desconsideração emocional, a falta de conexão significativa e a falha em satisfazer os deveres parentais associados ao afeto, cuidado e apoio emocional.

O genitor ou responsável que não satisfaz de forma consistente e significativa à promoção de uma relação saudável e afetuosa com a criança pode ser responsabilizado pelo dano causado.

Acerca da caracterização do dano, é válido verificar se o agente agiu com culpa ou dolo. Para Farias e Rosenvald (2019, 2880):

Convém então avançar em avaliar a culpa do agente. Atualmente, não existe um modelo geral de comportamento, mas diversos *standards* que conduzem a uma fragmentação da culpa cada vez mais nítida, conforme a sofisticação de cada sociedade. Ao se avaliar uma pretensão de reparação de danos na ótica da teoria subjetiva da responsabilidade civil, sob qualquer enfoque há de se sopesar o grau de cuidado adotado pelo agente com aquele desejável para pessoas que se encontrem em parâmetros específicos semelhantes – seja ele um condutor de veículos, médico, advogado ou mesmo um pai. O fundamental é identificar o agir no caso concreto com o proceder esperado de uma pessoa com similar base intelectual e socioeconômica, praticante da mesma atividade em certo tempo e local. Serão considerados os elementos externos e internos.

Especificamente no espaço reservado à negligência paterna quanto aos deveres de assistir, criar e educar, tem-se um agravante: trata-se de um ilícito qualificado por se prostrar por anos a fio, muitas vezes sacrificando a inteira juventude de um filho. A omissão não consiste em um ato isolado, mas em uma atividade que se renova a cada dia, podendo repercutir na paulatina desestruturação psíquica do filho, pela infância e adolescência. A desídia que se equipara a um “ilícito continuado” certamente não se prende àquilo que consideramos como uma

culpa leve, mas a um comportamento antijurídico doloso ou permeado pela culpa grave do genitor.

Pois bem. Determinar o dano resultante do abandono afetivo exige uma análise cuidadosa das circunstâncias específicas de cada caso, levando em consideração fatores como o período de ausência ou negligência, a idade da criança, os efeitos emocionais e psicológicos perceptíveis e a aptidão do genitor de oferecer o cuidado necessário. Azevedo (2019, p. 576), explica:

Assim, não basta o pagamento regular de pensão alimentícia, mas é preciso que existam cuidados pessoais com os filhos pensionados, como um dever inafastável decorrente da paternidade ou da maternidade.

Os pais não são obrigados a amar seus filhos, mas a cuidar deles, material e imaterialmente. O princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no art. 1º, III, da Constituição Federal, de 5 de outubro de 1988, exige esse respeito devido à pessoa. Os direitos e deveres da personalidade devem ser cumpridos, para que se valorize a pessoa com a dignidade necessária no convívio social.

No sistema jurídico brasileiro a jurisprudência tem reconhecido a possibilidade de reparação por danos morais decorrentes do abandono afetivo. Nesses casos, os tribunais têm entendido que a falta de afeto e o descumprimento do dever de cuidado podem causar prejuízos emocionais significativos à criança, justificando assim uma compensação financeira ao filho. Gagliano e Filho (2022, p. 1365) preceituam:

Logicamente, dinheiro nenhum efetivamente compensará a ausência, a frieza, o desprezo de um pai ou de uma mãe por seu filho, ao longo da vida. Mas é preciso se compreender que a fixação dessa indenização tem um acentuado e necessário caráter punitivo e pedagógico, na perspectiva da função social da responsabilidade civil, para que não se consagre o paradoxo de se impor ao pai ou a mãe responsável por esse grave comportamento danoso (jurídico e espiritual), simplesmente, a “perda do poder familiar”, pois, se assim o for, para o genitor que o realiza, essa suposta sanção repercutiria como um verdadeiro favor.

Destarte, não se trata apenas de compensação financeira, já que "dinheiro nenhum efetivamente compensará a ausência, a frieza, o desprezo de um pai ou de uma mãe por seu filho, ao longo da vida." (GAGLIANO, 2022, p.1365) Nesta vertente, é válido ressaltar que a promoção de uma relação saudável e afetuosa ao próprio filho deverá ser encorajada, porquanto o exaurimento dos genitores às suas obrigações — não somente as alimentares — poderão ser responsabilizadas em caso de eventual dano. Azevedo (2019, p. 581) esclarece:

Quem gera um filho não está autorizado, pelo Direito Natural, a desprezá-lo, seja qual for a origem desse nascimento, se querido ou não. O ser humano deve ser respeitado, essencialmente, como obra da Natureza, que precisa ser preservada, além das querelas e das fraquezas do ser humano.

7 - A POSIÇÃO DOS TRIBUNAIS BRASILEIROS - ANÁLISE JURISPRUDENCIAL DA INDENIZAÇÃO POR ABANDONO AFETIVO

Como já fora minuciosamente narrado, abandono afetivo ocorre quando uma pessoa desconsidera sua responsabilidade de prestar cuidado e afeto a outra, geralmente através da ausência de interação, suporte emocional e presença na vida da outra, particularmente quando há um laço de parentesco.

De acordo com o Código Civil brasileiro, o abandono afetivo pode gerar dano moral, portanto, a pessoa responsável por essa ação tem que indenizar o prejudicado. No entanto, as decisões judiciais costumam apresentar resultados variados ao lidar com essa questão, já que não existe um consenso sobre o dever de reparar. Nas palavras de Gagliano (2022, p.1355):

Um dos primeiros juristas a tratar do assunto foi o talentoso RODRIGO DA CUNHA PEREIRA que, analisando o primeiro caso a chegar em uma Corte Superior brasileira, asseverou: “Será que há alguma razão/justificativa para um pai deixar de dar assistência moral e afetiva a um filho? A ausência de prestação de uma assistência material seria até compreensível, se se tratasse de um pai totalmente desprovido de recursos. Mas deixar de dar amor e afeto a um filho... não há razão nenhuma capaz de explicar tal falta”. O referido litígio cuidou, fundamentalmente, da seguinte discussão: se o afeto se constituiria em um dever jurídico, de forma que a negativa injustificada e desarrazoada caracterizaria um ato ilícito. Os partidários da tese defendem a ideia de uma paternidade/maternidade responsável, em que a negativa de afeto, gerando diversas sequelas psicológicas, caracterizaria um ato contrário ao ordenamento jurídico e, por isso, sancionável no campo da responsabilidade civil.

Em algumas instâncias judiciais, é entendido que o desamparo emocional pode resultar na percepção de indenização por danos morais, diante da transgressão dos deveres familiares e a repercussão afetiva na vida da pessoa desamparada. Vejamos, a título de exemplo, decisões que possibilitaram a reparação civil pelo abandono afetivo no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTE DE ABANDONO AFETIVO. SENTENÇA QUE JULGA IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL SOB O FUNDAMENTO DE AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO. II CERTIDÃO NO DISTRIBUIDOR ONDE CONSTA DIVERSAS AÇÕES DE ALIMENTOS AJUIZADAS PELA AUTORA. III **ATO ILÍCITO CARACTERIZADO. DIREITO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE À CONVIVÊNCIA FAMILIAR.** ART. 227 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. IV DANO MORAL. DEVER DE INDENIZAR. PRECEDENTES DESTE TRIBUNAL. V VALOR DA INDENIZAÇÃO FIXADO EM R\$5.000,00. VI – RECURSO PROVIDO. (TJPR – 8ª C.Cível – AC 768524-9 – Foz do Iguaçu – Rel.: Jorge de Oliveira Vargas – Unânime – J. 26.01.2012).

8 - CONCLUSÃO

Em conclusão, diante da complexidade e das profundas consequências do abandono afetivo, torna-se evidente a necessidade de reparação por parte do causador. Sob uma perspectiva jurídica, a reparação do abandono afetivo assume um papel fundamental na busca pela justiça e pela restauração do bem-estar emocional das vítimas.

No contexto legal, reconhece-se que o abandono afetivo configura uma violação dos direitos fundamentais da criança ou do indivíduo afetado. Os sistemas jurídicos, cada vez mais sensíveis a essa questão, têm buscado meios de responsabilizar os causadores e fornecer recursos para reparação. Isso pode incluir medidas como ações de indenização por danos morais, estabelecimento de medidas de apoio psicológico, terapêutico ou visitas assistidas visando restabelecer a convivência familiar adequada.

É importante ressaltar que, embora a reparação jurídica possa oferecer recursos e compensações financeiras, ela não pode substituir completamente o afeto e o cuidado emocional que foram negados. entretanto, ela desempenha um papel relevante na promoção da responsabilidade dos causadores e na busca por uma sociedade que valorize e proteja os laços afetivos.

Assim, é imperativo que o sistema jurídico continue a aprimorar suas estruturas e formas de abordagem para lidar com o abandono afetivo, garantindo que os causadores sejam responsabilizados e que as vítimas tenham acesso aos recursos necessários para sua recuperação emocional. Ao fazer isso, estaremos avançando na construção de uma sociedade justa e amparada pelos princípios fundamentais de cuidado, afeto e respeito mútuo, tanto no âmbito familiar quanto no âmbito jurídico.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, A. V. Curso de Direito Civil - Teoria Geral das Obrigações e Responsabilidade Civil. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2019. E-book.

AZEVEDO, A. V. Curso de Direito Civil 6 - Direito de Família. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2019. E-book.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidente da República, [2016].

BRASIL. Lei no 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 16 jul. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8069.htm#art266>. Acesso em 14 abril 2023.

CARDIN, Valéria Silva Galdino; GUIMARÃES, Nádia Carolina Brençis; CAZELATTO, Caio Eduardo Costa. Das implicações do abandono afetivo nas relações familiares. Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, Porto Alegre, n. 40, p. 224-242, ago. 2019.

DIAS, Maria Berenice. Manual de direito das famílias. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

DILL, Michele Amaral e CALDERAN, Thanabi Bellenzer. A importância do papel dos pais no desenvolvimento dos filhos e a responsabilidade civil por abandono. IBDFAM, 2011. Disponível em: <<https://ibdfam.org.br/artigos/703/A+import%C3%A2ncia+do+papel+dos+pais+no+desenvolvimento+dos+filhos+e+a+responsabilidade+civil+por+abandono%E.%20Acesso%20em%20:%2028.Nov.2020#:~:text=A%20conviv%C3%A2ncia%20efetiva%20dos%20filhos,do%20Adolescente%20em%20seus%20artigos>>. Acesso em: 25 de maio de 2023.

FARIAS, C. C. D.; ROSENVALD, N. Novo tratado de responsabilidade civil. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2019. E-book.

GAGLIANO, P. S.; FILHO, R. P. Novo curso de direito civil - direito de família. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2022. E-book.

GONÇALVES, C. R. Direito civil brasileiro. 20. ed. São Paulo: Saraiva, 2023. E-book.

GONÇALVES, C. R. Responsabilidade civil. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2022. E-book.

GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro - Teoria Geral das Obrigações v. 2 / Carlos Roberto Gonçalves. - 20. ed. - São Paulo : SaraivaJur, 2023.

LÔBO, Paulo. Direito Civil: famílias. 4. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011.p.60

LÔBO, Paulo. Direito Civil: Obrigações v. 2 / Paulo Lôbo. – 11. ed. – São Paulo: SaraivaJur, 2023.

LÔBO, Paulo. Princípio da solidariedade familiar. Revista Brasileira de Direito das Famílias e Sucessões. (p. 6)

MORAES, Alexandre de. Direito Constitucional. 33ª ed. São Paulo. Atlas, 2017.

SIMÕES, Thiago Felipe Vargas. A família afetiva — o afeto como formador de família. Instituto Brasileiro de Direito de Família. Belo Horizonte, out. 2007. Disponível em: <https://ibdfam.org.br/artigos/336/A+fam%C3%ADlia+afetiva+%26mdash%3B+O+afeto+como+formador+de+fam%C3%ADlia>. Acesso em: 14/05/2023.

ZAPATER, M. Direito da Criança e do Adolescente. São Paulo: Saraiva, 2019. E-book.

Capítulo 6



10.37423/231008382

SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA CONTABILIDADE: OS EFEITOS DO ERP PARA MÉDIA E PEQUENAS EMPRESAS.

José Carlos Mata dos Santos

Universidade Federal de Alagoas

Ana Paula Lima Marques Fernandes

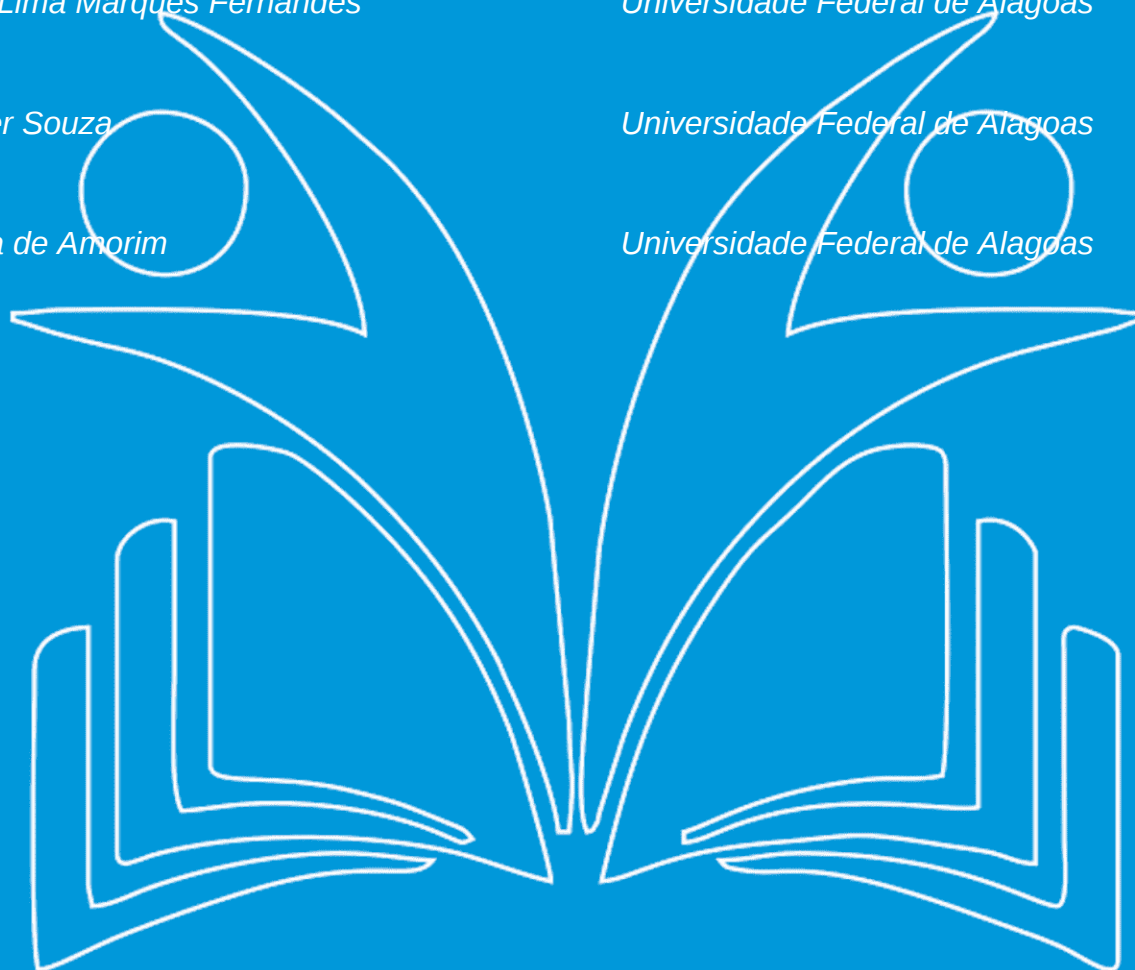
Universidade Federal de Alagoas

Érica Xavier Souza

Universidade Federal de Alagoas

Lucas Silva de Amorim

Universidade Federal de Alagoas



Resumo: O presente trabalho tem como problema de pesquisa a falta de informação para tomada de decisão nas empresas e a ausência de sistemas integrados por falta de recursos financeiros, tendo como objetivo analisar a utilização de sistemas de informação enquanto instrumento para a tomada de decisão nas empresas. Esse estudo vem identificar os principais fatores que motivam as empresas adotarem tecnologias de informação, bem como analisar as vantagens percebidas pela utilização do sistema *Enterprise Resource Planning*, “Planejamento dos Recursos da Empresa” nas diversas empresas de vários ramos. A metodologia da pesquisa consiste em um método de pesquisa contextual de forma bibliográfica de abordagem qualitativa. A partir desse estudo foram identificados tipos de sistemas e que os mesmos podem até ser em nuvem e em programa. Contudo são instrumentos importantes para o desenvolvimento da empresa e seu crescimento. Em suma, o resultado da pesquisa vem demonstrar o quão é primordial a sistematização nas pequenas e médias empresas.

Palavras-chave: Sistema de informação. Tomada de decisão. Integração. Empresa.

INTRODUÇÃO

1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

O *Enterprise Resource Planning - ERP*, sistema abordado nesse estudo, é um tipo de sistema de informação gerencial. Esses sistemas de informação são importantes para a tomada de decisões na organização.

Com o surgimento dos Sistemas de informações Contábeis (SIC), os registros contábeis feitos em papéis perderam espaço e os profissionais deixaram de serem digitadores de livros, tendo uma característica fundamental no suporte à tomada de decisão.

Castro; Pereira e Bezerra (2019 p.46) Ressaltam que:

Na atual era do conhecimento, sabe-se que o lançamento das informações contábeis possui relevância para que o gestor de uma entidade execute o planejamento operacional e gerencial estratégico com segurança, através da obtenção de relatórios gerenciais, garantindo assim, uma maior eficácia na utilização dos recursos disponíveis pela entidade e, conseqüentemente, maior lucratividade.

Nas organizações, na atualidade com os avanços tecnológicos, perceber-se a importância atribuída aos Sistemas de Informações Contábeis (SIC), sendo que as informações quando são coletadas, servem de referências para os gestores na elaboração de relatórios gerenciais, dando-lhes segurança para uma eventual tomada de decisão.

De acordo com Roselli (2020) devido à complexidade envolvida nas diversas situações onde problemas se fazem presentes, e as consequências atreladas à escolha inadequada de uma solução, uma preocupação dos gestores está na estruturação destes problemas e na sua resolução, visando encontrar a melhor solução.

As organizações enfrentam grandes mudanças e para acompanharem a globalização e a evolução da competitividade recorrem a mecanismos de controle de gestão (Trindade, 2020).

Nessa realidade empresas procuram sempre melhorar nos piores momentos, sendo que poderiam ser antecipados e radicalizados por adoção de softwares que contenham a programação adequada, e estejam ajustados à área de negócio em causa, tornam os processos contábilísticos mais ágeis (Gonçalves, 2019).

Para empresas de grandes portes a facilidade de ter um sistema ERP é diferente das médias e pequenas empresas, pôr a maioria dispor de mais recursos financeiros tais como as indústrias. Diante do abordado, quais os principais impactos do sistema ERP para pequenas e médias empresas?

O objetivo geral desta pesquisa é demonstrar as implicações do sistema de informação ERP para as empresas. E os específicos são: Certificar os tipos de sistema de informação; Pesquisar sobre o sistema ERP na contabilidade e apontar os efeitos do sistema de informação ERP para as empresas.

A justificativa da elaboração deste trabalho está na necessidade de divulgação da importância das informações oriundas do sistema de informação contábil, que através de ferramentas de *softwares* são importantes para a organização das empresas

Com um sistema integrado as médias empresas que já contam com um pouco mais de complexidade em seus processos, o uso de um software pode permitir melhores análises empresariais, através de colaboradores atuando de modo mais estratégico (Omie, 2022).

Em síntese, o SIG passou a ser uma ferramenta indispensável para o ramo empresarial, trata-se de uma ferramenta muito eficiente para controlar e facilitar diversas informações e decisões dentro das empresas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA CONTABILIDADE

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) se destaca atualmente como uma ferramenta importante para as organizações, e para as diversas áreas e diversos ramos de atividades inclusive para a contabilidade que, pode ser compreendida como uma ciência que estuda o patrimônio de uma entidade, com o objetivo de oferecer informações importantes para o desenvolvimento das atividades (Rodrigues, 2020).

A modernização sempre esteve relacionada com os avanços tecnológicos, e com a contabilidade não é diferente. Essas evoluções no sistema de informação foram fundamentais para possibilitar um melhor processamento de dados, armazenamento, integração de pessoais e de setores gerando mais facilidade para as empresas quanto ao mercado competitivo e as obrigações do governo no âmbito fiscal. Neste sentido, Carvalho (2018) descreve que:

A Era digital representa uma importante evolução para todas as áreas da atuação humana e compreender o impacto dessa nova realidade na ciência contábil é um dos grandes desafios do profissional contábil. A contabilidade esteve durante muito tempo refém de processos lentos e burocráticos, que muitas vezes comprometiam o relacionamento das empresas com o fisco, ocasionando o pagamento de multas e o recolhimento de cifras que não correspondiam com o valor devido (Carvalho, 2018, p. 01).

A era digital impactou o mercado de trabalho, e as empresas devem acompanhar esse avanço. Por exemplo, para calcular um imposto, existem ferramentas que auxiliam na apuração tornando mais prático e dinâmico, com a tecnologia pode-se afirmar que as empresas possuem ferramentas para desenvolver o trabalho com rapidez, agilidade através dos *Softwares* de informação, com essa melhoria a melhoria nas informações transformou no modo de ser utilizado, e cada vez mais está sendo mais impactante o uso da tecnologia da informação em todas as empresas (Carvalho, 2018).

A contabilidade *online* é realizada no ambiente virtual, onde não há a necessidade de o cliente ir até o escritório de contabilidade e entregar documentos, sanar dúvidas ou resolver problemas. Com esse meio até reuniões e apresentações de relatório são feitos virtualmente.

Silva, (2018) descreve o seguinte entendimento sobre a contabilidade *Online*:

A contabilidade online é a união da contabilidade com a internet, ou seja, é usar a tecnologia para facilitar os serviços contábeis, ganhado assim, mais agilidade. Com o serviço de um contador online é possível ganhar tempo, além de poder acompanhar a contabilidade de sua empresa de qualquer lugar, a qualquer momento, pela internet. Assim, um escritório online, permite tranquilidade para focar no seu negócio, sem se preocupar com mais nada (Silva, 2018, p. 23).

A contabilidade digital demonstra a nova era dos serviços contábeis. De lado da *internet* e de *softwares online* permite a integração do profissional contábil com seus clientes e fornecedores. Essa nova contabilidade também é importante para as empresas, como visto neste trabalho existem diversos modelos de ERPs digitais que auxiliam na gestão das empresas.

A contabilidade digital veio com intuito de aproximar os contadores e clientes, uma vez que, ambos só têm benefícios, como ganho de produtividade, redução de custos e maior segurança. O cliente, ao adotar um software, para melhor desenvolvimento e controle de seu negócio, recebe melhor serviço de seu contador, já que a partir daí, o profissional contábil tem fácil acesso a informações, sem ter que lidar com pilhas de papeis (Almeida *et al.*, 2021, p. 3)

O certificado digital é um documento eletrônico que contém dados sobre a pessoa física ou jurídica que o utiliza, ele é o meio seguro de validade jurídica para as movimentações e transações digitais. Por identificar no meio eletrônico, ele permite que diversos serviços sejam realizados sem a

necessidade da presença física, o que significa: agilidade nos processos sustentabilidade e redução de custos (Almeida), *et al.* 2021.

A contabilidade é um dos segmentos que mais evolui no comércio, com o uso crescente dos *softwares* e *hardwares* na área contábil, as grandes empresas e os grandes escritórios contábeis adotam a informática como ferramenta de trabalho, com o uso das tecnologias, é um dos segmentos que mais cresce no mercado (Manes, 2018).

2.2 O QUE É ERP?

Traduzindo para o português o ERP é o Planejamento de Recursos Empresariais, também é definido como “um *software* de gestão empresarial que serve para automatizar processos manuais, armazenar dados e unificar a visualização de resultados”. (Senior, 2022).

O ERP oferece programas de gestão de vários módulos para todos os ramos de atividade, englobando todos os setores da organização, ajudando na automatização dos processos e fazendo a integração entre si.

Conforme (Senior, 2022) são cinco as principais características dos softwares ERP:

- Integração rápida e facilitada entre áreas;

- Flexibilidade para se adaptar a diferentes negócios;

- Fluxo de informações único;

- Processos automatizados;

- Acompanhamento de dados em tempo real, para tomadas de decisão ágeis.

Atualmente com o mercado competitivo as empresas estão mais ligadas nos processos internos, na sua estruturação organizacional para sobrevivência nessa oscilante economia, com mais atenção ao setor financeiro da empresa.

Senior (2022) destaca que:

O ERP funciona como um software de gestão para unificar informações e facilitar o fluxo de trabalho entre as áreas. Levando em consideração que cada departamento necessita de uma ferramenta própria para poder gerar seus relatórios e executar tarefas rotineiras, o ERP passa a ter um papel fundamental, funcionando como um centralizador do fluxo de trabalho, alinhando a comunicação de todas as áreas e facilitando a tomada de decisão (Senior, 2022).

A partir do conhecimento de que um sistema ERP representa o que de fato está acontecendo, é notório o quanto ele pode contribuir para o meio organizacional. O processo decisório ficará mais simples, rápido e evitando erros. Pois há uma conclusão de dados, tendo facilidade de acesso às informações.

Figura 1 – O que é o ERP



Fonte: Omie (2022)

O sistema ERP faz integração de todos os setores da empresa, colaborando para a gestão de qualquer negócio. Existem vários tipos de ERPs apropriado para qualquer atividade e podendo ser adaptado conforme o ramo do negócio da empresa. A partir desse sistema de gestão muitas empresas já conseguem operar e ter sucesso na automatização de suas atividades e otimização de processos (Omie, 2022).

Baseando-se na abordagem de Totvs (2022) sobre a identificação das suas características mais relevantes, destaca-se que o ERP:

- Possui um banco de dados único, pois integra todos os dados das áreas operacionais da empresa, tornando mais fácil e eficiente a execução de tarefas e as tomadas de decisões, uma vez que todos os setores da empresa estão conectados.
- Auxilia na Gestão das diversas áreas organizacionais: fornecendo aos gestores de um conjunto abrangente de dados sobre os funcionários, finanças, estoque, incluindo desempenho. Permitindo assim um maior controle e análise mais detalhada de cada setor, garantindo mais eficiência e rapidez na identificação de gargalos.
- Possibilita a automatização de processos: baseando-se nos dados adquiridos dos setores, o sistema permite que algumas funções sejam realizadas de forma automática, como a identificação de produtos que estão com estoque

ou volume de vendas baixo, e informa ao gestor sobre a necessidade da criação de campanhas promocionais ou aquisição de mais estoque.

2.3 ORIGEM E EVOLUÇÃO DO ERP

O primeiro sistema foi criado em 1913 por Ford Whitman Harr, na época ficou conhecido como modelo de quantidade de ordem econômica (EOQ, Economic Order Quantity), o sistema era responsável por gerenciar e controlar a produção da empresa (Oracle, 2020).

Mais a diante em 1990 os sistemas ERPs foram tornando mais conhecidos e aprimorados, tornando-se sistemas atuais e precisos, e com isso a contabilidade ganhou uma ampla visão estratégica, mostrando ainda mais seu papel nas empresas (Rodeva, 2018).

Foi por volta de 1990 que começaram a surgir os ERP, tendo como base Material Requirement Planning - MRP e o Material Requirement Planning II - MRP II, porém, devido seu alto custo inicial, só começou a ser utilizado no Brasil a partir de 1997 e 1998 (Junior, 2008).

Com os avanços da internet o ERP foi aos poucos tomando espaços nos escritórios contábeis e nas organizações, facilitando os processos com praticidade e agilidade.

2.4 IMPLATAÇÃO DO ERP

Com a implementação do ERP na organização pode ajuda-la a descobrir gargalhos e sanar todos os problemas descobertos pelo facto de esse sistema oferecer informações precisas e oportunas, promovendo a colaboração entre departamentos (Putra et al., 2021).

Esse software integra os setores gerando um bastante volume de informações e para instalação do mesmo precisa do acompanhamento, pois torna-se fundamental que todos os colaboradores estejam conscientes da relevância que o sistema tem e sejam envolvidos em todo o processo de implementação e funcionamento (Neto, 2019).

O intuito das empresas na obtenção do sistema é arrumar a casa quando a organização não está alinhada aos processos ou para o começo da atividade no início da empresa, ela ajuda à melhorar a gestão da informação, através da automatização dos processos operacionais (Luzuriaga et al., 2018), seja para a criação de valor no negócio e para a obtenção de informações em tempo real (Gomes, 2020).

Geralmente a decisão de adesão a ferramenta depende da gerência ou do próprio societário, é importante reconhecer as dificuldades da empresa e suas limitações para a implantação à médio/longo prazo. Por isso, a escolha de fornecedores de soluções ERP tem o seu papel preponderante na hora dos gestores decidirem-se e qual implementar (Neto, 2019).

2.5 TIPOS DE ERP

No quadro abaixo uma lista de características do ERP convencional e do ERP baseado em nuvem, conforme o quadro a seguir:

Quadro 01 – Comparação entre ERP tradicional e o ERP em nuvem

Comparação entre ERP tradicional e o ERP em nuvem	
ERP tradicional	ERP em nuvem
Hardware e licença de usuário obrigatórios	Gerenciamento pelo provedor
Implementação na infraestrutura da empresa	Instalação em máquinas clientes
Requer treinamento para manter os pacotes	Não requer treinamento
Difícil atualização e depuração	Atualização pode ser feita sem afetar os serviços
Implementação demorada	Implementação fácil com a possibilidade de mudanças rápidas
Não é possível a mudança de provedor	A mudança não depende do provedor
Necessidade de manutenção geral	Mudança de foco para as principais competências
Funcionalidade rica e requisitos de <i>back office</i> Satisfeitos	Não suporta requisitos completos de <i>back office</i>
Acessibilidade não flexível	Acessibilidade e funcionalidade aprimoradas
Compatibilidade com personalização e integração	A integração baseada no provedor se torna difícil
Alto nível de segurança e confiabilidade	Complexidade na garantia da segurança e confidencialidade
Dados e padrões ambientais podem ser facilmente atendidos	Manter o padrão especificado é difícil
Não depende do desempenho da rede	Depende totalmente do desempenho da rede

Fonte: Navaneethakrishnan (2013)

De acordo com os principais fornecedores de soluções ERP, a solução ERP baseada em nuvem pode reduzir o custo de implantação de ERP em quase 40%. Com custo acessível, o ERP em nuvem remete por um rápido crescimento entre as PMEs desde 2018 e deve capturar mais de 40% do mercado até 2025. A praticidade dos sistemas ERP em nuvem para PMEs, considerando seu despontamento entre empresas desse porte, oferece benefícios que incluem aumento do desempenho, agilidade, flexibilidade e economia de custos, segundo estudo de caso realizado por Zadeh (2018).

Abaixo os 17 Melhores ERPs do mercado de acordo (Neilpatel) 2023:

Quadro 02 – Tipos de ERPs

1. Nomus	O Nomus ERP Industrial é um ERP focado na gestão de pequenas e médias indústrias. Seu principal diferencial é o fato do sistema ser projetado por engenheiros de produção e dessa forma consegue atender os complexos processos de produção das indústrias brasileiras. Além disso, a Nomus oferece planos mais baratos para empresas do simples nacional e também uma implantação com apoio de vídeos gravados, que reduz bastante o investimento necessário para implantar a ferramenta.
2. Totvs	O Totvs é uma solução nacional de ERP. A proposta do sistema é crescer simultaneamente à empresa, fornecendo o serviço a negócios de diferentes tamanhos e nichos. Entre suas principais funcionalidades, tem-se o controle fiscal e financeiro, gestão de todas as atividades administrativas e análise e estimativa de ROI (Retorno Sobre o Investimento).
3. SAP	Já o alemã SAP tem como principal lema a inovação. Com atualizações constantes, promete agilizar a resolução de problemas com processos de compras, produção, serviços, vendas, finanças e RH. O sistema de informações é bastante seguro e as atualizações são realizadas em tempo real.
4. Linx	O Linx é uma alternativa aos demais, tendo como foco o varejo físico. De acordo com o site da empresa, seu objetivo é auxiliar a expansão de negócios por um período extenso, funcionando como um aliado de longa data.
5. Senior	O sistema tecnológico de ERP Senior potencializa todas as atividades relacionadas à gestão da empresa. Aqui, a palavra-chave é simplicidade, tendo como objetivo facilitar a vida do empreendedor.
6. Oracle	O ERP Cloud é o produto de ERP da Oracle. Com opções de gerenciamento que vão desde informações contábeis à composição de

	relatórios, é uma ótima pedida para líderes de equipes.
7. Tiny ERP para Ecommerce	Com foco em lojas virtuais e pequenos negócios, o Tiny ERP visa aumentar a eficiência dos processos internos das empresas. Além disso, oferece acesso a métricas relevantes, facilitando as análises por meio de gráficos compostos automaticamente.
8. Bling ERP	Outra ferramenta voltada ao e-commerce e ao pequeno empreendedor, o Bling ERP pode ser integrado com sistemas de logística para simplificar a entrega de produtos.
9. Conta Azul ERP	O Conta Azul é outro software de ERP que tem bastante destaque em território brasileiro. Ele permite a integração com diversas outras plataformas voltadas ao pagamento, automação de marketing e CRM, por exemplo.
10.eGestor ERP	O eGestor oferece todo um cardápio de funcionalidades online. Aqui, são permitidos diversos usos, como sistema de fluxo de caixa, emissão de boletos e controle de vendas.
11.Otix	Outra opção é o Otix. Nesse sistema de gerenciamento de empresas, é possível realizar desde ações básicas às mais avançadas, incluindo a possibilidade de ativação de alertas de cobrança.
12.ArtSoft Sistemas	O ArtSoft Sistemas tem como principal diferencial o atendimento que, segundo o site da empresa, fica disponível 24 horas por dia.
13.Core ERP	Plataforma internacional, o Core ERP funciona para diferentes indústrias e tamanhos de empresas. Além disso, promete um preço compatível com a realidade do negócio.
14.Cake ERP	O Cake, por sua vez, é uma ferramenta de ERP que investe em um design simples, intuitivo e acessível.
15.SIGE Cloud ERP	O SIGE Cloud é conhecido por ser um dos mais completos no mercado.

	Existem vários modelos e planos para que o consumidor escolha somente as funcionalidades que lhe serão úteis.
16.B Seller ERP	Outra alternativa de sistema de integração é o B Seller. Ele é utilizado por grandes lojas, como Americanas, Submarino e Shoptime.
17.Eccosys ERP	Por fim, temos o Eccosys, que aposta na comunicação entre colaboradores para oferecer a melhor solução em ERP.

Fonte: Neilpatel (2023)

Em questão de segurança da informação, importantes recomendações devem ser consideradas ao migrar sistemas ERP para a nuvem, sendo estas segundo Weng e Hung (2014):

Estabelecer políticas rígidas com fornecedores de nuvem para garantir a proteção de informações confidenciais armazenadas na nuvem e definir claramente a classificação das informações;

Envolvimento da equipe interna de TI e especialistas em segurança ao avaliar fornecedores de nuvem e seus padrões de segurança;

Implementar mecanismos de controle para o compartilhamento de informações confidenciais com fornecedores de nuvem;

Definir políticas rígidas para as informações que poderão ser movidas para nuvem de acordo com o que é relevante para seus negócios e para manter sua vantagem competitiva;

Transparência dos fornecedores de nuvem sobre sua infraestrutura de segurança de rede;

Promover treinamento e campanhas sobre riscos de segurança de dados em ERP baseados na nuvem, definindo ações necessárias para mitigar os riscos para garantir que as informações corporativas não sejam comprometidas.

2.6 VANTAGENS DO ERP

Conforme publicado pela equipe Totvs (2022), em seu blog “essa tecnologia auxilia o gestor da empresa a melhorar os processos internos e integrar as atividades de diferentes setores, como vendas, finanças, estoque e recursos humanos”.

Abaixo a equipe Totvs (2022) demonstra as vantagens desse SI:

Quadro 03 – Vantagens do ERP

1. Automação dos processos:	O sistema de gestão reduz o tempo e o trabalho dos colaboradores em tarefas burocráticas e repetitivas. Ele também padroniza e simplifica os processos, aumentando a agilidade e a colaboração entre os setores.
2. Redução de custos:	O software ERP integra as informações de diferentes departamentos, facilitando o controle do caixa e a identificação de oportunidades de economia. Ele ajuda a gerenciar o estoque, evitando excessos ou faltas de materiais.
3. Escalabilidade:	O sistema integrado de gestão permite que a empresa cresça sem comprometer a qualidade e a eficiência dos processos. Ele se adapta às novas demandas e necessidades do negócio, oferecendo recursos e funcionalidades adequados ao seu porte e segmento.
4. Otimização do estoque:	O ERP ajuda a controlar o estoque de forma eficiente, evitando excessos ou faltas de produtos. Ele registra entradas e saídas de mercadorias, saldos, movimentações e perdas, e pode criar alertas para avisar quando o estoque está baixo ou alto demais.
5. Acompanhamento das vendas:	O software ERP possibilita monitorar o desempenho das vendas e dos produtos mais vendidos. Ele registra as vendas e atualiza o estoque automaticamente, evitando erros e falhas nas negociações, e ainda pode criar alerta para avisar quando o estoque está baixo.
6. Gestão de pessoas:	O sistema integrado de gestão reduz o tempo gasto com tarefas administrativas, aumentando a produtividade e a eficiência da equipe. Ele também permite que os profissionais se dediquem a atividades mais estratégicas para a empresa e facilita a valorização dos colaboradores, com planos de carreira e capacitação.

7. Melhorias na tomada de decisão:	O software de gestão facilita a gestão das informações, ajudando a identificar as áreas que precisam de mais investimentos ou de redução de custos. Ele consegue detectar as falhas nos processos e mostrar os indicadores de desempenho do negócio em gráficos. Assim, o gestor pode tomar decisões mais rápidas e eficientes.
8. Redução de erros:	O uso do sistema evita falhas na comunicação e nos dados, pois integra as informações de diferentes sistemas e setores. Ele elimina a duplicidade de cadastros, pois os dados lançados por um setor são compartilhados com os demais. Por exemplo: os dados dos pedidos dos vendedores são usados para emitir notas, boletos e expedir os produtos.
9. Integração entre áreas e sistemas:	O software de gestão integra as informações de diferentes áreas e sistemas da empresa, facilitando a comunicação e a colaboração entre os setores. Ele permite, por exemplo, que o setor financeiro acesse as informações do setor de compras. Essa integração ajuda o gestor a fazer análises mais precisas e tomar decisões mais eficazes para o negócio.
10. Transparência e segurança:	O software ERP centraliza os dados corporativos em uma única base, gerando mais transparência nos processos e nas informações. Os usuários podem visualizar as atividades de cada área em um dashboard, facilitando o monitoramento das demandas. Ele também aumenta a segurança dos dados, pois muitos permitem o armazenamento na nuvem, que conta com sistemas robustos de proteção.

2.7 TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A informação é importante para a organização, é através dela que os gestores saberão o que está acontecendo e poderão direcionar suas decisões. Mas, muitas às vezes há ausência de informações, que pode ser informação passada incorretas ou até mesmo criada indevidamente, que poderá ocasionar em uma má decisão.

Segundo (Hékis et al., 2014) os sistemas de informação (SI) têm ganho cada vez mais interesse por parte das organizações, em especial os gestores. Pois os líderes são os principais responsáveis pelo gerenciamento das informações nas entidades, tendo um papel importante no auxílio aos gestores, no que toca no poder decisão que é uma grande preocupação e desafio para muitos empresários.

Para Hernandez (2018, p. 65):

Nesse processo de evolução tecnológica nós vimos o mundo ser transformando por serviços online. Quem poderia imaginar que o maior serviço de transporte de passageiros do mundo não possui veículos próprios, que o maior serviço de hospedagem não possui imóveis e o maior serviço de filmes e séries é uma plataforma online. O mundo se transformou e viu a forma como fazemos negócios mudar completamente com os serviços e plataformas online.

2.7.1 SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE TRANSAÇÕES – SPT

O SPT considera o processamento de operações e transações rotineiras, controla os dados minuciosos das operações das funções empresariais indispensáveis ao funcionamento harmônico da empresa, auxiliando na tomada de decisão dos gestores de cada departamento. A seguir, alguns exemplos, de acordo com Rezende e Abreu (2013, p.113):

- planejamento e controle de produção: nome do produto, data da produção;
- faturamento: nome do item de venda, preço do produto faturado, data de faturamento;
- contas a pagar: valor do título, data de vencimento;
- estoque: código do material, tipo de material;
- folha de pagamento: valor do salário, valor do provento, nome do funcionário;
- contabilidade fiscal: valor do lançamento, tipo de natureza contábil.

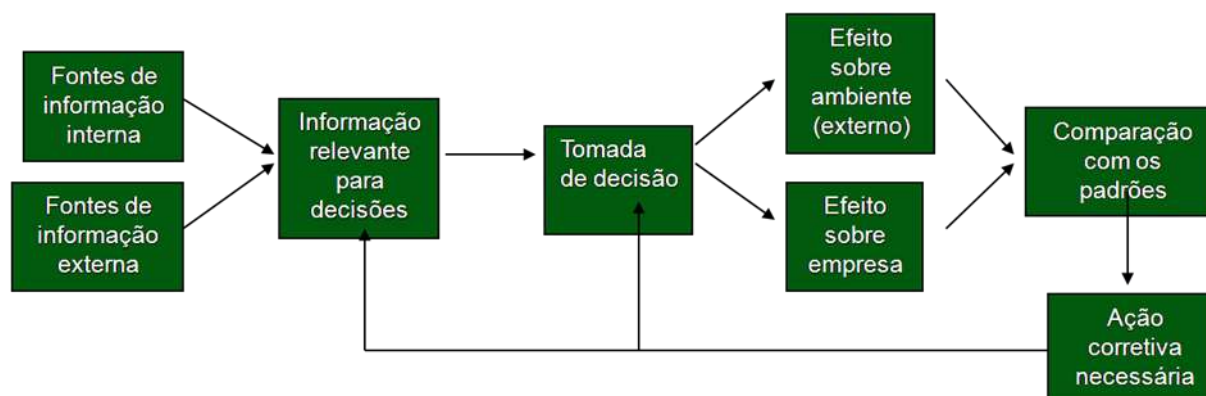
2.7.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – SIG

De acordo com Oliveira (2018), SIG é todo o conjunto de sistemas, pessoas e processos que auxiliam nas tomadas de decisões empresariais, por meio da transformação de dados em informações que

podem ser utilizadas para otimizar diversos setores, e com isso promove mais facilidade para que se atinjam os resultados esperados pela organização.

A Figura 2 demonstra um sistema de informação gerencial:

Figura 2 – Sistema de Gestão Gerencial



Fonte: Filho et al., (2015). Sistemas de informação gerenciais.blogspot.com

A Figura 2 demonstra que o sistema de informação gerencial dá suporte às funções de planejamento a partir de fontes internas e externas, tendo a partir da coleta o controle e organização de uma empresa, fornecendo informações seguras e em tempo hábil para tomada de decisão.

E, com os avanços tecnológicos percebe-se a necessidade das ferramentas de informação para gerenciar os negócios, como mercado amplo as demandas variam, e para isso é necessários analisar pontos importantes para continuar no mercado competitivo, pois tem-se necessitado gestões mais estratégicas e eficientes, assim auxiliando na gestão de informações básicas como complexas (Silva; Vasques; Nunes, 2021).

2.7.3 SISTEMA DE APOIO À DECISÃO – SAD

Sistemas de apoio à decisão são voltados para auxiliar um ator no processo de tomada de decisão, também auxiliam os gerentes de níveis táticos a tomar decisões mais complexas e pouco rotineiras, esse sistema apresenta as informações de maneira intuitiva para os usuários.

O SAD pode contribuir para o sucesso organizacional, persistindo as informações e as disponibilizando para os diversos sistemas. Este sistema fornece dados para facilitar a tomada de decisão, apontando pontos fortes, fracos, riscos, oportunidades, entre outras informações (Oliveira, Pereira, 2020).

2.7.3 SISTEMA DE APOIO AO EXECUTIVO – SAE

Os Sistemas de Apoio ao Executivo (SAE) são sistemas com uma interface simplificada, mas que emitem relatórios de nível gerencial para auxiliar nas tomadas de decisões, cujos podem ser personalizados para cada tipo de pesquisa e interesse do gestor que está utilizando, como por exemplo, fornece relatórios com dados mais detalhados e informações aprofundadas sobre o mercado auxiliando o processo de planejamento (Oliveira, Pereira, 2020).

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto ao seu objetivo, essa pesquisa é classificada como descritiva, por descrever os sistemas de informações diante da contabilidade.

Segundo Gil (2008) apud Monteiro; Leitão (2019), as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de uma determinada população ou fenômeno ou, ainda, o estabelecimento de relações entre variáveis. Para este autor, as pesquisas descritivas observam opiniões e crenças de um grupo.

Nesse sentido, o presente estudo é de caráter descritivo. Nesse estudo foram utilizadas fontes secundárias, visando analisar as características do sistema de informação e a importância, bem como os entraves no seu uso.

A pesquisa com foco na contabilidade foi de classificar as publicações e identificar a finalidade e os benefícios do sistema de informação para as organizações. Também foram observados os fatos, classificando e interpretando as relações de várias citações sobre o avanço da tecnologia na contabilidade.

Com uma abordagem qualitativa, a coleta de dados no Google Acadêmico com o intuito final de proporcionar mais informações sobre o sistema de informação, cujo foram usados citações diretas, tendo finalidade de orientar o pesquisador, do desenvolvimento do assunto e ampliação do conhecimento, auxiliando para compreensão dos estudos. Com relação aos meios, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, recorrendo-se a artigos científicos publicados em bases de dados e buscas via internet, tais como: obras de referência, teses e dissertações, periódicos científicos, anais de encontro científicos e periódicos de indexações e resumo.

3.2 DA COLETA DE DADOS

A estratégia adotada para a coleta de dados envolveu publicações em acervo virtual e anuais de abrangência nacional. Foram pesquisados fontes e artigos com recorte temporal de 10 anos, sobre o tema até os mais atuais, considerando-se o assunto: sistema de informação na tomada de decisão para as organizações e os benefícios dos sistemas para a contabilidade.

A pesquisa foi através da internet, onde foram coletados os dados. Essa coleta durou cerca de seis meses, onde foram pesquisados os assuntos sobre o tema principal desse trabalho. As ferramentas de busca foram via computadores e internet do próprio discente, tendo nenhum custo financeiro.

No quadro 04 são observados os principais autores associados ao tema da pesquisa para alcançar os objetivos propostos.

Quadro 04 - Bases de dados consultadas e trabalhos selecionados

Base de dados	Trabalhos Selecionados		
	Autor(es)	Título	Ano
Atlas	Rezende e Abreu	Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas	2013
Revista Científica Semana Acadêmica	Pereira	A Evolução da Contabilidade na era da Tecnologia da Informação	2013
Revista Eletrônica de Graduação do UNIVEM	Lopes	Sistemas de produção MRP & MRP II	2014
Atlas	Oliveira	Contabilidade digital	2014
Blog Erplex	Haberkorn	O guia definitivo sobre o que é ERP	2016
Revista Eletrônica de Sistemas de Informação	Carvalho	I. Fatores-chave na implantação de ERPs: estudo de um caso problemático em uma média indústria	2018
Dissertação em Mestrado -	Neto, Repositório Instituto Politécnico de Coimbra	A importância dos ERPs na gestão das PMEs Portuguesas	2019
Revista Projeto Extensionistas	Almeida	Contabilidade 4.0: A tecnologia a favor dos contadores na era digital.	2021
Senior Brasil	Senior	O que é ERP e como funciona?	2022

Blog	TOTVS	O que é ERP?	2023
Neilpatel Brasil	Neilpatel	Os 17 Melhores ERP: Descubra Qual o Melhor Para Sua Empresa	2023

Fonte: Elaboração própria.

4 ANÁLISE DOS DADOS, RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 A INFORMAÇÃO NA CONTABILIDADE

Os sistemas de informação para contabilidade são ferramentas essenciais para a execução das atividades, o qual foi visto neste trabalho que com os avanços tecnológicos o mercado tornou mais competitivo e as empresas precisaram acompanhar essa nova tendência moderna da computação que cresceu bastante na última década.

Muitas empresas não tem o setor de contabilidade na organização, a maioria utiliza o serviço de terceirização do setor, pois na maioria se torna mais rentável delegar a função para outro evitando despesas administrativas para a empresa.

A informação tanto para pequena é grande empresa é importante.

4.2 INTEGRAÇÕES DOS SETORES COM O ERP

O sistema ERP é um sistema de integração de setores dentro da empresa, com esse software a organização obtém informações dos departamentos para geração de informação, conseguindo gerar indicadores importantes para sustentabilidade do negócio da empresa.

Na atualidade existe sistema em software normal e em nuvem que é utilizado via internet aonde é muito utilizado por diversas empresas. O mercado vem cada vez mais administrando seu negócio com mais rigidez tanto no controle de produtos e na parte financeira, o ERP existem para todos os ramos de atividade.

A partir dessa pesquisa foi possível observar que esse sistema integra todo o processo da organização, unificando os módulos existentes no processo da organização. Para as empresas que utilizar em nuvem, os ERP's permitem acessar online via internet os processos de outras filiais da empresa tendo o mesmo sistema implantado nas outras unidades.

4.3 É RECOMENDÁVEL ADERIR O ERP?

Empresas buscam soluções para resolver gargalhos dentro da organização, É nesse momento que as Pequenas e Médias Empresas nos primeiros anos de atividades surgem algumas dificuldades de

gerenciar os processos e vão à busca da solução. Antes do surgimento desse Software as empresas tinham em sua gestão mais de um sistema, cada um responsável por um setor, e atualmente é diferente.

Diferente de antes, aonde era tudo feito manuscrito dentro de uma sala repleta de livros e excesso de papeis. Na modernidade o ERP traz a redução de papel, contribuindo com meio ambiente e maior segurança nas informações feitas totalmente online em rede. Os contabilistas são os profissionais mais indicado para auxiliar as empresas, desde sua abertura até o fechamento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve como objetivo geral, demonstrar os pontos positivos dos sistemas de informação integrados para as empresas. Nesse sentido, constata-se que o propósito geral foi atendido, pois efetivamente o trabalho conseguiu verificar como são importantes os sistemas de informação para as empresas identificando alguns modelos de sistemas, demonstrando sua utilidade e benefícios para a organização reforçando a intenção dos objetivos específicos.

O primeiro objetivo específico demonstrado no desenvolvimento relata os tipos de sistema de informação enfatizando os componentes da geração da informação: o profissional, os processos, hardware, software e os dados - tem como foco o controle da organização e auxilia na tomada de decisão nas organizações.

No segundo, a pesquisa sobre o sistema ERP demonstra que inicialmente as indústrias foram as primeiras a aderir esse sistema integrado para auxiliar no processo. Mas, a diante diversas médias empresas precisaram organizar seu ambiente de trabalho, e assim aderiram também a esse sistema que atualmente temos na forma em ERP tradicional e em nuvem que podem ser acessado em qualquer lugar fora da empresa via internet. Pode-se concluir que nessa modalidade on-line propaga o trabalho em home-office como vimos no mercado e também por o colaborador não estar na empresa evitando despesas para mesma.

No último objetivo específico foram apontados os benefícios do sistema ERP para as empresas, que durante o desenvolvimento deste trabalho foi possível observar os pontos positivos desse sistema em todo o momento.

Vale ressaltar que todas as empresas ao abrir as portas visa o lucro, e os empresários rapidamente querem seu retorno financeiro de imediato, em paradoxo a essa necessidade dos sócios as organizações precisam inicialmente projeta-se ao futuro competitivo e lucrativo no mercado.

Ademais, a pesquisa partiu da hipótese de que os sistemas de informação são necessários para todas as empresas, sendo uma ferramenta de gestão para pequenas, médias e grandes organizações. A hipótese foi confirmada apontando para a importância dos sistemas de informações contábil sendo a solução para várias empresas de qualquer ramo de atividade.

Diante da metodologia proposta, percebe-se que o trabalho poderia ser realizado com a pesquisa mais ampla, assim como, poderia ser feita uma coleta de dados a partir de empresas que conseguiram aderir a algum sistema de informação e como se deu o processo de implantação a fim de demonstrar se obteve resultado após a adesão do software.

Outrossim, o avanço tecnológico e a competitividade no mercado foram os fatores que contribuíram para o surgimento de tecnologias de informação que, com o passar do tempo foram se tornando indispensáveis no processo de gestão contábil.

Na sociedade contemporânea surge novas ferramentas de informações que contribuem com a gestão de organizações, a exemplo, é possível citar o Chat GPT destacando-se como um possível tema que possa somar conhecimentos a essa pesquisa.

Como recomendações para estudos futuros nesta temática, destaca-se a importância das empresas antes de iniciar sua atividade no momento da abertura aderir um programa mais apropriado ao seu ramo para que desde no início esteja registrando todos os fatos contábeis na empresa.

A contabilidade online é a união da contabilidade com a internet, ou seja, é usar a tecnologia para facilitar os serviços contábeis.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Naiara Silva de; SILVA, Ariane Gonçalves da; PEREIRA, Samuel Tadeu Antunes. Contabilidade 4.0: A tecnologia a favor dos contadores na era digital. Revista Projeto Extensionistas, Pará de Minas, v. 1, ed. 1, p. 146 – 153, 2021. Disponível em:

<https://periodicos.fapam.edu.br/index.php/RPE/article/view/342/216>. Acesso 06 Jul. 2023.

Azadeh, A., Zarrin, M., & Salehi, N. (2016). Supplier Selection in Closed Loop Supply Chain by an Integrated Simulation-Taguchi-DEA Approach. Journal of Enterprise Information Management, 29(3), 302–326. <https://doi.org/10.1108/JEIM-09-2014-0089>

BAZERMAN, M.H. Processo Decisório: para cursos de Administração, Economia e MBAs. Rio de Janeiro: Elsevier Editora, 2004.

CARVALHO, R. B. et al. Fatores-chave na implantação de ERPs: estudo de um caso problemático em uma média indústria. Revista Eletrônica de Sistemas de Informação, v. 8, n. 2, 2009.

CASTRO, A. D.; PEREIRA, M. D. L.; BEZERRA, E. S. Sistema de informação gerencial como ferramenta para tomada de decisão: um estudo de caso em uma distribuidora de energia elétrica do nordeste brasileiro. Revista Fatec Zona Sul, v. 5, n.5 - ISSN2359-182X. Disponível em: <http://www.revistarefas.com.br/index.php/RevFATECZS/article/view/326/222>. Acesso em: 20 abr. 2023.

CHOO, C. W. The management of uncertainty: organizations as decision-making systems. In: _____. The knowing organizations: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions. New York : Oxford University, 1998. p. 155- 205.

Erl, T.; Mahmood, Z.; Puttini, R. Cloud Computing, Concepts Technology e Architecture. 1. ed. Massachusetts: Editora Prentice Hall, 2013, 528 p. ISBN 978- 0133387520. Revista Científica e-Locução. Disponível em:

<https://periodicos.faex.edu.br/index.php/e-Locucacao/article/download/462/308>.

FERREIRA, Deosio Cabral et al. Avaliação do Sistema de Informações Gerenciais da Assembleia Legislativa do Amazonas. Contabilidade, Gestão e Governança, v. 18, n. 2, 2015. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/37176/avaliacao-do-sistemade-informacoes-gerenciais-da-assembleia-legislativa-do-amazonas>. Acesso em: 16 set. 2021

Gomes, C. (2020). A importância dos sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) na área financeira das organizações [Dissertação de mestrado em Controle de Gestão, Instituto Politécnico de Leiria]. Repositório Instituto Politécnico de Leiria. <http://hdl.handle.net/10400.8/5395>.

Gustavo Oliveira Silva, Luan Aron dos Santos Ferreira, Tatiane Fernandes Ferreira, Marcelo Rabelo Henrique, Sandro Braz Silva (2020): “O impacto da tecnologia na profissão contábil sob perspectivas de pessoas com formação e/ou experiência profissional na área”, Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, ISSN: 1988-7833, (outubro 2020). En línea: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2020/10/tecnologia-contabilidad.html>

Hékis, H. R., Medeiros Araújo de Moura, L. C., Pires de Souza, R., & de Medeiros Valentim, R. A. (2014). Sistema de Informação: Benefícios Auferidos com a Implantação de um Sistema WMS em um Centro de Distribuição do Setor Têxtil em Natal/RN. *Review of Administration and Innovation - RAI*, 10(4), 85. <https://doi.org/10.5773/RAI.V10I4.920>

LOPES, Christian Botelho; DA SILVA, Renan Henrique; ROCHA, Willian Afonso. Sistemas de produção MRP & MRP II. *REGRAD-Revista Eletrônica de Graduação do UNIVEM-ISSN 1984-7866*, v. 6, n. 1, 2014.

Lopes, F. (2021). Surgem os ERPs - Universidade do Minho – Apontamentos.

Luzuriaga, A., Guamán, M., & Jurado, D. (2018). ERP como alternativa de eficiencia en la gestión financiera de las empresas1. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(2), 182- 193. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n2a14>.

MANES, Gabriel. Contabilidade Digital: O guia completo. 2018. Disponível em: . Acesso em: 05 Jul. 2023.

Navaneethakrishnan, C. M. A Comparative Study of Cloud based ERP systems with Traditional ERP and Analysis of Cloud ERP implementation. *International Journal of Engineering and Computer Science*, v. 2, n. 9, p. 2866-2869, 9 set. 2013.

NEILPATEL, Neilpatel Brasil. Os 17 Melhores ERP: Descubra Qual o Melhor Para Sua Empresa, 2023. Disponível em: <https://neilpatel.com/br/blog/melhor-erp/>,

Neto, M. (2019). A importância dos ERPs na gestão das PMEs Portuguesas [Dissertação de mestrado em Sistemas de Informação de Gestão, Instituto Politécnico de Coimbra]. Repositório Instituto Politécnico de Coimbra. <http://hdl.handle.net/10400.26/31924>

OLIVEIRA, Edson. Contabilidade digital. São Paulo: Atlas, 2014.

OMIE, istema ERP: o que é, como funciona, experimente Omie! 2022. Disponível: <https://blog.omie.com.br/tudo-sobre-sistema-de-gestao-erp/>. Acesso em: 20 Jul.2023.

O QUE é ERP? (2020). Oracle Brasil. Disponível em: . Acesso em: 19 maio. 2023.

PADOVEZE, Clóvis Luís. Estruturação do Sistema de Informação Contábil no ERP. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 24., 2004, Florianópolis. Anais... Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Engenharia de Produção, 2004.

PEREIRA, Daiane Aparecida Pereira – 2013, p. 10, A Evolução da Contabilidade na era da Tecnologia da Informação. *Revista Científica Semana Acadêmica*. Fortaleza, ano MMXIII, Nº. 000043, 12/11/2013. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/artigo/evolucao-dacontabilidade-na-era-da-tecnologia-da-informacao> Acessado em: 06/07/2023.

Putra, D, Rahayu, R., & Putri, A. (2021). The Influence of Enterprise Resource Planning (ERP) Implementation System on Company Performance Mediated by Organizational Capabilities. *Journal of Accounting and Investment*, 22(2), 221-241. <https://doi.org/10.18196/jai.v22i2.10196>

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França. Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

RODRIGUES, Manuela Aparecida da Conceição A Tecnologia na Contabilidade e Seus Avanços /. – Aparecida de Goiânia-GO, 2020. (Graduação em Ciências Contábeis) – Faculdade Nossa Senhora Aparecida - FANAP, Campus Bela Morada, Aparecida de Goiânia, 2020.

ROVEDA, Vinicius. (2018). A evolução do contador: de guarda-livros à consultor de negócios. Disponível em: <https://blog.contaazul.com/contadores/a-evolucao-do-contador-de-guarda-livros-a-consultor-de-negocios/> . Acesso em: 01 jun. 2023

SEBRAE. MPes geram cerca de oito a cada dez novos empregos criados em 2021, 2016. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ma/noticias/mpes-geram-cerca-de-oito-a-cada-dez-novos-empregos-criados-em-2021,1e1fc0f4415ce710VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 15 mai. 2023

SENIOR, Senior Brasil. O que é ERP e como funciona?, 2022. Disponível em: <https://www.senior.com.br/sistema-erp-o-que-e-e-como-funciona>. Acesso em: 02 jun. 2023.

SILVA, Bruno Rodrigues da. Contabilidade Online: A Evolução Contábil e a Geração de Ferramentas para Viabilizar a Informação. 2018. <http://65.108.49.104:80/xmlui/handle/123456789/96> Acesso dia 06 de maio de 2023

SILVA, R. A. D.; SILVA, F. C. A; GOMES. C. F. S. O uso do business intelligence (BI) em sistema de apoio à tomada de decisão estratégica. Disponível em: <https://doi.org/10.7198/geintec.v6i1.726>. Acesso em: 01 maio 2023.

TOTVS, Equipe. O que é ERP?, 2013. Disponível em: https://www.totvs.com/blog/erp/o-que-e-erp/#vantagens_de_ter_um_ERP. Acesso em: 13 jun. 2023

Wang, S., & Wang, H. (2014). A Survey of Open Source Enterprise Resource Planning (ERP) Systems. International Journal of Business & Information, 9(1), 1-28

Zadeh, A. H.; Akinyemi, B. A.; Jeyaraj A.; Zolbanin, H. M. Cloud ERP systems for small-and-medium enterprises: A Case Study in the Food Industry. Journal of Cases on Information Technology, v. 20, n. 4, p. 53–70, 2018.

Capítulo 7



10.37423/231008386

CRIAÇÕES LITERÁRIAS FICCIONAIS EM ATIVIDADES ACADÊMICAS: O LIVRO SALOMAR

Alessandra Oliveira Araújo

Universidade de Fortaleza

Fernanda de Façanha e Campos

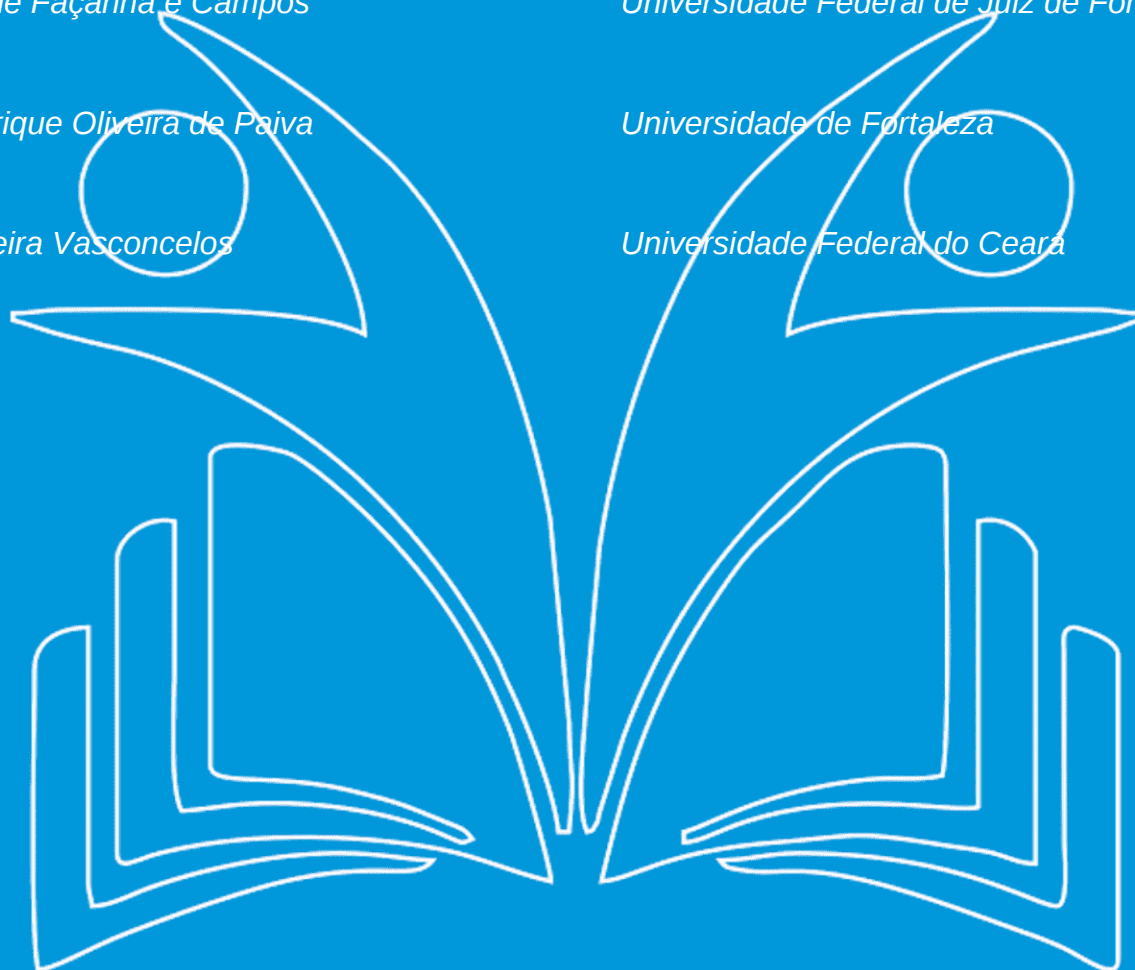
Universidade Federal de Juiz de Fora

Diego Henrique Oliveira de Paiva

Universidade de Fortaleza

Daniel Pereira Vasconcelos

Universidade Federal do Ceará



Resumo: Este artigo versa sobre a produção de contos ficcionais tendo como tema a cidade de Fortaleza. É parte de atividade acadêmica e resultado do projeto editorial e gráfico do livro "Salomar", desenvolvido na disciplina Comunicação e Culturas Urbanas, ofertada pelo curso de Publicidade e Propaganda da Universidade de Fortaleza, em 2020. O livro foi concebido por criação coletiva do personagem ficcional Salomar, ao qual foram selecionadas diferentes temáticas e conceitos, anteriormente discutidos em sala de aula, que tornaram-se as temáticas dos contos, como: estranhar, a cidade, invisibilidade, polifonia, narrar a cidade e arte urbana. Tem-se a narrativa como experiência formadora, com base em Delory-Momberger (2012a; 2012b) e a deriva como uma forma de incorporação da cidade, segundo Jacques (2012). Finaliza-se com a discussão da importância dessa experiência junto aos objetivos da disciplina .

Palavras-chave: Salomar; cidade; literatura; experiência didática; comunicação.

1. INTRODUÇÃO

O livro "Salomar" surgiu de uma experiência acadêmica desenvolvida na disciplina de Comunicação e Culturas Urbanas, ofertada pelo curso de Publicidade e Propaganda da Universidade de Fortaleza, no segundo semestre de 2020.

As aulas aconteciam em formato remoto e os estudantes eram oriundos, além do curso de Publicidade e Propaganda, do Jornalismo e da Arquitetura e Urbanismo. A proposta da produção do livro surgiu por parte da professora, num misto entre a discussão sobre a cidade e a necessidade de pensar a rua como espaço de pesquisa e vivência. Assim, criamos coletivamente um personagem que nomeamos de Salomar. Os contos acontecem na Fortaleza após o período de isolamento social, ocasionado por um fenômeno misterioso que é o fio condutor que liga as histórias.

Estávamos vivenciando o período de pandemia da COVID-19, mas buscamos no realismo fantástico de Gabriel García Márquez (2014) a inspiração para falar de outra forma a experiência pela qual estávamos passando. Sendo assim, criamos histórias fictícias, mas que falavam de sentimentos latentes e tangíveis, como medo, solidão e esperança.

Uma narrativa paralela foi criada para interligar todos os contos, escrita por uma das organizadoras do livro, Alessandra Oliveira Araújo, professora da disciplina. Essa narrativa, que abre e fecha cada bloco, vai apresentando o personagem Salomar, explicando o fenômeno fictício da "Grande Maresia" e investigando suas causas, até trazer um desfecho para a história. A inspiração deste formato vem do livro "Cidades Invisíveis", de Ítalo Calvino (1990).

A experiência foi uma das atividades avaliativas da disciplina e cada conto aprofundava, por meio da invenção artística, conceitos que eram discutidos em sala como a polifonia, estranhar o familiar, arte urbana, visibilidade e invisibilidade cidadina, a heterogeneidade, a comunicação das ruas e dos muros, a potência da deriva, do caminhar lento e do perder-se urbano.

O projeto gráfico foi pensado pelo Labotipo - Laboratório de Experimentação em Tipografia e Design Editorial da Universidade de Fortaleza¹. As formas gráficas utilizadas para abrir as sessões do livro resultam de um trabalho desenvolvido pelo orientador (PAIVA; BRAGA, 2016) de mapeamento dos ladrilhos hidráulicos, cobogós e desenhos das calçadas presentes em diferentes bairros de Fortaleza.

A intenção do trabalho foi a de repensar a cidade, reconstruir Fortaleza e fazer o leitor sentir o sabor de estar na rua, mesmo que usando a fantasia. Tudo era possível para Salomar: engolir prédios, desaparecer, reaparecer, partir, voltar, morrer, ressurgir. O livro "Salomar" é nosso desejo, é um

manifesto para que tenhamos uma cidade dos encontros, das praças, do caminhar, da arte, das plantas e das pessoas.

Sendo assim, iremos descrever neste artigo a atividade de produção de um livro ficcional como processo de formação de si e de construção da cidade, discutiremos o potencial formador da narrativa, a construção do livro como incorporação do espaço urbano e como o projeto editorial e gráfico dialogam com os conceitos da disciplina. Por fim, apresentaremos o trabalho finalizado e seus desdobramentos.

2. A NARRATIVA COMO PROCESSO FORMADOR

A construção do livro não foi planejada a priori. Inicialmente, pensamos em desenvolver uma experiência de campo, o que não foi possível devido a pandemia de COVID-19. Entre os objetivos da disciplina, estava analisar a relação entre a comunicação e o fenômeno urbano, perceber de forma crítica os processos de visibilidade e invisibilidade citadinos, explicar e experimentar as formas de narrar a cidade.

Mas como desenvolver esses objetivos num contexto de isolamento social? Buscamos uma outra forma de experienciar a cidade, o caminho seria o desejo de estar na rua, a construção de uma cidade fictícia. O trabalho propunha, assim, uma narrativa de memórias, invenções e projeções de futuro de uma Fortaleza que se tinha e que se desejava.

Para Josso (2004, p.48), é por meio da narrativa que podemos desenvolver um trabalho reflexivo que nos levará às nossas experiências formadoras, esse trabalho reflexivo levaria a “uma articulação conscientemente elaborada entre atividade, sensibilidade, afetividade e ideação” (JOSSO, 2004, p. 48), ou seja, é no momento da narrativa, para a autora, que criamos uma compreensão do que nos aconteceu e essa compreensão pode nos levar a um processo de formação de si.

Esse trabalho reflexivo que o sujeito faz de suas experiências tem, para Delory- Momberger (2012b), um caráter performativo, no sentido de ser uma compreensão e invenção de si e do seu mundo. Sobre o potencial da reflexão, Varela, Thompson e Rosch (2012, p.54) acrescentam:

O que sugerimos é uma transformação da natureza da reflexão de uma actividade abstrata e descorporalizada para uma reflexão corporalizada (atenta) ilimitada. Por corporalizada entendemos uma reflexão na qual o corpo e a mente são postos juntos. O que esta formulação pretende transmitir é que a reflexão não se exerce só sobre a experiência, mas que reflexão é ela própria uma forma de experiência. (VARELA; THOMPSON; ROSCH, 2012, p. 54)

Nessa perspectiva, ao fazer um trabalho reflexivo sobre a cidade, a partir dos autores discutidos na disciplina, das experiências vivenciadas pelo grupo e de um futuro a ser construído, os estudantes estavam refletindo e incorporando as questões trabalhadas na disciplina em suas histórias de vida e, assim esperávamos ao final da experiência, na forma de vivenciar a cidade após o período de isolamento.

A construção de um livro coletivo, que usaria o conto e a ficção como uma forma de aprofundamento de conceitos e contextos, foi uma experiência desafiante. A organização do livro, a construção coletiva do personagem, o estudo dos conceitos e o próprio processo de escrita exigiu um trabalho minucioso de toda a equipe e sobretudo das organizadoras do livro.

Durante as aulas, primeiro foi definido que os contos dialogassem entre si, por este motivo, todos seriam escritos a partir do ponto de vista de Salomar.

O nome do livro foi escolhido coletivamente, propunha a fusão dos termos “sal” e “mar”. Para definir as características do personagem, utilizamos a ideia de errância, desenvolvida por Jacques (2012) a partir de três características principais: a deriva, a lentidão e a corporeidade. Para a autora, errar pela cidade é permitir-se estar perdido, desviar os caminhos, buscar a desterritorialização para possibilitar uma desestruturação das ordens definidas das coisas e, nesse processo, fazer uma reterritorialização e inventar novos caminhos. A lentidão, segunda característica fundamental do errante, é uma outra forma de apreender o espaço urbano, não diz respeito necessariamente a uma lentidão objetiva, mas a uma subjetiva, um cuidado, uma apreensão dos detalhes, uma demora. Sobre a incorporação, a autora fala que é a ação do corpo errante na cidade que volta marcado pela experiência e também possibilita uma incorporação do seu corpo ao concreto vivo da cidade.

Ainda segundo Jacques (2012, p. 20), “os errantes inventam outras possibilidades narrativas, outras formas de compartilhar a cidade” (JACQUES, 2012, p. 20), fazem uma narrativa menor, uma micronarrativa de resistência aos processos segregadores da cidade. Assim, atuam como pequenos pontos de luz que sobrevivem em meio aos holofotes do espaço urbano, como os vagalumes descritos por Didi-Huberman (2014), como seres que sobreviveram em meio ao excesso de luz, mas para lhes enxergar precisamos aprender a olhar para as luzes sem ficar ofuscados, precisamos encontrar os vagalumes entre os excessos de luminosidade.

Neste sentido, o perder-se, o caminhar lento, o se deixar afetar foram definidos como características que deveriam estar presentes nas narrativas. O conto deveria ser escrito em primeira pessoa, as narrativas precisavam descrever os sons e ambientes escolhidos para as histórias.

Inicialmente, não queríamos que os contos definissem o gênero de Salomar e nem o bairro onde morava. Entretanto, as histórias eram profundamente localizadas e autobiográficas. Delory-Momberger (2012a) nos fala que somos espaço no espaço, ou seja, falamos a partir de um território, somos parte do espaço e o transformamos também. Neste sentido, ao escrever seus contos sobre Fortaleza, os estudantes falavam sobre eles na cidade, sobre seus medos, angústias, formas de habitar e resistir.

A riqueza das narrativas pediu uma reformulação das características de Salomar. Era necessário que esse personagem assumisse várias facetas, fosse mutante, mesmo que continuasse com as características do caminhar lento, da observação dos pormenores e de estranhar o familiar.

Criamos, assim, um personagem/verbo, como explicamos em um trecho do livro a seguir:

Era preciso uma palavra nova para uma ação tão inédita, não existia sinônimo possível para explicar a experiência de mergulho nas profundezas de Fortaleza. Por esse motivo, inventamos um verbo que só pode ser usado quando estivermos em pleno mergulho citadino e a esse verbo demos o nome de Salomar (OLIVEIRA; CAMPOS, 2021, p.22)

Em cada conto, passou a ser possível “salomar” de uma forma própria, implicada e autobiográfica. Para as temáticas dos contos, delimitamos de acordo com os conteúdos abordados em sala de aula: estranhar a cidade, invisibilidade, polifonia, narrar a cidade e arte urbana. Para os contos ficarem em tamanhos proporcionais, delimitou-se que deviam ser escritos no mínimo 3.500 caracteres (com espaço) e, no máximo 10.000 caracteres.

3. O PROJETO GRÁFICO

O processo de criação do projeto gráfico iniciou com uma reunião de apresentação do material escrito feita pela professora Alessandra Oliveira Araújo com a equipe do Labotipo. Para a criação do projeto, nos apoiamos em Haslam (2007) ao falar que o livro é “um suporte portátil que consiste de uma série de páginas impressas e encadernadas que preserva, anuncia, expõe e transmite conhecimento ao público, ao longo do tempo e do espaço” (p. 9).

O autor (HASLAM, 2007) também esclarece que a produção do livro pode começar de várias formas, como citamos, no nosso caso o processo foi iniciado pela demanda da professora da disciplina. Nessa ocasião, discutimos qual seria a abordagem e conceituação visual a ser adotada. Cientes que o projeto gráfico também é narrativa, trouxemos elementos da cidade na sua composição. Decidimos trabalhar com elementos presentes nas edificações do bairro Praia de Iracema, em Fortaleza, fruto de um trabalho anterior, desenvolvido por Diego Paiva, gestor do Labotipo, e Moema Braga (PAIVA; BRAGA,

2016), que buscou realizar uma espécie de registro e catalogação desses elementos ornamentais: cobogós, grades, azulejos, etc.

Ao todo, quatro padronagens diferentes estão presentes ao longo do livro e são usados para diferenciar cada momento da história e vão se “sujando e deteriorando” à medida que o tempo da narrativa e a maresia avançam.

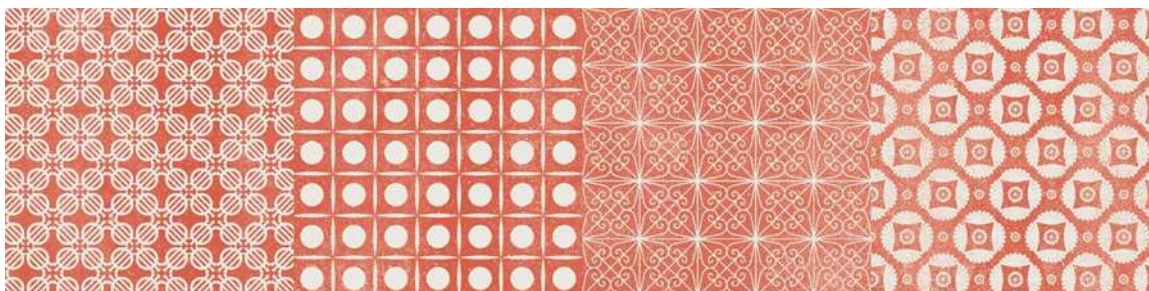


Figura 1: Padronagens. Fonte: Elaboração própria.



Figura 2: Abertura de capítulo e padronagem da unidade 1. Fonte: Elaboração própria.

Projetamos o livro pensando em viabilizar os custos de impressão, para isso tomamos as dimensões de 11 x 18 centímetros, contribuindo para um melhor aproveitamento da folha gráfica. Em concordância com o formato, trabalhamos com o uso de uma única cor (monocromia) Pantone (P 45-7 U). Esta escolha baseia-se na conceituação do projeto feita anteriormente, referenciamos o calor da cidade de Fortaleza e o barro por meio de uma cor avermelhada vibrante.

Nosso objetivo sempre foi o de trazer um conforto visual ao projeto. Para isto, elaboramos grades simétricas deslocadas ligeiramente às margens externas e ao topo, que respeitam a ordem de uma

média de 45 caracteres de largura e 34 linhas de altura. Os fólhos estão presentes nos contos e são compostos, na ordem da margem externa (onde estão alinhados à borda) para interna, por: paginação, ilustração da unidade e nome do livro (à esquerda) ou do capítulo (à direita), diferenciando nas aberturas de capítulo onde o único elemento presente é a paginação centralizada.

A criação da capa, por sua vez, que também é impressa em monocromia, conta com ornamentos – que não estão presentes no miolo do livro, mas que faziam parte do projeto do original – formando um mosaico com o nome "Salomar" (Sal e Mar).



Figura 3: Capa. Fonte: Elaboração própria.

É importante salientar que o projeto gráfico foi pensado como conteúdo e fazia parte da composição da narrativa. Os elementos e a forma como eles mudam, ganhando gramatura e trazendo uma ideia de que incorporamos a cidade foi pensada também como elemento textual, como descreveremos no próximo tópico.

4. O PROJETO EDITORIAL

Como explicamos no início do artigo, o processo de produção textual foi iniciado no segundo semestre de 2020, como uma atividade acadêmica da disciplina. Entretanto, o esforço de escrita, reescrita, concepção do projeto editorial e gráfico se estendeu para o primeiro semestre de 2021.

Dos vinte contos escritos na disciplina, doze integraram o livro final, com mais um outro escrito pela equipe do Labotipo, pois víamos como rica a experiência de construção textual para a equipe responsável pelo projeto gráfico, e um último foi escrito pela professora.

A escolha dos contos aconteceu de forma espontânea. Aqueles estudantes interessados e com disponibilidade para continuar trabalhando em seus textos após o período da disciplina, integraram o

livro final. A professora e a mestre em comunicação na época Fernanda Campos fizeram o trabalho de acompanhamento editorial.

O processo se deu por meio de leituras, observações, sugestões de mudança e reescrita. O trabalho, mesmo que exaustivo, pois pedia muitos encontros remotos com os autores, mesmo depois do período da disciplina, mostrou ser fundamental para que o livro tivesse um fluxo narrativo e a densidade pensada pelo projeto editorial.

Ao final, o livro ficou organizado em quatro blocos, de quatro contos cada (ver figura 05). Os contos sempre iniciam com um verbo - mergulhar, derivar, inventar, localizar e dialogar - que se repetem nos outros blocos, formando uma relação entre os contos de cada bloco e entre os blocos em si. Por exemplo, no primeiro bloco, os sentimentos de estar perdido e de encontrar algo na cidade trazem um diálogo entre as histórias. Já o terceiro bloco é pautado pelas invisibilidades, pessoas em situação de rua, que perfilam as margens citadinas.



01	DERIVAR PERTEC	02	INVENTAR MARGEM
02	DERIVAR PERTEC	03	DERIVAR PERTEC
03	INVENTAR MARGEM	04	INVENTAR MARGEM
04	INVENTAR MARGEM	05	INVENTAR MARGEM
05	INVENTAR MARGEM	06	INVENTAR MARGEM
06	INVENTAR MARGEM	07	INVENTAR MARGEM
07	INVENTAR MARGEM	08	INVENTAR MARGEM
08	INVENTAR MARGEM	09	INVENTAR MARGEM
09	INVENTAR MARGEM	10	INVENTAR MARGEM
10	INVENTAR MARGEM	11	INVENTAR MARGEM
11	INVENTAR MARGEM	12	INVENTAR MARGEM
12	INVENTAR MARGEM	13	INVENTAR MARGEM
13	INVENTAR MARGEM	14	INVENTAR MARGEM
14	INVENTAR MARGEM	15	INVENTAR MARGEM
15	INVENTAR MARGEM	16	INVENTAR MARGEM
16	INVENTAR MARGEM	17	INVENTAR MARGEM
17	INVENTAR MARGEM	18	INVENTAR MARGEM
18	INVENTAR MARGEM	19	INVENTAR MARGEM
19	INVENTAR MARGEM	20	INVENTAR MARGEM
20	INVENTAR MARGEM	21	INVENTAR MARGEM
21	INVENTAR MARGEM	22	INVENTAR MARGEM
22	INVENTAR MARGEM	23	INVENTAR MARGEM
23	INVENTAR MARGEM	24	INVENTAR MARGEM
24	INVENTAR MARGEM	25	INVENTAR MARGEM
25	INVENTAR MARGEM	26	INVENTAR MARGEM
26	INVENTAR MARGEM	27	INVENTAR MARGEM
27	INVENTAR MARGEM	28	INVENTAR MARGEM
28	INVENTAR MARGEM	29	INVENTAR MARGEM
29	INVENTAR MARGEM	30	INVENTAR MARGEM
30	INVENTAR MARGEM	31	INVENTAR MARGEM
31	INVENTAR MARGEM	32	INVENTAR MARGEM
32	INVENTAR MARGEM	33	INVENTAR MARGEM
33	INVENTAR MARGEM	34	INVENTAR MARGEM
34	INVENTAR MARGEM	35	INVENTAR MARGEM
35	INVENTAR MARGEM	36	INVENTAR MARGEM
36	INVENTAR MARGEM	37	INVENTAR MARGEM
37	INVENTAR MARGEM	38	INVENTAR MARGEM
38	INVENTAR MARGEM	39	INVENTAR MARGEM
39	INVENTAR MARGEM	40	INVENTAR MARGEM
40	INVENTAR MARGEM	41	INVENTAR MARGEM
41	INVENTAR MARGEM	42	INVENTAR MARGEM
42	INVENTAR MARGEM	43	INVENTAR MARGEM
43	INVENTAR MARGEM	44	INVENTAR MARGEM
44	INVENTAR MARGEM	45	INVENTAR MARGEM
45	INVENTAR MARGEM	46	INVENTAR MARGEM
46	INVENTAR MARGEM	47	INVENTAR MARGEM
47	INVENTAR MARGEM	48	INVENTAR MARGEM
48	INVENTAR MARGEM	49	INVENTAR MARGEM
49	INVENTAR MARGEM	50	INVENTAR MARGEM
50	INVENTAR MARGEM	51	INVENTAR MARGEM
51	INVENTAR MARGEM	52	INVENTAR MARGEM
52	INVENTAR MARGEM	53	INVENTAR MARGEM
53	INVENTAR MARGEM	54	INVENTAR MARGEM
54	INVENTAR MARGEM	55	INVENTAR MARGEM
55	INVENTAR MARGEM	56	INVENTAR MARGEM
56	INVENTAR MARGEM	57	INVENTAR MARGEM
57	INVENTAR MARGEM	58	INVENTAR MARGEM
58	INVENTAR MARGEM	59	INVENTAR MARGEM
59	INVENTAR MARGEM	60	INVENTAR MARGEM
60	INVENTAR MARGEM	61	INVENTAR MARGEM
61	INVENTAR MARGEM	62	INVENTAR MARGEM
62	INVENTAR MARGEM	63	INVENTAR MARGEM
63	INVENTAR MARGEM	64	INVENTAR MARGEM
64	INVENTAR MARGEM	65	INVENTAR MARGEM
65	INVENTAR MARGEM	66	INVENTAR MARGEM
66	INVENTAR MARGEM	67	INVENTAR MARGEM
67	INVENTAR MARGEM	68	INVENTAR MARGEM
68	INVENTAR MARGEM	69	INVENTAR MARGEM
69	INVENTAR MARGEM	70	INVENTAR MARGEM
70	INVENTAR MARGEM	71	INVENTAR MARGEM
71	INVENTAR MARGEM	72	INVENTAR MARGEM
72	INVENTAR MARGEM	73	INVENTAR MARGEM
73	INVENTAR MARGEM	74	INVENTAR MARGEM
74	INVENTAR MARGEM	75	INVENTAR MARGEM
75	INVENTAR MARGEM	76	INVENTAR MARGEM
76	INVENTAR MARGEM	77	INVENTAR MARGEM
77	INVENTAR MARGEM	78	INVENTAR MARGEM
78	INVENTAR MARGEM	79	INVENTAR MARGEM
79	INVENTAR MARGEM	80	INVENTAR MARGEM
80	INVENTAR MARGEM	81	INVENTAR MARGEM
81	INVENTAR MARGEM	82	INVENTAR MARGEM
82	INVENTAR MARGEM	83	INVENTAR MARGEM
83	INVENTAR MARGEM	84	INVENTAR MARGEM
84	INVENTAR MARGEM	85	INVENTAR MARGEM
85	INVENTAR MARGEM	86	INVENTAR MARGEM
86	INVENTAR MARGEM	87	INVENTAR MARGEM
87	INVENTAR MARGEM	88	INVENTAR MARGEM
88	INVENTAR MARGEM	89	INVENTAR MARGEM
89	INVENTAR MARGEM	90	INVENTAR MARGEM
90	INVENTAR MARGEM	91	INVENTAR MARGEM
91	INVENTAR MARGEM	92	INVENTAR MARGEM
92	INVENTAR MARGEM	93	INVENTAR MARGEM
93	INVENTAR MARGEM	94	INVENTAR MARGEM
94	INVENTAR MARGEM	95	INVENTAR MARGEM
95	INVENTAR MARGEM	96	INVENTAR MARGEM
96	INVENTAR MARGEM	97	INVENTAR MARGEM
97	INVENTAR MARGEM	98	INVENTAR MARGEM
98	INVENTAR MARGEM	99	INVENTAR MARGEM
99	INVENTAR MARGEM	100	INVENTAR MARGEM

Figura 5: Sumário. Fonte: Elaboração própria.

A história paralela, sinalizada no sumário por meio de reticências, que inicia e conclui cada bloco, foi pensada após a organização dos contos. Ela traz um ritmo narrativo para a história, com elementos do realismo fantástico inspirados em García Márquez (2014).

Com o objetivo de contextualizar a proposta, descrevemos brevemente a história a seguir. Iniciamos apresentando um fenômeno climático que chamamos no livro de “Grande Maresia”. O fenômeno inundou a cidade com as águas do mar e colocou seus moradores em situação de isolamento.

Existe aqui uma relação clara com o contexto vivido no período de isolamento social decorrente da pandemia de COVID-19, mas a história do livro se passa após o período de isolamento. Nos interessava pensar em novas formas de experienciar a cidade, como seria estar na rua, o que teria mudado. Por

este motivo, nossa escolha foi trabalhar com a ficção para entender e complexificar as experiências que estávamos vivendo.

Após a “Grande Maresia”, as pessoas voltaram às ruas, mas algumas passaram a agir estranhamente. Essa forma de agir acabava incomodando, pois colocava em evidência um sem sentido das coisas. A pressa, a impessoalidade, a cidade como espetáculo e não como vivência é questionada pelo simples fato de um caminhar lento e implicado. Para este comportamento das pessoas afetadas pelo fenômeno, foi criado um novo verbo: “salomar”.

A história vai se desenvolvendo neste embate entre tempos e formas de experienciar a cidade e os contos vão trazendo diferentes manifestações das pessoas que foram afetadas pela “Grande Maresia” e passaram a “salomar” na cidade.

As características específicas da cidade de Fortaleza vão ganhando forma e uma leitura crítica ao longo dos contos. Lugar de conflito, de disputa visual e de heterogeneidades, a rua é vista como um potencial criador que surge com a divergência, com a percepção de que as coisas estão fora da ordem. Wirth (1973) fala da necessidade de uma ordem para que seja possível habitar a cidade em sua heterogeneidade, mas, como discutido por Araújo (2017), os mecanismos de ordenação como os semáforos, as sinalizações e o sentido do fluxo, juntamente com os de controle como as instituições e as câmeras de vigilância, trazem uma estabilidade frágil, que é rompida o tempo todo em “Salomar”.

Essa heterogeneidade da rua está presente nas narrativas dos diferentes autores, que vivenciam Fortaleza de uma forma muito particular. Uma cadeirante que tem o desafio de andar em ruas esburacadas, uma fotógrafa que registra uma casa antes da demolição, alguém que veio do interior e encontra uma conexão com sua terra no meio da cidade, alguém que se perdeu, alguém que encontrou o mar, outro que deseja partir e até um devorador de prédios. São múltiplas as formas de falar de Fortaleza nos contos, mas todas são perpassadas por um desejo de futuro de uma cidade mais inclusiva, mais dialógica, uma cidade do encontro e das praças, uma cidade que o livro pretende ajudar a construir.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo fez um relato da experiência acadêmica de produção de um livro ficcional na disciplina de Comunicação e Culturas Urbanas. A experiência foi pensada como uma forma de vivenciar a rua como campo de pesquisa e produção artística mesmo em um período de isolamento social decorrente da pandemia de COVID-19.

Ao final, foi possível não só aprofundar os conceitos trabalhados na disciplina como também inventar uma forma de estar na rua por meio da memória e da ficção. “Havia em mim um desejo acumulado de devorar essa cidade, essa Fortaleza que a mim tanto devora” (OLIVEIRA; CAMPOS, 2021, p.120), podemos ler em um dos contos, mostrando a potência formadora da experiência de escrita e invenção da cidade para os autores.

A disciplina aconteceu integralmente em formato remoto, não foi possível fazer nenhum encontro presencial, mas a escrita trazia uma corporeidade, como falamos anteriormente, para a prática educativa, como se fosse possível conhecer e tocar as histórias, lugares e pessoas.

Um aspecto importante de destacar é que a disciplina era composta por estudantes de três cursos diferentes, que não se conheciam previamente, e que tiveram na experiência de invenção do livro "Salomar", uma forma de construção de pontes de comunicação entre eles.

No segundo semestre de 2021, cerca de um ano após o início da produção de "Salomar", foi possível lançar o livro em um evento presencial na Universidade de Fortaleza. O evento contou com a presença dos autores, muitos que se conheceram presencialmente na ocasião, seus familiares e convidados. O lançamento contou também com a participação da filha do músico falecido Belchior, Vannick Belchior, que cantou as músicas do pai, citadas ao longo do livro.



Figura 6: Lançamento do livro "Salomar". Fonte: Arquivo dos autores.

A experiência foi formadora para os estudantes, para a professora e também para a equipe responsável pelo projeto gráfico, extrapolou os limites de uma atividade acadêmica, possibilitou uma nova forma de vivenciar a cidade e resultou num livro que discute a cidade, mas que também é um manifesto para que Fortaleza seja nossa força e não mais a nossa prisão.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Alessandra Oliveira. Biograficidade: a arte urbana na formação de si e do espaço. 296f. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Federal do Ceará. 2017.

CALVINO, Italo. As cidades invisíveis. Tradução: Diogo Mainardi. São Paulo: Companhia das Letras, 1990.

DELORY-MOMBERGER, Christine. A condição biográfica: ensaios sobre a narrativa de si na modernidade avançada. Tradução de Carlos Eduardo G. Braga, Maria da Conceição Passeggi e Nelson Patriota. Natal-RN: EDUFRN, 2012a.

DELORY-MOMBERGER, Christine. Abordagens metodológicas na pesquisa biográfica.

Revista Brasileira de Educação, vol. 17, no 51, p. 523-536. São Paulo, 2012b.

DIDI-HUBERMAN, Georges. Sobrevivência dos vaga-lumes. Tradução: Vera Casa Nova e Márcia Arbex. Belo Horizonte: Ufmg, 2014.

GARCÍA MÁRQUEZ, Gabriel. Cem anos de solidão. Tradução: Eric Nepomuceno. 82 ed. Rio de Janeiro: Record, 2014.

HASLAM, Andrew. O livro e o designer II – como criar e produzir livros. São Paulo: Edições Rosari Ltda, 2007.

JACQUES, Paola Berenstein. Elogio aos errantes. Salvador: EDUFBA, 2012.

JOSSO, Marie-Christine. Experiência de Vida e Formação. Tradução: José Cláudio e Júlia Ferreira. São Paulo: Cortez, 2004.

OLIVEIRA, Alê; CAMPOS, Fernanda de Façanha (org.) Salomar. Labotipo: Fortaleza, 2021.

PAIVA, Diego Henrique Oliveira; BRAGA, Moema Mesquita da Silva. PRAIA DE IRACEMA - UMA CORRIDA HISTÓRICA E VISUAL CONTRA O TEMPO. In: Anais

do XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. São Paulo, 2016.

WIRTH, Louis. O urbanismo como modo de vida. In: VELHO, Otávio G. O fenômeno urbano. Rio de Janeiro: Zahar, 1973.

VARELA, Francisco; THOMPSON, Evan; ROSCH, Eleanor. Tradução Joaquim Nogueira Gil e Jorge de Sousa. A mente corpórea: ciência cognitiva e experiência humana. Lisboa: Instituto Piaget, 2012.

Capítulo 8



10.37423/231108410

CONFORMIDADE DE REGISTRO DE GESTÃO: INSTRUMENTO DE COMPLIANCE PARA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Flávia Monaco Vieira

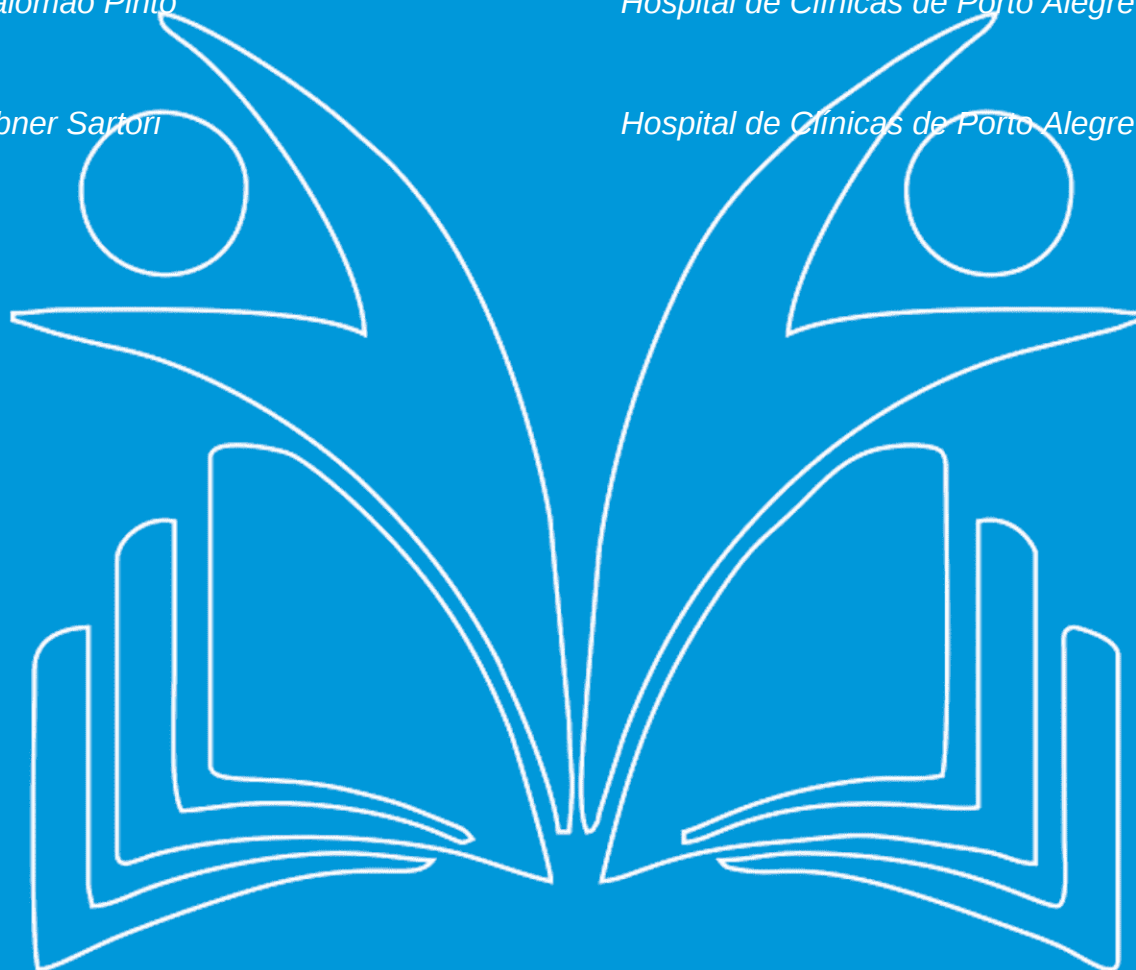
Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Gustavo Salomão Pinto

Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Andrea Hubner Sartori

Hospital de Clínicas de Porto Alegre



O debate sobre o controle na Administração Pública tem aumentado nos últimos anos, devido à conscientização da população sobre a exigência de maior nível de transparência por parte dos governos, principalmente em relação às ações relacionadas à alocação de recursos públicos. O Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI) é considerado uma ferramenta estratégica de controle do Governo Federal, pelo qual se processa e controla a execução orçamentária, patrimonial, financeira e contábil dos órgãos públicos (KIELING *et al.*, 2020). Visando o acompanhamento e o controle dos registros efetuados no SIAFI, a Secretaria do Tesouro Nacional promulgou a IN 6/2007, que dispõe sobre a Conformidade de Registros de Gestão (CRG). A CRG consiste na averiguação dos documentos emitidos no SIAFI a fim de evitar erros ou omissões em procedimentos administrativos, sendo considerado um importante instrumento de *compliance*. Nesse sentido, o trabalho tem como objetivo debater sobre o processo de CRG nos órgãos públicos. Por meio da revisão sistemática da literatura, estudou-se a importância e a prática da CRG. Utilizaram-se as seguintes expressões para coleta de dados: “conformidade de registros de gestão”, “controle interno” e “*compliance*”. Foram analisados três trabalhos que atenderam aos critérios de inclusão previamente estabelecidos. A CRG, como instrumento de *compliance*, visa: verificar a concordância dos registros realizados no SIAFI com as legislações correlatas, bem como com os normativos e procedimentos adotados pela administração pública federal; buscar a detecção de falhas, erros ou fraudes antes delas acontecerem com o objetivo de minimizar os riscos na gestão dos recursos públicos; trazer segurança para as atividades da unidade que a exerce, coibindo indícios de irregularidades e/ou fraudes existentes; e oferecer solidez aos controles internos. Apesar desses aspectos, autores verificam que os procedimentos de CRG não são realizados adequadamente, o que geram inadequações na execução orçamentária, financeira e/ou patrimonial (KIELING *et al.*, 2020; DAMASCO; CONEJERO; CÉSAR, 2022). Entre as razões destes problemas constam o acúmulo de funções, ausência de capacitações, limitação orçamentária e ausência de um canal de informações entre os conformistas (DAMASCO; CONEJERO; CÉSAR, 2022; SANTOS; SUMIYA, 2020). A CRG é um instrumento de *compliance* do setor público, que visa verificar se os registros incluídos no SIAFI foram realizados em observância às normas vigentes e da existência de documentos hábeis que comprovem as operações. Por meio da revisão sistemática da literatura, observa-se que apesar da importância do processo da CRG para garantia da consonância com as normas e o fortalecimento dos controles internos, há lacunas a serem preenchidas entre o que a legislação determina e a prática diária das entidades públicas.

Palavras-Chave: administração pública; *compliance*; controle interno.

REFERÊNCIAS

DAMASO, J; CONEJERO, M. A.; CÉSAR, A. S. A conformidade de registro de gestão como instrumento de controle preventivo de erros e fraudes: proposição de um processo gerencial no âmbito de uma instituição federal de ensino. *Revista Gestão e Planejamento*, Salvador, v. 23, 2022

KIELING, S. F.; ALBERTON, L.; VICENTE, E. F. R.; RAUPP, F. M. Aplicação do procedimento de conformidade dos registros de gestão: estudo em uma instituição pública federal. *Revista Brasileira de Administração Científica*, v.11, n.3, 2020.

SANTOS, J. M. A.; SUMIYA, L. A. Desafios da conformidade de registro de gestão: o caso do Instituto Federal de Sergipe. *Revista INTERFACE*, Natal, 2020.

TESOURO NACIONAL. Instrução normativa nº 6, de 31 de outubro de 2007. Disciplina os procedimentos relativos ao registro das Conformidades Contábil e de Registro de Gestão. *Diário Oficial da União*, Brasília, 12 nov. 2007. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/siga/agenda/iii-encontro-tecnico-dos-integrantes-do-siga-2010/conteudo/instrucao-normativa-no-6-31-out-2007-stn.pdf/view>.

CIÊNCIAS SOCIAIS:

A SOCIEDADE EM SUA INTEGRALIDADE

Volume XV



conhecimentolivre.org/home



contato@conhecimentolivre.org



[editoraconhecimentolivre](https://www.instagram.com/editoraconhecimentolivre)



EDITORA CONHECIMENTO LIVRE