

PLEIADE

VOL. 12 – N. 24 – SET, 2018

EDIÇÃO ESPECIAL PROJETOS INTEGRADORES / SETEMBRO, 2018

- 03 Editorial – Projetos Integradores: integrando ensino, pesquisa e extensão**
Raila Loeblein de Souza
- 05 Levantamento do absenteísmo por atestado médico da equipe de enfermagem em um Hospital Público no ano de 2017**
Ana Cristina da Silva Alvez, Juliana Spricigo Araujo Holler e Susana Maria Carvalho Brasil de Moura
- 14 Resiliência se aprende: Ferramentas para o Desenvolvimento da Resiliência em Professores**
Fernanda Winck Rizzotto, Gabriela Dalla Corte Dias, Analu Gallotti Silveira, Pedro Dalcin Casalino e Filipe Silva Barros
- 22 Análise dos Estereótipos da Psicologia por Grupo de Acadêmicos**
Karine da Cunha Leou e Marcos Moraes Mendonça
- 29 Detecção Precoce do Câncer Infantil em Foz do Iguaçu, PR**
Bianca da Silva Delfin, Gisele Pereira dos Santos, Hellen Lunardi Arca, Lavínia Beatriz Zarth Costa e Silviane Galvan Pereira
- 34 Influenza A (H1N1): Orientações sobre a profilaxia para pessoas com deficiência intelectual no Centro de Adaptação Neurológica Total**
Andressa de Souza Rodrigues, Clarice de Fatima dos Santos, Gabriela Canan Recalde e Taís Regina Schapko
- 39 Benefícios das Plantas Alimentícias Não Convencionais – Pancs: Caruru (*Amaranthus Viridis*), Moringa Oleífera Lam. e Ora-pro-nóbis (*Pereskia Aculeata* Mill)**
Simone Ramos Fink, Rafaela Eloísa Konzen, Solange Evangelista Vieira e Cássia Bruno Nascimento
- 45 Implantação de Controles Financeiros Para a Empresa Edilse Bordados**
Fernando Beltrame Fernandes, Heryel Gustavo de Freitas, Luciane dos Santos Queiróz, Heryedine Cristiny Einik de Freitas e Fausto Camargo

- 55 Identificação do Público-Alvo e Apresentação das Estratégias Para o Posicionamento no mercado em um Restaurante de Comida Japonesa**
Ana Carla Pavei, Guilherme Neto da Costa, Fausto Camargo e Dirce Maria Dalberto
- 70 Processo Financeiro: Um Estudo no Hospital Público do Paraná**
Marisa Sotelo Franco E. Silva, Natan da Costa e Patrik Nicolau Brill
- 79 Mapeamento do Processo de Compras: Uma Ferramenta Para Gestão Hospitalar**
Ana Caroline Rauber da Costa, Luana Nascimento Chefer, Rafael Junior de Oliveira e Sergio Moacir Fabríz
- 89 Pesquisa de Habilidades Sociais com Alunos do 9º Ano do Ensino Fundamental II do Colégio Estadual Gustavo Dobrandino da Silva**
Aline Almeida Cabanha, Luciana Gomes, Maria Necilene Matias, Roseli de Vasconcelos Duarte e Ivo Valente





PROJETOS INTEGRADORES: INTEGRANDO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

O Projeto Integrador (PI), é uma etapa da formação curricular dos acadêmicos do Centro Universitário Uniamérica. Os alunos se aprimoram e pesquisam um assunto específico semestralmente, estimulando o protagonismo dos mesmos. Espera-se com isso, construir um caminho cada vez mais consistente para a iniciação científica destes futuros profissionais.

A iniciação científica (IC) é um programa de pesquisa realizado por alunos de graduação e contempla investigações em diversas áreas do conhecimento. Este tipo programa, permite incentivar cada vez mais os graduandos à prática de pesquisa científica e a estarem diante de novas perspectivas, além de desenvolverem análise crítica e habilidades que favorecem a busca de solução de problemas reais. A inserção dos acadêmicos a este tipo de método, permite a formação de profissionais mais qualificados e que estarão melhores capacitadas para as exigências e adversidades encontradas em sua atuação no período universitário. Além disso, a iniciação científica poderá ser um meio de incentivo, para que os alunos deem continuidade na formação após a conclusão do curso superior, buscando se qualificar cada vez mais em pós-graduações.

Os graduandos que participam de atividades de iniciação científica, se destacam por estarem propícios a desenvolverem competências profissionais importantes. Em seguida, há de ser citado algumas dessas competências.

O acadêmico desenvolve uma maior precisão em análise crítica de bibliografias. Isso porquê ao trabalhar em uma pesquisa, é necessário buscar conhecimento em estudos realizados por outrem. Na busca de tais conhecimentos, é preciso selecionar aqueles estudos que melhor embasará a pesquisa e esta seleção demanda uma análise crítica e criteriosa, para assim saber avaliar se o estudo X é mais adequado que o estudo Y.

A participação em atividades de pesquisas permite a abertura a novas experiências e desafios. Durante o processo da pesquisa, o acadêmico é colocado diante de uma série de variáveis. Ele precisará ir a campo, fazer levantamento de hipóteses para o estudo, fazer uma problematização e nortear a pesquisa, tendo claro o que o estudo busca responder. Além disso, é necessário traçar estratégias para que os objetivos sejam alcançados. A abertura a novas experiências e desafios diz respeito, também, a exposição a contextos diferentes do habitual e ao contato com pessoas e visões diferentes. O acadêmico, ainda, está propício a passar por adversidades e precisará treinar sua proatividade para melhor lidar com as mesmas.

Ao estabelecer um objeto de pesquisa, é comum que o direcionamento se dê a partir de problemas reais encontrados na comunidade local. Específico em Projetos Integradores, os alunos elaboram seus projetos buscando amenizar ou resolver uma problemática trazida pela comunidade. Isto beneficia a sociedade, pois

busca novas soluções e traz descobertas para suas demandas existentes. Além disso, permite uma integração entre estudantes, o centro universitário e a comunidade.

A pesquisa científica, aplicada por meio do projeto integrador, permite o desenvolvimento de outra habilidade muito importante, como a escrita científica. Ao concluírem as pesquisas e atividades em campo, é necessário transpor os achados e resultados através da redação científica (artigos científicos). Isto permite uma melhor desenvoltura na linguagem formal, na organização de pensamentos objetivos e claros, e na elaboração de argumentos que sustentam o trabalho. Além disso, o acadêmico pode sujeitar o artigo para publicação, o que permite dar visibilidade ao trabalho e acumular pontos curriculares.

A iniciação científica beneficia o graduando, ainda, no aumento da probabilidade em obter maior sucesso no mestrado e doutorado. Isso porquê, aqueles que participam de atividades de pesquisas científicas, poderão estar mais preparados e possuir melhor desempenho para as seleções, habilidade para trabalhar em equipe, facilidade na apresentação em público, capazes de facilitar concluir a titulação com mais rapidez. Um estudo realizado pelo Centro de Gestão e Estudos Estratégicos (CGEE), do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (GALVÃO, 2017), mostra que alunos de graduação participantes de programas de iniciação científica, possuem 2,2 vezes maior probabilidade de obter sucesso no mestrado e 1,5 maior probabilidade de obter sucesso no doutorado.

Métodos de iniciação científica demonstram a importância de os centros universitários prepararem os acadêmicos de curso superior a uma melhor formação, resultando em profissionais capacitados, que sabem lidar com os problemas encontrados nos mais diversos campos de atuação e profissionais que não absorvem apenas o conhecimento, mas que possuem autonomia para produzi-lo também. Além disso, são capazes de atingir a autorrealização pessoal e profissional.

Sob a ótica desses argumentos, esta Edição Especial de Projetos Integradores, composta por dez artigos científicos na área da saúde (enfermagem e nutrição), ciências humanas (psicologia e administração) e ciências contábeis, desenvolvidos por acadêmicos de graduação, reflete as metodologias ativas em curso no Centro Universitário União das Américas. A publicação destes artigos, além de contribuir para visibilidade de trabalhos acadêmicos de graduação que visam solucionar reais problemas comunitários, denota projetos integradores como consistentes exemplos de iniciação científica.

Raila Loeblein

Assistente de Edição – Acadêmica de Psicologia

Sabrina Meneghim

Assistente de Referências – Acadêmica de Psicologia

REFERÊNCIA

GALVÃO, A.C.F. (Supervisão) et al. **A Formação de novos quadros para CT&I: avaliação do programa institucional de bolsas de iniciação científica – Pibic.** Centro de Gestão e Estudos Estratégicos (CGEE). Brasília, DF: 2017. 44p. Disponível em: <<https://www.cgge.org.br/documents/10195/734063/PIBIC-pdf>>; Acesso em: 04 Set. 2018.

Levantamento do Absenteísmo por Atestado Médico da Equipe de Enfermagem em um Hospital Público no ano de 2017

Ana Cristina da Silva Alves¹, Juliana Spricigo Araujo Holler¹, Susana Maria Carvalho Brasil de Moura¹

1. Acadêmica do curso de Psicologia do Centro Universitário União das Américas (Foz do Iguaçu, PR).
anacristinasalves@hotmail.com, ajs7474@hotmail.com e sbrasilmoura@gmail.com

Palavras-chave

Absenteísmo
Área de Enfermagem
Atestados Médicos
Psicologia Organizacional

Resumo:

Este estudo trata do “Levantamento do absenteísmo por atestado médico da equipe de enfermagem em um Hospital Público no ano de 2017”. Tem como demandante/proponente a própria instituição hospitalar, em parceria com o Centro Universitário Uniamérica, através do curso de Psicologia, graduandos do Módulo de Processos Organizacionais e do Trabalho. De natureza quantitativa, realizado a partir do tratamento dos registros de faltas, foram coletados dados de 1.069 eventos. Para o cálculo do índice de absenteísmo, convencionou-se trabalhar com o total de horas de faltas, por trabalhador. Essas horas foram agrupadas, utilizando recursos de planilha eletrônica e evidenciadas a partir da ocupação, centro de custo, carga horária e turno. O estudo revelou índices de absenteísmo próximos entre os profissionais das diversas ocupações: técnicos em enfermagem, 3,9%; enfermeiros, 3,88%; auxiliares de enfermagem, 3,57%; e maqueiros, 1,55%. O índice geral ficou em 3,82%.

Artigo recebido em: 04.07.2018

Aprovado para publicação em: 09.07.2018

INTRODUÇÃO

Como área de uma ciência, a Psicologia Organizacional estuda fenômenos como comportamentos, relações entre pessoas e grupos, motivos, atitudes, significados e valores, diferenciando-se de outras subáreas da Psicologia, por ter seu foco de interesse no estudo desses fenômenos nos contextos de trabalho (ZANELLI, 2004).

A busca do equilíbrio entre as necessidades, expectativas e recursos que o trabalhador possui e as necessidades, expectativas e demandas da organização tem-se constituído em desafio para a humanidade, como enfatizam Zanelli e colaboradores (2011).

À ausência no trabalho dá-se o nome de absenteísmo, fenômeno sempre presente na agenda dos gestores das organizações, que também tem ocupado psicólogos organizacionais e profissionais de outras áreas, especialmente os que atuam em relações humanas (FRANÇA, 2011).

Marras (2000) definiu absenteísmo como o montante de faltas no trabalho, atrasos e saídas antecipadas ocorridas durante determinado período. Sua definição está em consonância com a etimologia da palavra, de origem latina, em que *absens* significa estar fora, afastado ou ausente.

As faltas ao trabalho são classificadas por Ribeiro (2012) como legais e voluntárias. As legais, por óbvio, têm o amparo da lei, são justificadas e não prejudicam a remuneração do trabalhador. As voluntárias, ao contrário, não têm previsão legal para abono e, por conseguinte, são passíveis de desconto em folha de pagamento.

Ribeiro (2012) esclarece, fundamentado nas legislações trabalhista e previdenciária brasileiras, que as faltas por doença são protegidas por lei, desde que o funcionário apresente atestado médico, que deve ser aceito pelo empregador.

Quando o adoecimento motiva a falta ao trabalho há necessidade de aprofundamento de estudos da saúde do trabalhador pela Psicologia Organizacional, pois aspectos das políticas organizacionais e da gestão de pessoas podem ser detectados como facilitadores ou dificultadores da saúde e da qualidade de vida das pessoas (ZANELLI e colaboradores, 2011).

Deve-se considerar adicionalmente, os efeitos da ausência do trabalhador para a organização, pois independentemente do motivo é fator que representa aumento dos custos, diminuição da produtividade e, conseqüentemente, prejudica resultados, eficiência, eficácia e efetividade (RIBEIRO, 2012).

Este estudo está limitado ao absenteísmo em área de saúde, onde o trabalho é particularmente de grande complexidade, devido ao necessário contato com pessoas, com suas subjetividades e, também, pela imprevisibilidade, conforme ensinam Abreu e Simões (2009).

No âmbito hospitalar, ainda segundo Abreu e Simões (2009), tem-se que enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem constituem, em número, a maior parte de sua força de trabalho em organizações que se dedicam ao cuidado com a saúde da população.

Esses trabalhadores padecem de enfermidades que comprometem sua qualidade de vida e levam-nos a se ausentar do trabalho, com conseqüente perda na qualidade da assistência prestada aos usuários dos serviços da organização para a qual laboram (CHAVES et al, 2011).

O objetivo deste estudo foi realizar o levantamento de dados para calcular o absenteísmo, no ano de 2017, entre os profissionais de enfermagem de um hospital público, uma vez que seus gestores manifestaram preocupação com as faltas ao trabalho na instituição, diante da apresentação de um número de atestados médicos que consideraram elevado.

METODOLOGIA

Esta pesquisa é de natureza quantitativa, pelo tratamento de dados de registros de faltas amparadas por atestados médicos apresentados em 2017 pelos profissionais da área de enfermagem de um hospital público. O hospital forneceu planilha eletrônica com dados parciais de atestados médicos de seus colaboradores e franqueou o acesso das autoras aos seus arquivos. Foram coletados dados em 1.069 eventos, envolvendo 397 colaboradores, sendo 67 enfermeiros, 251 técnicos em enfermagem, 77 auxiliares de enfermagem e dois (2) maqueiros. Foram realizadas diversas visitas à sede do Hospital e mantidos contatos com pessoas envolvidas no controle da frequência do pessoal e dos registros inerentes às faltas ao trabalho, no intuito de reunir os dados necessários à conclusão da pesquisa.

O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMT do hospital forneceu tabela que possibilitou, com alguns ajustes e levantamentos adicionais, organizar em planilha eletrônica dados sobre as faltas ao trabalho, a saber:

- Nome do colaborador;
- Centro de custos de que faz parte;
- Ocupação: enfermeiro, técnico em enfermagem, auxiliar de enfermagem e maqueiro;
- Escala de trabalho: 6 ou 8 horas diárias ou, ainda, turnos de 12/36 horas;
- Turno de trabalho: diurno ou noturno;

- Quantidades de atestados e de dias de afastamento em cada atestado.

A validação se deu por amostragem, pela promoção do cruzamento de dados existentes nas planilhas institucionais com atestados e laudos médicos apresentados, separados e arquivados em pastas, por colaborador, para todo o ano de 2017.

Há colaboradoras cujas horas de afastamento devido a licença-maternidade não tiveram as horas computadas.

Para o cálculo do índice de absenteísmo, convencionou-se trabalhar com o total de horas de faltas justificadas por atestados médicos, por trabalhador. Essas horas foram agrupadas, utilizando recursos de planilha eletrônica, por ocupação, centro de custo, carga horária e turno.

O registro das faltas em planilha pelo SESMT, é feito em quantidade de dias por atestado. O trabalhador em turno de oito (8) horas, laborando de segunda a sexta-feira, por exemplo, que apresenta atestado de três (3) dias em uma terça-feira, terá o mesmo número de dias de faltas e, por conseguinte, 24 horas de faltas ao trabalho.

Não se pode fazer o mesmo cálculo para aquele que apresentou atestado de três (3) dias, se trabalha em turno de 12/36 horas, pois, na prática, sua escala contempla o trabalho 12 horas e o descanso nas 36 horas imediatamente seguintes; o mesmo que trabalhar 12 em cada 48 horas.

O levantamento dos dias abrangidos por atestados em que o trabalhador estaria em seu posto, de acordo com a escala, revelou-se inviável. Verificou-se que, em virtude de ter uma ou duas folgas por mês, o colaborador em turno de 12/36 horas trabalha ora 13, ora 14 dias por mês. Utilizou-se, para fins do estudo, o número médio de 13,5 dias de trabalho por mês.

Foram consideradas 12 horas de falta para atestados de um ou dois dias. Para mais de dois dias, o número de faltas corresponde ao resultado da seguinte operação:

$$[DA \div (30 \div DTM)] \times 12$$

Onde:

DA – Número de dias de faltas por atestado;

DTM – Número médio de dias trabalhados no mês, que é igual a 13,5.

O cálculo das horas de faltas ao trabalho para os que laboram em turnos de 12/36 horas, com a aplicação da fórmula anteriormente detalhada, pode provocar pequenas distorções nos resultados encontrados. A correção da imperfeição pode ser feita com apuração do número real de horas de ausência ao trabalho, quando do registro, em vez de lançar os dias corridos constantes do atestado.

Para os trabalhadores que laboram seis (6) ou oito (8) horas por dia foi multiplicada essas quantidades de horas, segundo o caso, pelo número de dias do atestado, não levando em conta a existência de sábados, domingos ou feriados no período abrangido.

Assim sendo, foi calculado o total de horas de ausência ao trabalho para cada atestado apresentado, com os seguintes critérios para três escalas:

1. **Seis (6) horas por dia**, seis (6) dias por semana, com uma folga por semana. Obtém-se o número de horas semanais multiplicando-se as horas diárias por 6. Considera-se que o ano tem 52 semanas e que o trabalhador goza férias em quatro delas. O total anual de horas é obtido, portanto, multiplicando-se o número de horas semanais por 48;

2. **Oito (8) horas por dia**, cinco (5) dias por semana, com folga aos sábados e domingos e, também, em feriados. Considera-se que o ano tem 52 semanas e que o trabalhador goza férias em quatro delas. Obtém-se o total anual de horas, portanto, multiplicando-se as horas semanais por 48. Considera-se, também, que há 14 feriados no ano (14 dias x 8 horas diárias), não coincidentes com o período de férias. Logo, o total anual de horas (líquido) é obtido multiplicando-se o número de horas semanais por 48 e subtraindo-se, em seguida, o total de horas dos feriados;

3. **Doze (12) horas de trabalho por 36 de descanso (12/36)**, considerado trabalho em 13,5 dias por mês (média), durante 11 meses, já que há um mês de férias. O total anual de horas é assim obtido: 12 horas por dia x 13,5 dias x 11 meses. Os 13,5 dias mensais já consideram as folgas determinadas pela legislação trabalhista. A escala mostra o trabalho em 13 ou 14 dias por mês, o que levou à adoção, para os cálculos, de 13,5 dias.

Para o cálculo do absentéismo foi aplicada a seguinte fórmula:

$$\text{Absentéismo} = \frac{\text{Total de horas de faltas ao trabalho}}{\text{Total de horas potenciais de trabalho}} \times 100$$

INFORMAÇÕES SOBRE O HOSPITAL

É relevante agregar ao presente estudo algumas informações sobre o hospital público em questão, obtidas do discurso de alguns colaboradores.

Até 2005, o município contava com o apoio de outro hospital, que respondia pelo atendimento à sua população, inclusive pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Esse, que era entidade civil de direito privado, filantrópica e mantinha um pronto socorro. Encerrou suas atividades devido a dificuldades financeiras.

Não mais contando com o apoio do outro hospital, o município instalou provisoriamente uma unidade de pronto atendimento e iniciou as obras do hospital público sendo a primeira fase concluída em 2006 e a inauguração oficial em 2011.

O hospital público estudado, atende a nove (9) municípios e é referência regional em saúde, tendo suprido inclusive, necessidade de atendimento de estrangeiros da fronteira, além de turistas advindos das mais diversas regiões do Brasil e do mundo.

A entidade dispõe de 212 leitos ativos, com credenciamento de 172 deles no Sistema Único de Saúde.

Quando da realização deste trabalho, estava em estudo sua transformação em hospital de ensino universitário.

RESULTADOS

Dados levantados para a pesquisa dão conta que a área de enfermagem do hospital público contou em 2017 com 397 profissionais, entre enfermeiros, técnicos, assistentes e maqueiros.

O total potencial anual de trabalho da área de enfermagem, conforme apurado na Tabela 1, é 707.132 horas.

Tabela 1. Potencial de horas à disposição do hospital e total de faltas

Carga Horária	Número potencial de horas					Quantidade de trabalhadores	Total de horas (potencial)	Total de faltas
	Horas p/ semana	Horas p/ mês	Horas p/ ano - bruto	Horas em feriados	Horas p/ ano - líquido			
6 horas	36	-	1.728	-	1.728	18	31.104	1.542,00
8 horas	40	-	1.920	112	1.808	25	45.200	1.616,00
12/36	-	162	1.782	-	1.782	354	630.828	23.878,20
Totais						397	707.132	27.036,20

Fonte: os autores (2018)

Apurou-se que as faltas ao trabalho no setor totalizaram em 2017, 27.036,2 horas tendo sido aplicada a seguinte fórmula matemática:

$$\text{Absentismo} = \frac{\text{Total de horas de faltas ao trabalho}}{\text{Total de horas potenciais de trabalho}} \times 100$$

Nas Tabelas 2 a 5 é apresentada coluna total de horas (potencial). Embora não explicitado, para apresentar tabela mais enxuta o total das horas é obtido da mesma forma da tabela 1, considerando as diversas cargas horárias.

Tabela 2. Absenteísmo por carga horária

Carga horária	Número de trabalhadores	Total de horas (potencial)	Total de faltas	Faltas per capita	Índice de absenteísmo
6 horas diárias	18	31.104	1.542,00	85,7	5,00%
8 horas diárias	25	45.200	1.616,00	64,6	3,60%
Turno 12/36	354	630.828	23.878,20	67,5	3,80%
Totais	397	707.132	27.036,20	68,1	3,80%

Fonte: os autores (2018)

Em operação matemática simples, tendo calculados o total de horas anuais de faltas ao trabalho (27.036,2) e estabelecido o total de horas potenciais de trabalho no ano (707.132), constata-se que o índice de absenteísmo do Hospital, para 2017, foi de 3,82%.

Tabela 3. Absenteísmo por ocupação

Ocupação	Número de trabalhadores	Total de horas (potencial)	Total de faltas	Faltas per capita	Índice de absenteísmo
Enfermeiro	67	119.732	4.640,80	69,3	3,88%
Técnico em Enfermagem	251	446.442	17.430,80	69,4	3,90%
Auxiliar de Enfermagem	77	137.342	4.908,60	63,7	3,57%
Maqueiro	2	3.616	56	28	1,57%
Totais	397	707.132	27.036,20	68,1	3,82%

Fonte: os autores (2018)

O índice de absenteísmo, que na Tabela 3 está com duas casas decimais, é calculado por média. Por óbvio, assim deve ser considerado em eventuais ações decorrentes das decisões administrativas.

Entende-se ser relevante, também, conhecer o absenteísmo por centro custo e por turno de trabalho, o que levou à elaboração das Tabelas 4 e 5.

Tabela 4. Absenteísmo por centro de custos

Centro de custos	Número de trabalhadores	Total de horas (potencial)	Total de faltas	Faltas per capita	Índice de absenteísmo
Agência Transfusional	6	10.692	543	90,5	5,10%
Ambulatório	6	10.796	489,8	81,6	4,50%
Centro Cirúrgico	39	68.930	3.560,60	91,3	5,20%
Clínica Cirúrgica	32	57.050	1.857,80	58,1	3,30%
Clínica Médica	65	115.882	5.649,60	86,9	4,90%
CME - Central de Materiais Esterilizados	26	46.222	2.183,40	84	4,70%
Diretoria Assistencial	1	1.808	24	24	1,30%
NEP - Recursos Humanos	1	1.808	132	132	7,30%
Núcleo de Qualidade	1	1.808	240	240	13,30%
Ortopedia	31	55.268	2.185,20	70,5	4,00%
Pediatria	24	42.714	1.255,80	52,3	2,90%
Pronto Socorro	60	106.864	2.862,00	47,7	2,70%
Psiquiatria	16	28.512	715,2	44,7	2,50%
SADT - Serviço Atendimento e Diagnóstico Terapêutico	1	1.808	32	32	1,80%
SECIH - Serviço Especializado em Controle e Infecção Hospitalar	4	7.152	180	45	2,50%
SESMT	1	1.808	116	116	6,40%
UTI	81	144.394	4.953,80	61,2	3,40%
Todos os Setores	2	3.616	56	28	1,50%
Totais	397	707.132	27.036,20	68,1	3,80%

Fonte: os autores (2018)

Tabela 5. Absenteísmo por turno

Turno	Número de trabalhadores	Total de horas (potencial)	Total de faltas	Faltas per capita	Índice de absenteísmo
Diurno	223	397.200	13.802,20	61,9	3,50%
Noturno	174	309.932	13.234,00	76,1	4,30%
Totais	397	707.132	27.036,20	68,1	3,80%

Fonte: os autores (2018)

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A Tabela 2 revela absenteísmo de 5% para os colaboradores que cumprem carga horária de seis (6) horas, 3,6% para os que trabalham oito (8) horas diárias e 3,8% para os que laboram em escalas de 12/36 horas.

Chama a atenção o fato de o absenteísmo ser mais elevado entre os trabalhadores com menor carga horária.

Os técnicos de enfermagem e os enfermeiros apresentaram índice de absenteísmo muito próximos: 3,90% e 3,88%, respectivamente, apesar de a quantidade de técnicos (251) ser quase quatro (4) vezes a de enfermeiros (67). Se mostrado arredondamento com apenas uma casa decimal o leitor enxerga índices iguais para as duas ocupações.

Com relação aos 77 auxiliares de enfermagem, apesar de serem em número próximo ao dos 67 enfermeiros, observa-se que seu índice de absenteísmo ficou um pouco abaixo, em 3,57%.

Verifica-se que os resultados da pesquisa estão em consonância com outros estudos que também apontam os técnicos de enfermagem como os profissionais que apresentam maior índice de absenteísmo; divergem, entretanto, quanto às outras duas categorias, pois os auxiliares costumam apresentar índice mais elevado que os enfermeiros (ABREU e SIMÕES, 2009; MARQUES et al., 2015; SANTANA et al., 2016; UMANN et al., 2011).

Os maqueiros, conforme se vê na Tabela 3, são apenas dois (2) em um universo de 397 colaboradores da área de enfermagem do hospital público. Devido à baixa representatividade no total de trabalhadores, entende-se não ser prudente estabelecer comparação de seu índice de absenteísmo (1,5%) com os dos demais colaboradores.

Passando à análise do absenteísmo por centro de custos (Tabela 4), deixa-se de observar aqueles com número de trabalhadores inferior a 16, para não comprometer a comparação.

Verifica-se índice mais elevado para o Centro Cirúrgico (5,2%), com população de 39 colaboradores, seguido pela Clínica Médica (4,9%), com população de 65 colaboradores, Central de Materiais Esterilizados (4,7%), com população de 26 colaboradores, e Ortopedia (4,0%), com população de 31 colaboradores.

Com absenteísmo entre 3% e 4% estão a UTI (3,3%) e a Clínica Cirúrgica (3,4%), com 81 e 32 colaboradores, respectivamente.

Abaixo dos 3% seguem os demais centros de custos na seguinte ordem: Pediatria (2,9%), com 24 colaboradores; Pronto Socorro (2,7%), com 60 colaboradores, e, por fim, a Psiquiatria (2,5%), com 16 colaboradores.

A distância entre índices de absenteísmo do Centro Cirúrgico (5,2%), da Clínica Cirúrgica (3,3%) e da Ortopedia (4,0%), os três com número de colaboradores entre 30 e 40: 39, 32 e 31, respectivamente, merece atenção.

Santos e Rennó (2013) descrevem o Centro Cirúrgico como uma das unidades mais complexas do ambiente hospitalar, o que pode ser um fator pertinente na determinação do índice de absenteísmo dos colaboradores dessa área hospitalar.

Outra análise comparativa diz respeito à Clínica Médica, que com 65 colaboradores, tem índice de absenteísmo de 4,9%, enquanto no Pronto Socorro, com 60 colaboradores, o índice é de 2,7%.

Também se verifica considerável distância entre os índices da Central de Materiais Esterilizados e da Pediatria, com 24 e 26 colaboradores, respectivamente. Para a primeira o índice foi de 4,7% e, para a segunda, 2,9%.

A última observação quanto ao absenteísmo por centro de custos cabe à UTI. Em outros estudos realizados sobre essa área, como os de Chaves et al. (2011), Abreu e Simões (2009) e Santana et al. (2016), foi a que apresentou maior índice de absenteísmo. Está diferente do apurado no presente trabalho, em que a UTI fica em quinto lugar, em ordem decrescente, considerando os centros de custos com mais de 16 colaboradores.

A Tabela 5 por sua vez, revela índice geral de absenteísmo superior no turno noturno (4,3%) para universo de 174 colaboradores que no diurno (3,5%), para universo de 223 colaboradores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho teve o objetivo de realizar levantamento de dados de 2017 para calcular o absenteísmo dos profissionais de enfermagem do hospital público, com suporte em atestados médicos. Não contemplou a busca do que motiva as faltas ao trabalho. Apesar de algumas limitações, o objetivo foi satisfatoriamente alcançado.

O estudo revelou índices de absenteísmo próximos entre os profissionais das diversas ocupações: técnicos em enfermagem, 3,9%; enfermeiros, 3,88%; auxiliares de enfermagem, 3,57%; e maqueiros, 1,55%. O índice geral ficou em 3,82%.

Suscitado o interesse da administração do hospital em empreender ações para reduzir o absenteísmo, não parece haver necessidade de trabalho diferenciado com profissionais de ocupação específica, por não haver destaque entre elas que mereça especial atenção.

A análise do absenteísmo por centro de custos, por outro lado, revela alguns com quantidade próxima de colaboradores e com índices de absenteísmo distantes uns dos outros, a exemplo de: a) Centro Cirúrgico (5,2%), Clínica Cirúrgica (3,3%) e Ortopedia (4,0%); b) Clínica Médica (4,9%) e Pronto Socorro (2,7%); e c) Central de Materiais Esterilizados (4,7%) e Pediatria (2,9%).

Colaboradores que laboram em turnos de seis (6) horas por dia apresentaram índice de absenteísmo 5,0%. Os demais, turnos de oito (8) horas e 12/36 apresentaram índices próximos, de 3,6% e 3,8, respectivamente.

O estudo revelou por fim, que o absenteísmo geral por turno é maior no noturno: 4,3% para 174 colaboradores. No diurno o índice é de 3,5% para 223 trabalhadores.

Cabe à administração avaliar a necessidade de pesquisar as causas do absenteísmo entres os profissionais da Área de Enfermagem, apurando razões:

- Da discrepância dos índices entre os diversos centros de custos, principalmente aqueles com quantidades próximas de colaboradores uns dos outros;
- De o índice ser superior entre os profissionais que laboram seis (horas) diárias;
- De o índice ser maior no noturno que no diurno.

Antes porém, faz-se imprescindível estabelecer limite aceitável para índice de absenteísmo como forma de proporcionar subsídio para a tomada de decisões e para o empreendimento de ações que visem reduzir as faltas legais ao trabalho, motivadas por problemas de saúde.

REFERÊNCIAS

ABREU, R.; M.; D.; SIMÕES, A.; L.; A.; Ausências por adoecimento na equipe de enfermagem de um hospital de ensino. **Ciência, Cuidado e Saúde**, Maringá, v. 8, n. 4, p.637-644, out./dez. 2009. Disponível em: <DOI:10.4025/cienc-cuidsaude.v8i4.9692>. Acesso em: 16 fev. 2018.

CHAVES, M.; L.; et. al. Análise da ocorrência dos afastamentos por doença dos profissionais de enfermagem em um hospital público. **Revista Interdisciplinar NOVAFAPI**, Teresina. v.4, n.4, p.24-29, out/nov/dez. 2011. Disponível em:<http://www.fe-pecs.edu.br/revista/artigo5_3.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2018

FRANÇA, A.; C.; L. **Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. ed.1. São Paulo: Atlas, 2011.

MARQUES, D.; O.; et. al. O absenteísmo – doença da equipe de enfermagem de um hospital universitário. **Revista Brasileira de Enfermagem Internet**, v.68, n.5, p.594-600, set./out. 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2015680516i>>. Acesso em: 16 fev. 2018.

MARRAS, J.; P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. ed.3. São Paulo: Futura, 2000.

RIBEIRO, A.; L.; **Gestão de pessoas**. ed.2. São Paulo: Saraiva, p. 301, 2012.

SANTANA, L.; L.; et al. Indicadores de saúde dos trabalhadores da área hospitalar. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 69, n. 1, p. 30-39, jan/fev. 2016. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2016690104i>>. Acesso em: 16 fev. 2018.

SANTOS, M.; C.; RENNÓ, C.; S.; N.; Indicadores de qualidade da assistência de enfermagem em centro cirúrgico: revisão integrativa da literatura. **Revista de Administração em Saúde**, v. 15, n. 58, p. 27-36, jan-mar, 2013. Disponível em: <http://nascecme.com.br/2014/wp-content/uploads/2014/09/Indicadores_de_qualidade_em_CC_2013_2.pdf>. Acesso em: 22 maio 2018.

UMANN, J.; et al. Absenteísmo na Equipe de Enfermagem no Contexto Hospitalar. **Ciência, Cuidado e Saúde**, Maringá, v. 10, n. 1, p.184-190, 2011. Trimestral. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.4025/cienc-cuidsaude.v10i1.11867>>. Acesso em: 16 fev. 2018.

ZANELLI, J.; C.; et al. **Estresse nas organizações de trabalho: Compreensão e intervenção baseadas em evidências**, 2ª ed. ArtMed, p. 36, abr. 2011. VitalSource Bookshelf Online. p. 30-44. Disponível em: <<https://online.minhabiblioteca.com.br/books/9788536321585/pageid/29>>. Acesso em: 28 fev. 2018.

ZANELLI, J.; C.; BORGES, A.; JAIRO, E.; BASTOS, A.; V.; B. (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, p. 520, 2004.

Resiliência se Aprende: Ferramentas para o Desenvolvimento da Resiliência em Professores

Fernanda Winck Rizzotto¹, Gabriella Dalla Corte Dias¹, Analu Gallotti Silveira¹, Pedro Dalcin Casalino¹ e Filipe Silva Barros¹

1. Acadêmico de Psicologia do Centro Universitário União das Américas (Foz do Iguaçu, PR).

fernanda.winckr@gmail.com e gabriella_dallacorte@hotmail.com

Palavras-chave

Autodesenvolvimento
Bem-estar Docente
Prática Docente
Resiliência

Resumo:

Contexto: visto que a atuação docente se encontra sendo uma prática com um nível de estresse alto, a resiliência é uma competência importante a ser trabalhada, sendo uma habilidade que auxilia o ser humano a superar adversidades de maneira mais rápida. **Objetivo:** o estudo buscou proporcionar ferramentas para o desenvolvimento da resiliência nos professores do Colégio Estadual Gustavo Dobrandino da Silva, para melhor lidarem com as adversidades profissionais e pessoais. **Método:** a pesquisa teve caráter qualitativo e foi aplicada em 10 docentes. **Resultados:** os resultados foram captados através de depoimentos e relatos, onde os professores apontaram ter obtido uma otimização física e mental no enfrentamento de estressores.

Artigo recebido em: 05.05.2018

Aprovado para publicação em: 14.06.2018

INTRODUÇÃO

O termo resiliência tem seu significado oriundo da física, onde é descrito como a capacidade de um material ser deformado diversas vezes e voltar a sua forma original. O termo passou a ser usado pela psicologia há menos de 50 anos, com o intuito de explicar a habilidade que algumas pessoas possuem de se recuperar mais facilmente de traumas e situações atípicas. Flach (1991 apud ANGST, 2009) complementa que o termo não se relaciona somente com aspectos psicológicos, mas também aos aspectos físicos e fisiológicos. A resiliência vem ganhando relevância na psicologia em especial nos últimos 15 anos, sendo mais amplamente discutida em seminários internacionais e pesquisada por alguns autores.

“Na língua portuguesa, a palavra resiliência, aplicada às ciências sociais e humanas, vem sendo utilizada há poucos anos. Neste sentido, seu uso no Brasil ainda se restringe a um grupo bastante limitado de pessoas de alguns círculos acadêmicos” (YUNES, 2003, p. 2). Esse dado leva à consciência de que o termo resiliência e seu significado ainda são desconhecidos pela grande maioria da população no Brasil, o que resulta em uma indiferença e ignorância na valorização dessa habilidade que, segundo Lasmar e Ronzani (2009), surge como uma possibilidade de superação das adversidades impostas pela sociedade contemporânea.

Segundo a *American Psychological Association* (APA, 2010), resiliência é o “processo e resultado de se adaptar com sucesso a experiências de vida difíceis ou desafiadoras, especialmente através da flexibilidade mental, emocional e comportamental, e ajustamento a demandas externas e internas”. Grotberg (2008, p. 20) define resiliência como “capacidade humana para enfrentar, sobrepor-se e ser fortalecido ou transformado por experiências de adversidade”. Já para Sabbag (2012, p. 26), “resiliência é a competência de indivíduos ou organizações que fortalece, permite enfrentar e até aprender com as adversidades e desafios”. Ele conside-

ra a resiliência como uma competência pois ela pode ser aprendida e aprimorada com base nas atitudes e habilidades dos indivíduos no processo de enfrentamento de situações difíceis.

Ainda de acordo com Sabbag (2012), pode-se desenvolver a resiliência através de nove fatores, que serviram de base para o desenvolvimento dos encontros aplicados neste estudo, são eles:

1. Autoeficácia e Autoconfiança: Autoeficácia foi definida por Bandura (1977) como a crença na capacidade de realizar uma determinada tarefa, com base nos próprios recursos (confiar que possui as competências requeridas para agir). Já a autoconfiança é definida como a crença em si e em seu poder e habilidades (acreditar em seu próprio valor). Pessoas com esses traços abordam tarefas difíceis como desafios a serem enfrentados em vez de evitá-los, desempenham grande esforço para realizar bem uma tarefa e, quando falham, têm um equilíbrio emocional para continuarem motivadas, acreditando no próprio potencial e sendo capazes de perseverar, sendo essas qualidades primordiais para o desenvolvimento da resiliência.

2. Otimismo Aprendido: Para Seligman (2006, p. 221) “o otimismo aprendido funciona [...] por meio do poder do pensamento não negativo”. Isto se torna importante para a resiliência pela visão de mundo que os otimistas têm, pois eles conseguem perceber contratempos como temporários, ao contrário dos pessimistas, que tendem a vê-los como permanentes.

3. Temperança: Temperança é descrita por Sabbag (2012, p. 88) como a regulação das emoções. “Crises são situações onde as emoções são infladas pela sensação de perda de controle e de resultados catastróficos. Nessas situações, preservar a ‘frieza’, isto é, não se deixar levar pelas emoções, e por impulsos é essencial”. Ainda segundo o autor, esta competência é essencial ao resiliente por permiti-lo moderar as respostas extremas à adversidade.

4. Empatia: Sabbag (2012, p. 116) afirma que “as emoções servem a um grande propósito nas relações: o de permitir que o outro se ajuste ou regule a sua relação com o que apresenta certa emoção. Daí decorre a empatia.” Também conhecida comumente como a habilidade de se colocar no lugar do outro, a empatia se torna invalidável “sem que o indivíduo perceba e compreenda as suas próprias emoções: quanto maior a inteligência emocional, maior a habilidade de leitura de sentimento de outros, daí a melhor qualidade das relações” (SABBAG, 2012, p. 116). A empatia e a competência social estão intimamente ligadas, pois dificilmente haverá uma conexão bem-sucedida entre dois seres humanos sem uma identificação mútua de emoções.

5. Competência Social: Competência social é definida, resumidamente, como a capacidade de o indivíduo em buscar e receber apoio de outros. Sabbag (2012, p. 133) diz que “o apoio externo reduz sintomas de estresse e reduz a vulnerabilidade de indivíduos nessas condições”. Pessoas resilientes não se alienam de outros, mas interagem para engajá-los.

6. Proatividade: Este fator é entendido por Sabbag (2012) como “propensão a agir” ou tomar iniciativa. Ela capacita o indivíduo a enfrentar incertezas e calcular riscos, a conduzir processos de mudança e a empreender. O resiliente busca soluções criativas frente a problemas, em vez de reagir aos impactos das adversidades.

7. Flexibilidade Mental: Também chamado de *Mindset* por alguns autores, é definido por Dweck (2007, p. 15) como “capacidade de cultivar suas qualidades básicas por meio de seus próprios esforços”. Sabbag (2012, p. 165) considera o gosto por ideias complexas, a tolerância à ambiguidade, a abertura à diferentes perspectivas e a geração de soluções criativas como características fundamentais ao resiliente. Ele cita também que “O [indivíduo] de maior resiliência [...] é flexível: pensa em opções, age e se a ação não é efetiva, escolhe outra opção e persiste.”

8. Solução de Problemas: Definido por Reivich e Shatté (2008 apud SABBAG, 2012, p. 177) como “habilidade de identificar causas de problemas”, é relevante para a resiliência por abranger habilidades como diagnóstico de problemas, planejamento de soluções e agir sem perder o controle das emoções. Hoopes e Kelly (2004 apud SABBAG, 2012, p. 177) afirmam que “[indivíduos] resilientes usam táticas estruturadas para transformar a ambiguidade e lidar com a incerteza da mudança”.

9. Tenacidade: Definido por Maddi *et al.* (2005 apud SABBAG, 2012, p. 190) como “a coragem existencial e motivação para enfrentar efetivamente situações estressantes”. Os autores relatam que a tenacidade preserva a saúde, reduz sintomas de doenças e mantém e aprimora o desempenho em situações de estresse. “Tenacidade é positivamente relacionada com o enfrentamento ativo transformacional”.

A resiliência é importante para todas as pessoas, independente da área de atuação, pois as ajuda a superar as dificuldades mais rapidamente, porém, percebe-se uma necessidade de atenção especial aos funcionários da área da educação por estarem lidando diariamente com uma série de adversidades que, segundo Grotberg (2006, apud FAJARDO *et al.*, p. 222), abarcam

[...] carga horária e atribuições excessivas, em que o trabalho real vai além do trabalho prescrito; pouco tempo de descanso; tarefas rotineiras de pouca importância; falta de uso das próprias capacidades criativas; escassa ou nenhuma autonomia; falta de participação nas decisões; falta de comunicação; falta de apoio de colegas e superiores; expectativas de trabalho incerto e/ou conflitivo, ou demasiadas responsabilidades; insegurança no trabalho; falta de oportunidade de crescimento, de progresso ou ascensão; más condições físicas, dificuldade para concentrar-se, mau humor.

No cenário da escola pública no Brasil, pode-se destacar as condições citadas acima de modo mais precário ainda, onde encontram-se várias instituições de ensino localizadas em bairros de classe baixa com frequentes notícias na mídia sobre a hostilidade presente nestes ambientes. “A transformação da escola em uma comunidade resiliente exige, sobretudo, um olhar atento do docente, pois ele próprio precisa ir-se construindo como uma pessoa que detém esse fator diferencial” (FAJARDO *et al.*, 2010).

Dada a necessidade trazida por essas dificuldades, citadas acima, enfrentadas também pelos professores do Colégio Estadual Gustavo Dobrandino da Silva, decidiu-se trabalhar a resiliência com os mesmos, para que através do aprendizado das principais competências que a envolvem, os docentes pudessem ter a oportunidade de desenvolvê-la no dia a dia e promoverem um melhor enfrentamento dos obstáculos existentes, consequentemente melhorando seu rendimento pessoal e profissional.

O objetivo principal deste estudo visou proporcionar ferramentas para o desenvolvimento da resiliência nos professores, para melhor lidarem com as adversidades profissionais e pessoais. Os tópicos específicos, com base nisso, pretenderam compreender os efeitos da resiliência no dia a dia dos participantes; estimular os mesmos no reconhecimento de seus valores pessoais e pontos fortes; e identificar os principais fatores que auxiliam no desenvolvimento da resiliência.

METODOLOGIA

A seleção da problemática surgiu a partir da exposição da situação existente no Colégio Estadual Gustavo Dobrandino da Silva, feita pela professora da sala de recursos do mesmo. Marcou-se, então, uma entrevista

ta com a mesma para propor a pesquisa pensada e para verificar se haveria disponibilidade dos professores, que seriam o público-alvo, para participarem. Como uma média de 10 professores voluntariaram-se, a pesquisa foi desenvolvida e teve caráter qualitativo, focalizando o desenvolvimento de cada participante de forma subjetiva, a partir da adesão das ferramentas propostas para alcançarem a resiliência.

O estudo ocorreu no período de setembro a novembro de 2017 e sua duração foi de 7 semanas, sendo realizado um encontro por semana. Cada encontro teve duração de uma hora. Durante os encontros, foram usadas técnicas e materiais como rodas de conversa, exposição de conteúdo, dinâmicas, projetor multimídia, canetas, papéis, cadernos e barbante. Os temas abordados nos encontros foram os 9 fatores que compõem a resiliência segundo Sabbag, por ser uma forma mais didática e flexível para adquirir-se uma compreensão mais profunda e prática do que é a resiliência e como desenvolvê-la, visando assim uma aquisição eficaz dos conceitos pelos participantes.

O primeiro encontro se deu pela introdução e contextualização do tema principal, resiliência, onde os aplicadores apresentaram o projeto, deram exemplos de situações onde a resiliência é necessária para exemplificar sua importância, formaram uma definição própria para a resiliência com os participantes para que eles pudessem se apropriar do tema, propuseram-lhes um debate visando alinhar a demanda com os encontros seguintes. E, por fim, deram as instruções para o primeiro treinamento que seria sobre gratidão, onde entregaram para cada professor uma caderneta em que deveriam anotar três motivos que os fazem sentir gratidão por dia, até o próximo encontro, exercitando um pensamento mais homeostático.

O objetivo do segundo encontro foi fazer a diferenciação entre os conceitos de autoestima, autoconfiança e autoeficácia e demonstrar sua importância no desenvolvimento da resiliência. Aplicou-se a Escala de Autoeficácia Geral, apresentada no livro *Avaliação em Psicologia Positiva* (HUTZ, 2014, p. 116), para que os participantes pudessem descobrir, aproximadamente, sua autoeficácia. Ao final do encontro aplicou-se uma das medidas de momentos retirada do livro *Resiliência – Competência para enfrentar situações extraordinárias na sua vida profissional*, nomeada como *A1. Mapeando Sua Autoeficácia* (SABBAG, 2012, p. 55), que consiste em pedir para que os participantes elaborem duas listas individualmente. A primeira lista retrata todas as conquistas significativas obtidas por si, já a segunda enumera todas as adversidades enfrentadas. Após elaboradas as listas a pessoa deveria compará-las, com a intenção de perceberem como são protagonistas de suas vidas.

No terceiro encontro, os temas foram sobre otimismo e temperança. Buscou-se auxiliar os participantes a entender como a mudança de perspectiva pode influenciar a maneira de se enfrentar um problema, além de se estabelecer a importância em buscar um equilíbrio dentro da vida. Os aplicadores explicaram, citando exemplos, como é possível melhorar a qualidade de vida através da mudança de pequenos hábitos, como exemplos: a importância de uma alimentação balanceada, da prática de exercícios físicos e de manter bons relacionamentos sociais para a saúde fisiológica e mental. Ao final, aplicou-se uma técnica de meditação guiada, promovendo uma acalmia interna, para auxiliá-los no alcance da temperança.

Empatia e apoio social foram os temas trabalhados no quarto encontro. Os aplicadores fizeram uma conscientização para os participantes sobre a relevância em se importarem e se colocarem no lugar do outro, sem julgamentos ou críticas antes de exercer a empatia para compreenderem a situação. Aplicou-se uma dinâmica em que cada participante, anonimamente, deveria escrever um problema pessoal em um papel e o colocar em um recipiente que serviria para misturá-los e serem sorteados para distribuir entre os participantes novamente. Cada pessoa deveria tomar o problema para si e expor, perante o grupo, o que sentira na situação

colocada. Ao final, realizou-se uma roda de conversa sobre o tema e finalizou-se o encontro discutindo a importância do apoio social.

O quinto encontro teve como enfoque a proatividade e a tenacidade, objetivou instigar e motivar os participantes a adotarem atitudes para o enfrentamento de situações adversas com aptidão, para não permitirem-se afetar por estressores externos ou internos. Houve uma explicação sobre o perfil de uma pessoa proativa e, sendo uma das competências principais do resiliente, como essa pessoa cria condições para o sucesso independente das adversidades. Ofereceu-se recursos de resistência e tenacidade, em forma de exemplos, para se lidar com estressores por meio de mudanças de hábitos nos quesitos de senso de identidade, autoeficácia, vínculos sociais, conhecimento, valores esposados e senso de coerência (compreensibilidade, gerenciabilidade e significância). No fim do encontro, aplicou-se uma dinâmica com os barbantes onde cada participante teria suas duas mãos amarradas e entrelaçadas com o barbante nas mãos de sua dupla, eles teriam de ser criativos e pacientes para conseguirem soltar-se sem cortar ou desamarrar os barbantes.

No sexto encontro, trabalhou-se o tema *mindset* (flexibilidade mental), buscando-se diferenciar os tipos de pensamento (fixo e de crescimento) e apresentando as maneiras de sair do pensamento fixo. O encontro iniciou-se com a exibição do vídeo *The Power of Yet* (o poder do ‘ainda não’), de Carol Dweck, onde a autora diferenciou os dois tipos de *mindset*. Em seguida, o aplicador aprofundou teoricamente o assunto, exemplificando situações nas quais os diferentes *mindsets* são notados. Foi feita uma dinâmica de visualização, onde os participantes deveriam se imaginar no pior dia da vida deles e relatar qual seria sua reação naquela situação. Por fim, foram apresentadas diferentes formas práticas para alterar o padrão de pensamento de fixo para o de crescimento.

O sétimo e último encontro visou concluir as oficinas elaboradas até o momento, o aplicador também instruiu os participantes com dicas de como treinar a habilidade da resiliência no dia a dia. Foi pedido aos participantes que dessem um *feedback*, onde avaliaram o projeto e seu próprio desempenho apresentado ao longo dos encontros. Ao final, para encerrar, houve uma confraternização com comes e bebes.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Logo no começo dos encontros, notou-se um engajamento muito forte por parte da maioria dos participantes, que estavam com grande expectativa sobre a ajuda que o projeto poderia oferecer para seu autodesenvolvimento. A queixa maior demonstrou um cansaço generalizado nos docentes, que já se encontravam sem perspectiva sobre o que fazer para não mais se afetarem com os problemas e dificuldades existentes na instituição de ensino, por exemplo: no alinhamento de expectativas, um professor relatou que esperava receber do projeto algo que o ajudasse a se proteger dos estressores da escola, dos quais já não tinha mais motivação para lidar; na aplicação da Escala de Autoeficácia, feita no segundo encontro, os participantes comentaram ainda sobre não terem mais paciência ou forças para lidar com determinados problemas presentes na escola. O desânimo havia virado uma epidemia no colégio, tanto por parte dos alunos quanto pelos professores. Houve relatos, também, de professores que tinham ataques de pânico para entrar em sala de aula e sentia-se a necessidade de um projeto voltado a eles, para que pudessem ser eficazes no enfrentamento destas situações.

Com o andamento do projeto, observou-se uma rotatividade grande por parte de alguns participantes. Enquanto chegavam pessoas novas, por terem ouvido falar bem dos encontros, outras paravam de participar por alegarem não estar preparadas para lidar com os assuntos trabalhados, tendo consciência da seriedade do tema abordado, como foi o caso de uma das participantes: ela relatou que os encontros estavam proporcio-

nando o acesso a assuntos que ela sentia estar preparada para lidar e com isso pôde perceber a necessidade de começar uma psicoterapia. Os encontros tiveram uma repercussão mais intensa do que o esperado, resultando em uma profunda autopercepção pelos participantes sobre a necessidade de desenvolverem a habilidade trazida (resiliência) pelo projeto, a partir das ferramentas oferecidas (os nove fatores de Sabbag) e que visavam um maior equilíbrio do estado mental e sensação de bem-estar intrapessoal.

No segundo encontro, em que os professores deveriam trazer um *feedback* sobre o exercício de gratidão, instruído no encontro anterior, alguns admitiram não ter conseguido cumprir a tarefa efetivamente, outros haviam começado a participar do projeto neste dia e o restante disse ter conseguido fazer conforme o combinado. Estes, que conseguiram praticar o exercício diário proposto, alegaram que o fato de terem pensado em motivos que os fizessem ser gratos e insistir em pensamentos positivos colaborou para seu bem-estar individual. Já na experiência decorrida da aplicação da medida de momento *A1. Mapeando Sua Autoeficácia*, onde a comparação das duas listas deveria dar um suporte para ajudar os participantes a perceberem quão protagonistas são em sua vida, levou a que compartilhassem percepções que tiveram de si mesmos, quais motivos que os faziam se autossabotarem e como poderiam otimizar seu comportamento.

A partir do terceiro encontro o grupo de participantes se estabilizou e foi possível ter um contato mais direto com cada um deles. Observou-se que eles sentiram mais confiança para expor experiências pessoais, que foram muito relevantes para a contextualização dos assuntos abordados (otimismo e temperança). Também neste encontro, houve uma prática de meditação que, segundo Sabbag, consiste em “prestar atenção, e usar esforço e energia para regulá-la e permanecer genuinamente calmo e não reativo” (2012, p. 97). A prática da meditação ou atenção plena traz muitos benefícios para a mente e o corpo, aliviando o estresse negativo, ajudando a pessoa a se sentir mais disposta para cumprir suas tarefas. Ela “favorece a temperança, mas requer autoconfiança e tenacidade (paciência). Ao estimular o não-julgamento, a aceitação e o deixar seguir ela concorre para melhorar o estado de ânimo, portanto, o otimismo aprendido. Também transforma o distresse em eustresse” (SABBAG, 2012, p. 98).

Na dinâmica sobre empatia, realizada no quarto encontro, todos os participantes se mostraram muito dispostos para participar. Trouxeram assuntos como: o arrependimento e o sentimento de vazio sentido por uma professora por não ter tido nenhum filho, o sentimento de rejeição como um fator frustrante no esforço que uma pessoa pode fazer para tentar agradar outras pessoas, a saudade e o luto íntimo apresentado por alguém já falecido, a dificuldade em criar coragem para sair da própria zona de conforto, entre outros. Ao ser mencionado o tópico sobre saudade de alguém falecido, uma professora relatou ter perdido seu pai quando a mesma era ainda muito jovem e disse que, a partir de então, vem buscando reconciliar-se e corrigir os erros que comete em suas relações interpessoais para poder aproveitar de modo mais gratificante sua vida. No quinto encontro, o aplicador que tratou sobre tenacidade compartilhou exemplos de experiências pessoais de sua vida também. Observou-se que esta exposição de experiências pessoais trazidas pelas pessoas envolvidas com o projeto foi um fator que colaborou para a sensação de segurança e de confiança dos participantes,

Mesmo quando os encontros tratavam de temas pesados os participantes mostraram-se engajados e dispostos a participar. Isso ficou evidente no sexto encontro, cujo tema era empatia, onde foram trabalhados assuntos pessoais e várias pessoas se sensibilizaram com a dor e o problema do outro. Isso aumentou o sentimento de pertencimento dos integrantes para com o grupo, pois um dos comentários mais frequentes após a dinâmica foi: “eu não fazia ideia que tinha outra pessoa no grupo que passava pelo mesmo problema que o meu”. Percebia-se também que os encontros estavam proporcionando muita reflexão para os participantes, os

mesmos relataram não ter o costume de parar para refletir e se autoconhecer, e tinham o desejo de que o projeto durasse mais tempo.

Todos os participantes alegaram ter tido um grande aprendizado com o projeto, porém o maior indicador de sucesso veio através do relato de uma das participantes. Recentemente ela passou por uma semana onde tudo parecia dar errado, porém ela aplicou os conceitos ministrados e conseguiu superar as diversas crises que a afligiam sem precisar tomar medicamentos e sem ter uma recaída de sua depressão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É praticamente impossível ter uma vida pessoal separada da vida profissional e, por esse motivo, se torna de grande importância aprender a administrar todas as áreas da vida de forma correta e equilibrada. Ao fazer uma comparação dos objetivos estabelecidos por esta pesquisa com os resultados decorrentes, pode-se afirmar que foram satisfatoriamente cumpridos e além das expectativas, ficando evidente isso nos depoimentos dos participantes e no *feedback* recebido por eles. Em diversas instâncias eles expressaram o desejo de dar continuidade com o projeto no semestre seguinte, além de lamentarem pela proximidade do término dos encontros.

O aprendizado e reflexões adquiridos na duração da pesquisa foi de valor inestimável, tanto para o público-alvo quanto para os aplicadores. Os participantes frequentemente relatavam as mudanças de perspectiva que os encontros os proporcionavam, o que os auxiliava no enfrentamento dos desafios diários. O impacto foi igualmente significativo para os aplicadores, visto que o conhecimento do tema anterior ao projeto era insuficiente para que as oficinas tivessem o aproveitamento esperado, então a necessidade de se aperfeiçoarem e conhecerem mais sobre o tema surgiu. Além disso, a convivência semanal com pessoas com histórias de vidas e experiências diversas em um ambiente de discussões pessoais e profundas proporcionou uma aprendizagem e reorganização dos valores pessoais prioritários de cada um. Este conhecimento possibilitou um melhor desenvolvimento e alinhamento da realidade íntima e limitada dos aplicadores com a realidade existente em um ambiente que necessita de um amparo psicológico profissional.

Um fator limitante na eficácia do estudo foi o período de duração dos encontros, estipulado a partir da disponibilidade dos professores. O estudo poderia ter sido mais aprofundado caso houvesse mais tempo, tanto cada encontro individualmente quanto o período de semanas. Se, por exemplo, houvesse ao menos uma hora para trabalhar cada ferramenta individualmente com o grupo, os resultados poderiam ser melhores aprofundadas. Alguns assuntos tiveram que ser condensados, o que pode ter atrapalhado a fluidez dos encontros, mas acredita-se que apesar deste fator limitante as oficinas foram relevantes para o aprimoramento pessoal e profissional dos participantes e atenderam as necessidades trazidas por eles. A resiliência, como qualquer outra competência, exige prática constante para seu aperfeiçoamento, e em nenhum momento esperava-se que os professores se tornassem proficientes no tema, mas a reflexão e instrumentalização, objetivos do estudo, foram geradas com sucesso.

REFERÊNCIAS

ANGST, R.; Psicologia e resiliência: uma revisão da literatura. **Psicol. Argum.**, v. 27, n. 58, p. 253-260, Curitiba: jul./set. 2009.

DWECK, C.; **Mindset**: A nova psicologia do sucesso. São Paulo: Objetiva, 2017.

RIZZOTO, F.W. et al. Resiliência se aprende: Ferramentas para o Desenvolvimento da Resiliência em Professores.

Pleiade, 12(24): 14-21, Set., 2018
Edição Especial Projetos Integradores

- FAJARDO, I.; et al.; Educação escolar e resiliência: política de educação e a prática docente em meios adversos. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro: v. 18, n. 69, p. 761-774, out./dez. 2010
- FAJARDO, I.; et al.; Resiliência e prática escolar: uma revisão crítica. **Educ. Soc.**, Campinas, v.34, n.122, p.213-224, Mar. 2013. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302013000100012](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302013000100012&lng=en&nrm=iso)>. Acessado em: 23 de junho de 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-73302013000100012>.
- GOLEMAN, D.; **O cérebro e a inteligência emocional**: novas perspectivas. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
- HUTZ, C.; **Avaliação em psicologia positiva**. Porto Alegre: Artmed, 2014.
- LASMAR, M.; M.; O.; RONZANI, T.; M.; Qualidade de vida e resiliência: uma interface com a promoção da saúde. **Revista de APS**, v. 12, n. 3, p. 339-350, Juiz de Fora: jul./set. 2009.
- LETNIN, C.; ZACHARIAS, J.; Resiliência e Educação: aportes teórico-práticos para a docência. **Revista Contrapontos – Eletrônica**, v. 14, n. 2, mai/ago 2014.
- ROSIN-PINOLA, A.; R.; PRETTE, Z.; A.; P.; Inclusão escolar, formação de professores e a assessoria baseada em habilidades sociais educativas. **Revista brasileira de educação especial**, v. 20, n. 3. Marília: jul/set 2014.
- SABBAG, P.; **Resiliência**: competência para enfrentar situações extraordinárias na sua vida profissional. São Paulo: Elsevier, 2012.
- SANDBERG, S.; GRANT, A.; **Plano B**: como encarar adversidades, desenvolver resiliência e encontrar felicidade. São Paulo: Fontanar, 2017.
- SOUZA, C.; Competência educativa: o papel da educação para a resiliência. **Revista Educação Especial**, v. 21, n. 31, p. 9-24, 2008.
- TIMM, E.; MOSQUERA, J; STOBÄUS, C.; Resiliência: necessidade e possibilidade de problematização em contextos de docência. **Educação**, v. 31, n. 1, janeiro/abril, p. 39-45, 2008.
- YUNES, M.; Psicologia Positiva e Resiliência: o foco no indivíduo e na família. **Psicologia em Estudo**, Maringá: v. 8, num. esp., p. 75-84, 2003.



Análise dos Estereótipos da Psicologia por Grupo de Acadêmicos

Karine da Cunha Leou¹ e Marcos Moraes de Mendonça¹

1. Acadêmica(o) de Psicologia do Centro Universitário União das Américas (Foz do Iguaçu, PR).

karine.leou@hotmail.com e marcos.moraes.foz11@gmail.com

Palavras-Chave

Psicologia
Psicoterapia
Estereótipos

Resumo:

O intuito principal da psicologia é o desenvolvimento pessoal do indivíduo, que possuem demandas psicológicas para serem aperfeiçoadas ou trabalhadas em caso de prejuízos em uma ou demais áreas do comportamento humano. Dentro da psicologia podem-se observar diversos estereótipos que interferem no propósito da sua aplicação. Por essa razão essa pesquisa de caráter qualitativo teve como objetivo analisar o conhecimento dos alunos do 3º ano do ensino médio sobre psicologia, com o intuito de identificar esses estereótipos para desmistificá-los. Foram sete colégios estaduais de Foz do Iguaçu, que totalizaram 266 participantes. O instrumento utilizado foi o Questionário de Conhecimento Prévio de Psicologia (QCPP), que avalia as concepções dos participantes sobre psicologia. Com análise dos resultados foi possível afirmar que a maioria obtém conhecimento básico, embora exista a falta da importância do cuidado da saúde mental e conclui-se que por esse motivo persista a dificuldade de buscar por intervenções psicológicas e a formulação de estereótipos. Dentre outros trabalhos que podem ser destacados a partir desse estudo, está a diferenciação da psicologia e psiquiatria e esclarecimento das áreas de atuação da psicologia.

Artigo recebido em: 05.05.2018

Aprovado para publicação em: 14.06.2018

INTRODUÇÃO

De acordo com o Dicionário Priberam da Língua Portuguesa (PRIBERAM, 2018) o termo estereótipo se refere “a ideia ou conceito formado antecipadamente e sem fundamento sério ou imparcial”. Em sua maioria tornam-se o suficiente para determinado grupo social sem embasamento científico ou constatação das suas veracidades. Dentro da psicologia podem-se observar diversos estereótipos que interferem o propósito da sua aplicação.

Historicamente, a psicologia originou-se da filosofia, com o intuito de criar um pensamento crítico nas questões tanto educacionais quanto de raciocínio (MATTHEWS, 1995). Com o tempo foi necessário romper sua origem para se transformarem em uma ciência, essas modificações com o passar das épocas e as diversidades de fenômenos, o foco de estudo foi adquirindo diferentes níveis de observações, métodos, abordagens e pesquisas para compreender um todo (FIGUEIREDO, 2002 apud BOLDRINI, 2007).

Um das abordagens que mais teve repercussões foi o surgimento da psicanálise, principalmente pelo estudo do inconsciente (CARLONI, 2011). Posterior a essa época quando se comenta de psicologia, geralmente é associado a essa linha de estudo. Percebe-se que não somente a fala da psicanálise, mas todo o conjunto que envolve essa abordagem é resumido como somente uma única na psicologia, um conceito equivocado, uma vez que foram surgindo outras linhas de pensamentos dentro da psicologia.

Outro estereótipo seria a ideia do indivíduo que possui o comportamento de escuta e o hábito de dar conselhos terem os artifícios para atuar como psicólogo. Longe disso, é necessário de estudos, informações, técnicas e instrumentos adequados para avaliar a situação (ALVES, 2014). Procurar solução para um comportamento inadequado ou dificuldade de lidar com a realidade de forma desqualificada pode aumentar o problema exposto.

O objetivo principal da psicologia é o desenvolvimento pessoal do indivíduo, que possuem demandas psicológicas para serem aperfeiçoadas ou trabalhadas em caso de prejuízos em uma ou demais áreas do comportamento humano (LONDERO e PENS, 2006 apud PACHECO e MENEZES, 2014). Tais condutas são aplicadas em situação que envolve transtornos mentais, orgânicos ou circunstâncias de vulnerabilidade e podem ser tratadas por diferentes abordagens, dependendo da psicopatologia algumas linhas remeteram respostas mais rápidas, outras que exige mais tempo, o diagnóstico fará o direcionamento para a abordagem psicológica mais adequada.

Psicologia é o estudo do comportamento humano, incumbindo o psicólogo a observação dos processos de desenvolvimentos, emocionais, crenças, cognição e reação (PACHECO E MENEZES, 2014).

Atualmente a identidade do psicólogo é marcada pelo caráter terapêutico com enfoque em estudos comportamentais patológicos. Promove o “bem-estar” dos indivíduos, assim como o seu desenvolvimento, como lido com si próprio, seu aprendizado, limitações e potencialidades (SILVA apud KLABUNDE E BORGES, 2006). Esse estudo vai muito além do trabalho clínico, pois onde houver seres humanos existirá demanda e diversas possibilidades de desenvolvimento humano.

A terapia provém do latim que significa “cura”, e do grego “cuidado”, seu significado vai além de saúde, pois o intuito desta é elevar o padrão máximo de excelência. (MERZAN, 1996) independente da área, os objetivos consistem em modificar danos de natureza emocional, cognitiva e comportamental que estão causando sofrimentos psicológicos e prejuízos por meios de estratégias e técnicas psicológicas (CORDIOLI, 2011). Além de proporcionar autoconhecimento e a oportunidade de progredir como indivíduo.

Ênio Brito (2013) complementa que a psicoterapia é um procedimento de autoconhecimento afirmando que:

[...] aprender sobre si não são processos sempre suaves e agradáveis. Muitas vezes, conhecer-se significa penetrar em dúvidas e angústias antes camufladas (...) rever relações tóxicas em busca de transformá-las em relações nutrientes, fechar situações inacabadas, assumir posições mais autênticas e livres, mais críticas e autônomas (ÊNIO BRITO, 2013, p. 3).

Dessa forma, a psicoterapia vai muito além do processo de escuta e “desabafo”. Esse processo consiste em um trabalho profissional, o qual determina os motivos que levaram dar início ao tratamento psicológico, com o intuito de proporcionar bem-estar ao indivíduo que necessite deste auxílio.

Outro pensamento confuso em relação à psicologia se refere à psiquiatria. Os profissionais desta área são formados em medicina e se especializaram em psiquiátrica. Tem como objetivo detectar alguma disfunção cerebral que seja necessário à aplicação psicofarmacológica para a regulação biológica, a qual influência da cognição e comportamento do indivíduo, com isso, diferente da psicologia a psiquiatria pode receitar medicamentos (SILVA et al., 2012).

Os psicólogos utilizam métodos de intervenções por meio de dinâmicas, reflexões, mudanças de pensamentos distorcidos, uma vez que estes podem agravar em psicopatologia ou culminar em outros, e técnicas com o objetivo de identificar o desencadeador da patologia psíquica e dessa forma escolher o melhor mecanismo de enfrentamento.

Por isso a necessidade do trabalho em conjunto dessas duas especialidades é nítida quando analisamos os efeitos do tratamento, pois as avaliações são realizadas de forma integrada. Enfatiza Carreiro et al (2008) “o diagnóstico estabelecido por meio de uma parceria multidisciplinar é importante para evitar equívocos” e dessa forma obter melhores resultados ao tratamento.

Um estudo realizado em 2016 pelo instituto Market Analysis constatou que 46% da população brasileira pensa que fazer uma consulta com psicólogo seria somente para a elite, sendo assim considerado “um luxo reservado” (FERMIANO E GOULART, 2016). Essas percepções deixaram de ser uma realidade, pois a população que demonstra maior necessidade de consultas psicológicas são as que têm vulnerabilidade social.

Mesmo com a existência de diversos resultados positivos por meio da psicoterapia, ainda somente 2% da população brasileira fazem acompanhamento psicoterápico, dado o qual vai de encontro em relação ao número de diagnósticos psicológicos que passam de onze milhões de adultos com sintomas de depressão. (FERMIANO E GOULART, 2016). Dessa forma abre-se um “leque” de questionamento e justificativas para obtermos um dado significativo pequeno em relação à porcentagem de indivíduos que demonstram sintomas de alguma psicopatologia.

À vista disso, o intuito desse trabalho é a identificação desses estereótipos, com o intuito de desmistificá-los. Reflexões serão realizadas sobre esse tema, com o propósito de ampliar essas informações.

MÉTODO

Participaram desta pesquisa 266 alunos do 3º ano de sete colégios estaduais situados em Foz do Iguaçu. Sendo 59% do sexo feminino e 41% do sexo masculino, com idades entre 16 a 20 anos (Tabela 1).

Tabela 1. Dados sobre os sete colégios estaduais participantes da pesquisa

Colégios Estaduais	Feminino	Masculino	Total
Colégio Estadual Presidente Castelo Branco	17 alunos	13 alunos	30 alunos
Colégio Estadual Tarquínio Santos	43 alunos	27 alunos	70 alunos
Colégio Estadual Almirante Tamandaré	8 alunos	6 alunos	14 alunos
Colégio Estadual Ulysses Guimarães	41 alunos	34 alunos	75 alunos
Colégio Estadual Bartolomeu Mitre	17 alunos	11 alunos	28 alunos
Colégio Estadual Costa e Silva	10 alunos	12 alunos	22 alunos
Colégio Estadual Monsenhor Guilherme	20 alunos	7 alunos	27 alunos

Fonte: os autores (2017)

Importante ressaltar que dos 267 (duzentos e sessenta e sete) questionários aplicados, 1 (um) foi desclassificado devido à ausência da assinatura no termo de consentimentos. Dessa forma, foram utilizados somente 266 (duzentos e sessenta e seis) questionários.

Alunos do ensino médio teve preferência para essa pesquisa por estarem ativos no processo de construção do conhecimento, estão na fase entre a juventude e a adultidade, é nesse período que se inicia a formação dos estereótipos.

INSTRUMENTOS

Questionário de Conhecimento Prévio de Psicologia (QCPP): elaborado pelos autores deste trabalho para identificar conhecimentos gerais sobre psicologia, com 12 questões de múltipla escolha com escala *likert* (1. Discorda fortemente. 2. Discorda. 3. Sem opinião. 4. Concorda. 5. Concorda fortemente).

Importante evidenciarmos que a elaboração do QCPP foi somente para coleta de dados para este estudo que teve como base a pesquisa realizada em 2006 pelo Centro Universitário Leonardo da Vinci (Instituto Superior de Educação de Indaial, Faculdade Metropolitana de Blumenau, Faculdade de Tecnologia-Brasil). O intuito do estudo é a identificação breve da percepção da população Timboense sobre a formação e atuação do psicólogo.

Foram realizadas modificações no questionário original pelos autores para se adequar a faixa etária da população participante dessa pesquisa e incluso outros itens a fim de complementar a coleta de dados.

Este contém 12 (doze) questões múltiplas e 1 (uma) aberta. Entre as perguntas de múltipla escolha, foram trazidos questionamentos acerca de psicologia, com o intuito de analisarmos a veracidade das respostas dos estudantes. Sendo 6 (seis) questões positivas, por exemplo: “Eu já pensei em saúde mental” e 6 (seis) negativas, por exemplo: “Terapia é somente para loucos”, estas foram intercaladas entre si.

No que condiz com a questão aberta, foi indagado a respeito de seus conhecimentos sobre psicologia, dando espaço para respostas descritivas dos participantes.

PROCEDIMENTOS

Esse estudo realizado caracterizou-se como uma pesquisa de campo, baseando-se na coleta de dados por meio dos questionários com perguntas fechadas e uma aberta, o segundo método de análise qualitativo com embasamento no pensamento coletivo como objetivo de pesquisa.

Vale destacar que antes das coletas de dados, foram aplicados os questionários aos alunos de psicologia dos 6º período da Faculdade União das Américas com a finalidade de validá-los, no total foram 20 aplicações.

A pesquisa teve início com a aplicação do termo de consentimento cujo objetivo é de esclarecer aos participantes sobre a pesquisa, deixando claro que os dados coletados serão utilizados somente para caráter científico e confidencial. Logo foi a aplicação do Questionário de Conhecimento Prévio de Psicologia (QCPP), o qual foi realizado em uma única etapa.

Os participantes foram orientados sobre a resolução da escala e o tempo estipulado foi livre. Não teve nenhuma informação sobre psicologia antes da aplicação a fim não comprometer a pesquisa com conhecimentos prévios.

Para análise descritiva, todos os dados coletados foram tabulados no programa *Microsoft Excel*. Os resultados foram definidos como item 1. (Discorda fortemente e 2. (Discorda) como “não sabe”, o item 3. (Sem opinião) “sem conhecimento” e os itens 4. (Concorda) e 5. (Concorda fortemente) “sabe muito” para as questões fechadas positivas.

As questões fechadas negativas foram tabuladas de forma invertidas, pois quando respondido com o número 4. (Concorda) ou 5. (Concorda fortemente) sugere a ausência desse conhecimento, devido à confirmação positiva do enunciado.

As questões descritivas do questionário aplicado, foram separadas por critérios de avaliação: “sabe nada”, “sabe suficiente” e “sabe muito”. As questões não respondidas foram descartadas.

Após aplicação do QCPP foi realizado uma apresentação no *PowerPoint* a respeito da Psicologia. Foram feitas reflexões sobre a atuação da psicologia com o intuito de avaliar o posicionamento dos participantes em relação a preconceitos e estereótipos. Logo após houve debate sobre diferentes quadros psicopatológicos e suas causas para indagar se já haviam pensado nos motivos os quais conduzem a esses comportamentos.

Posteriormente, foi apresentada uma prévia da história da psicologia, assim como a distinção dessa profissão da psiquiatria.

Foi finalizada a apresentação com o esclarecimento das áreas de atuação e formas de aplicação da psicologia na sociedade. O objetivo foi mostrar as diversas especializações além da psicologia clínica.

RESULTADOS

Com relação ao Questionário de Conhecimento Prévio de Psicologia (QCPP), os resultados mostraram uma à média geral de 63% nas questões múltiplas positivas que significa um entendimento sobre psicologia, diferente das negativas que constou de 50,4%, definindo assim que metade dos participantes ainda carece de maiores informações.

Já em relação às questões descritivas foi observado um número significativo de “Sabe Muito” em comparação aos “Não Sabe” e “Sabe Suficiente” (Tabela 2).

Tabela 2. Resultados das questões descritivas

Não sabe (NS)	23,77%
Sabe Suficiente (SS)	24,52%
Sabe Muito (SM)	11,76%
Não Respondeu (NR)	40,37%

Fonte: os autores (2017)

Importante descrição de alguns relatos do “não sabe” (NS) para comparação dos resultados descritivos:

- “Acredito que a psicologia é muito importante para o desenvolvimento de cada um.”
- “Sei que quando pessoas estão com problemas na vida, procuram um psicólogo que auxilia as pessoas.”

Entre as respostas descritivas das “sabe suficiente” (SS) destaca-se:

- “A psicologia estuda transtorno e como melhorar eles, entre outros.”

- “Não sei muito sobre a área, mas sei que a psicologia estuda como a mente humana se comporta.”
- “Que procura ajudar pessoas com problemas, de vários modos, buscando entender e abrir caminhos para o paciente.”

Da mesma forma a descrição dos “sabe muito” (SM):

- “Psicologia é a ciência que estuda a saúde e o comportamento (interações) entre os indivíduos em uma sociedade. Buscando desvendar os comportamentos (e os que nos leva a tais atos), que geralmente está relacionado a algum tipo de trauma.”
- “Que a psicologia estuda os comportamentos e transtornos humanos, assim, entende a fundo o psicológico, a subconsciência e os traumas de cada pessoa. A psicologia também propõe ao ser humano uma saúde mental melhor para lidar com emoções e ações que alguém sem este tipo de estudo é capaz de compreender.”

Convém destacar esse significado estatístico em relação às questões descritivas, pois a maioria não soube definir o papel da psicologia, tão pouco, a sua importância, exceto nas respostas do “Sabe muito” (SM) o qual somente 11,76% se enquadram.

DISCUSSÃO

Por meio desse estudo e pesquisas utilizadas como referência, percebe-se uma contrariedade do conhecimento sobre a psicologia e a utilização desse serviço, pois, conforme dado do instituto Market Analysis (2016), a quantidade de profissionais no território nacional em relação a porcentagem de indivíduos com sintomas psicopatológicos sem tratamento é alarmante.

É possível fazer uma analogia em relação aos dados das questões descritivas desse trabalho, o qual resultou no “Sabe muito” (SM) um percentual baixo, com a população dos 2% (FERMIANO e GOULART, 2016) que fazem acompanhamento psicológico, pois a maioria é um público que obtém o conhecimento dessa profissão e atribui importância nesse trabalho.

Aqueles que obtêm entendimento prévio sobre o objetivo dessa ciência – estudo do comportamento humano – desconhecem a sua importância, principalmente quando se trata de um transtorno ou prejuízo mental, emocional e comportamental, deixando com que a psicoterapia torna-se a última opção como método de intervenção, momento, o qual muitas vezes, vem presente com comorbidades que interferem no diagnóstico e rapidez do tratamento.

Foram perceptíveis as dúvidas em relação à psicologia quando foram expostos assuntos que ultrapassam ao conceito básico sobre o estudo do comportamento humano. Uma delas foi referente às áreas de atuação, a maior parte obtinha a imagem da psicológica somente na clínica, essa nova percepção fez com que se amplie o significado e importância dessa profissão.

Outra análise importante para se destacar é a dúvida sobre a diferenciação do psicólogo em relação aos psiquiatras, uma vez que a prevalência de perguntas quando expusemos sobre esse tema foi significativa. Alguns sabiam que somente o psiquiatra pode receitar medicação, contudo a concepção da relevância do trabalho em conjunto dessas duas profissões era superficial ou até mesmo ausente.

CONCLUSÃO

Com os resultados desse trabalho, foi possível observar que os participantes, em sua maioria, têm o entendimento básico sobre psicologia e que não é por esse motivo a existência de estereótipos sobre essa profissão.

A falta de ênfase na importância do cuidado da saúde mental, assim como recebe na saúde física pode ser um dos itens que desencadeiam reflexões sobre o papel da psicologia e a relevância do seu trabalho que ostentam a elaboração de estereótipos, logo aumentando os preconceitos e diminuindo a procura de auxílio psicológico, intensificando com isso a taxa de diagnóstico e sintomas psicopatológicos.

Com análise dessa pesquisa, podemos concluir a indispensabilidade de se fomentar a importância da psicologia na sociedade, na tentativa de reduzir os tabus, preconceitos e estereótipos. Dessa forma, ampliar seu significado para a população que precisa de acompanhamento psicológico, além da necessidade de se estudar sobre esse assunto, pois foi identificada pouca pesquisa na área e dificuldade para se encontrar referências bibliográficas.

REFERÊNCIAS

- CARLONI, Paola; A história e a constituição da Psicanálise: Introdução aos principais conceitos freudianos para entender a subjetividade humana. **Rev. Eletrônica de Educação da Faculdade Araguaia**. 2011, vol.1, n.1.
- CARREIRO, L.; R.; R.; et al.; Importância da interdisciplinaridade para avaliação e acompanhamento do transtorno déficit de atenção e hiperatividade. **Psicol. Teor. Prat.** [online]. 2008, vol.10, n.2, p. 61-67.
- FERMIANO, B.; GOULART, M.; D.; **Psicoterapia é escolha de 2% dos brasileiros para resolver problemas pessoais**. Pesquisa do Instituto Market Analysis. Território Nacional, 2016.
- KLABUNDE, P.; K.; BORGES, I.; C.; **Psicologia para todos – Formação e atuação profissional do psicólogo**: Brave percepção da população Timboense. Centro Universitário Leonardo da Vinci: Blumenau, 2006.
- MATHEWS, Michael. **História, filosofia e ensino de ciências**: a tendência atual de reaproximação. Caderno Brasileiro de Ensino de Física 12.3 (1995): p. 164-214.
- PACHECO, P.; J.; MENEZES, V.; C.; S.; Trajetórias do acompanhamento terapêutico: A cidade e a loucura. **Rev. Psicologia em foco**. v.6, n.7, p. 65-81. Santiago, 2014.
- PRIBERAM. **Dicionário Priberam da Língua Portuguesa**. Estereótipos. Disponível em <<https://www.priberam.pt/dlpo/estere%C3%B3tipos>>. Acesso em: Mai. 2018.
- SILVA, A.; C.; P. et al. A explosão do consumo de ritalina. **Revista de Psicologia da UNESP** 11(2), 2012.



Detecção Precoce do Câncer Infantil em Foz do Iguaçu, PR

Bianca da Silva Delfin¹, Hellen Lunardi Arca¹, Lavínia Beatriz Zarth Costa¹ e Silviane Galvan Pereira²

1. Acadêmica de Enfermagem do Centro Universitário União das Américas (Foz do Iguaçu, PR).

2. Docente de Enfermagem. Mestre em Envelhecimento Humano, Universidade de Passo Fundo. Doutoranda em Saúde Pública – Universidade de São Paulo.

bianca-delfin@hotmail.com e silviane@uniamerica.br

Palavras-chave

Capacitação
Câncer Infantil
Sinais e Sintomas

Resumo:

Contexto: o câncer infantil pode ser definido como alterações no DNA das células que se não diagnosticado precocemente pode modificar de forma bruta o dia a dia da criança, podendo futuramente levar a óbito. **Objetivo:** orientar profissionais da saúde e da educação sobre a identificação precoce dos sinais e sintomas do câncer infantil. **Método:** este projeto foi desenvolvido em parceria com a Secretaria de Saúde de Foz do Iguaçu, PR, com ações iniciadas no PARANÁ EM AÇÃO. **Resultados:** o diagnóstico precoce do câncer infantil têm importante papel na redução de mortalidade e morbidade do tratamento. O melhor entendimento da sociedade perante o tema está ligado as novas estratégias disponibilizadas por servidores da saúde pública, para que a detecção precoce do câncer infantil se faça eficaz.

Artigo recebido em: 05.05.2018

Aprovado para publicação em: 14.06.2018

INTRODUÇÃO

O câncer infantil pode ser definido como alterações no DNA das células, doença ligada ao sofrimento da criança, tanto físico quanto psíquico e possibilidade de óbito. Tal termo descreve uma série de malefícios à saúde, podendo causar destruição no organismo, por ser altamente invasivo e metastático (INCA, 2008).

Diferencia-se dos cânceres que acometem os adultos nos locais primários, nas origens histológicas e, também no comportamento clínico. De acordo com o INCA (2008), as principais diferenças são: período de latência reduzido, crescimento mais rápido e invasivo e melhor resposta à quimioterapia.

A histologia dos cânceres pediátricos é semelhante a tecidos fetais, considerando-os embrionários e morfológicamente diversos. Segundo o Ministério da Saúde (2009), o câncer infantil compõe 2,5% das neoplasias da população brasileira, e é raro perante os tumores de adultos.

O tratamento, até 1925, era cirúrgico e radioativo. A descoberta da quimioterapia, por Farber em 1918, revolucionou o tratamento através da melhora temporária na leucemia infantil, dando uma ampliação à procura de novos quimioterápicos. Associado às cirurgias e radioterapias, o novo tratamento alterou o índice de tumores, tanto de crianças quanto de jovens adultos. Em 1960 ocorreu um avanço nos estudos com relação aos cânceres infantis, aumentando a taxa de sobrevivência em crianças acometidas por câncer, tornando-a uma doença crônica (HOLLAND, 2002).

O câncer infantil pode ocorrer em qualquer local do organismo, são várias doenças que tem em comum seu crescimento descontrolado de células anormais. Os tumores mais frequentes na infância e na adolescência são as leucemias que acomete os glóbulos brancos (INCA, 2013).

O câncer infantil é um tema abrangente assim como seus sintomas e doenças, entre os mais comuns pode-se citar: Leucemia (33%), Tumores no sistema nervoso central (20%), Linfomas (12%) e Neuroblastomas (8%). O resto possui uma taxa de ocorrência mais baixa, menor que 5%.

A leucemia linfocítica é uma doença hereditária e o câncer mais comum na infância, sendo de causas desconhecidas, esse câncer acontece quando as células-tronco sofrem alterações, atingindo os glóbulos brancos e glóbulos vermelhos. Hoje 90% das crianças que fazem tratamentos chegam à cura (ABRALE, 2016).

O Tumor de Wilms representa 5% dos casos de câncer infantil nos EUA, é o tumor renal maligno comum na infância. A maior incidência está entre os 3 e 5 anos de idade acometendo mais o sexo feminino. Corresponde a mais de 90% dos casos de tumores renais malignos dessa população (AL-HUSSAIN T, ALI A, AKHTAR M, 2015)

Retinoblastoma é um tumor maligno originário da célula da retina. Tumor intraocular (dentro do olho). É conhecido como reflexo do olho de gato, desenvolve uma mancha branca dentro do olho que incide a luz. Pode ser hereditário e não hereditário (UOPECCAN, 2017).

Neuroblastoma, câncer diagnosticado durante os dois primeiros anos de vida, acomete qualquer parte do corpo, é um tumor sólido extracraniano que atinge fora do cérebro, mais comum nas suprarrenais e mediastino (DAVIDOFF, 2012).

Rabdomiossarcoma, composto de células embrionárias que se diferenciam em músculos esqueléticos, sendo um tumor altamente agressivo. São classificados em embrionário, alveolar e pleomórfico, sendo mais comuns da região de cabeça e pescoço (MATTOS et. al., 2014).

Tumores do Sistema Nervoso Central não são malignos, corresponde a 2/3 dos tumores SNC em adultos, e 1/3 em crianças e jovens entre os (0-19 anos). Entre crianças, os principais tumores do SNC são os astrocitomas cerebelares e meduloblastomas, predominando no sexo masculino, representa cerca de 20% dos tumores infantis (INCA, 2008).

Tumores ósseos primários representam cerca de 1% das neoplasias malignas em adultos em crianças, entretanto são mais comuns na idade adulta. Os sarcomas de partes moles compõem um grupo heterogêneo de neoplasias malignas com diferentes padrões morfológicos da linhagem mesenquimal.

Linfoma de Hodgkin, câncer do sistema linfático que acomete os órgãos do sistema de defesa do organismo incluindo gânglios e timo. Pode atingir crianças e adultos, com maior frequência em jovens e adultos entre 15 aos 40 anos, com acometimento maior na faixa etária dos 25 a 30 anos. Linfoma não-Hodgkin são mais comuns que os linfomas de Hodgkin nas crianças, ele tem origem no sistema linfático. Sendo o terceiro câncer mais comum entre crianças (INCA, 2008).

É difícil diagnosticar imediatamente o câncer em crianças, uma vez que os sintomas podem sobrepor-se às doenças e ferimentos comuns da infância. As crianças muitas vezes ficam doentes ou apresentam hematomas que podem mascarar os sinais precoces do câncer. Os pais devem levar seus filhos a consultas clínicas regulares e estar atentos a quaisquer sinais e sintomas incomuns e que persistam. Estes sinais e sintomas incluem: Nódulo ou inchaço incomum, palidez inexplicável e perda de energia, repetidas contusões, dor progressiva, andar mancando, febre inexplicável ou doença que não melhora; dores de cabeça frequentes, muitas vezes com vômitos, alterações súbitas de visão, perda de peso súbita e inexplicável.

Levar as crianças regularmente aos profissionais da saúde facilita muito o processo de descoberta de qualquer vestígio sobre o câncer, já que alguns sinais e sintomas podem ser confundidos com acontecimentos normais e de rotina. Vale lembrar que cada câncer possui seu grupo de sinais e sintomas.

Na leucemia os sinais e sintomas mais comuns foram febre, palidez, prostração, hepatomegalia ou esplenomegalia, dor e hemorragias desde petéquias a acidente vascular cerebral hemorrágico (GRAACC, 2010).

De forma simplificada, para realizarmos o diagnóstico precoce destas patologias devemos solicitar um hemograma em qualquer criança que se apresente com sintomas de sangramento anormal, febre, fadiga, palidez, dor óssea, hepatoesplenomegalia, linfadenomegalia generalizada ou dor óssea. Com o resultado em mãos, aquela criança que apresentar alteração em duas ou mais séries sanguíneas deverá ser encaminhada para um serviço de referência em caráter de urgência.

O tumor SNC apresenta como sinais e sintomas: vômitos, alteração de sensório ou cefaleia, que são diretamente ligados à hipertensão intracraniana; convulsões, tonturas, atraso no desenvolvimento psicomotor. Os sintomas de hipertensão apresentados em crianças menores podem ser mais tardios devido à presença da fontanela.

Os sintomas mais frequentes são aqueles ligados à hipertensão intracraniana, como cefaleia, vômitos ou alteração do sensório. Em crianças menores, os sintomas de hipertensão podem ser mais tardios devido à presença de fontanela. Nestes pacientes, a medida regular do perímetro cefálico nas visitas de rotina é essencial, e sua alteração pode ser um primeiro sinal de alerta.

Os Linfomas apresentam como sinais e sintomas: massa mediastinal (emergência), linfonomegalia sem foco infeccioso, linfonomegalia supraclavicular ou em locais não habituais, linfonomegalia e/ou dispneia, febre de origem indeterminada, sudorese noturna e perda de peso.

No neuroblastoma a clínica inespecífica dificulta o diagnóstico inicial, a maioria tem dor abdominal ou massa abdominal palpável, dor óssea, dor articular, equimose Peri orbitária, dispneia, tosse e *deficits* neurológicos por compressão medular. Um achado inespecífico, porém, de grande valia quando encontrada no exame físico é a evidência de massa abdominal firme e endurecida. Infelizmente quando diagnosticado, 70% dos pacientes já possuem metástases (SANTOS, 2010).

Alguns pacientes fazem síndrome para neoplásica que mimetiza um quadro de feocromocitoma com hipertensão paroxística, palpitações, vermelhidão facial e cefaleia. O quadro inespecífico e variado mostra a necessidade de lançar mão de exames laboratoriais como a dosagem sérica de ácido vanilmandélico e homovanílico que se encontram elevados em 90%-95% dos pacientes portadores de Neuroblastoma (BRISSE, 2015).

O diagnóstico inicial é algo de dificuldade, mas predomina: dor abdominal ou massa abdominal palpável, dor óssea, dor articular, dispneia, tosse e *deficits* neurológicos por compressão medular.

O diagnóstico da doença, seu tratamento e implicações têm um impacto importante para as crianças e nos familiares. No Brasil, o câncer respondeu pela oitava posição entre as causas de óbito entre crianças de 0 a 4 anos, mas é a principal causa de morte na faixa etária de 5 a 19 anos em 2014, de acordo com o SIM – Sistema de Informação de Mortalidade. Nas duas primeiras décadas de vida o desenvolvimento do câncer está intensamente ligado a fatores genéticos herdados ou mutações adquiridas de causa incerta.

O câncer pediátrico não é uma doença que se possa prevenir; não existem evidências científicas que deixem clara a associação entre a doença e os fatores ambientais. Pela prevenção ainda ser um desafio, deve-se dar ênfase a abordagem de diagnóstico precoce e encaminhamento tempestivo para um tratamento oportuno e de qualidade, que possibilite maiores taxas de cura.

As informações mais acuradas sobre incidência do câncer pediátrico no Brasil são as estimativas do INCA. O percentual mediano dos tumores pediátricos observados nos Registros de Câncer de Base Populacional (RCBP) brasileiros encontra-se próximo de 3% podendo-se estimar, portanto, que tenha ocorrido aproximadamente 12.600 casos novos de câncer em crianças e adolescentes até os 19 anos em 2016.

METODOLOGIA

Trata-se de um projeto desenvolvido em parceria com a Secretaria de Saúde de Foz do Iguaçu-PR, sendo ele de caráter educativo visando desenvolver um vídeo, elaborar um *folder* informativo e ações de saúde, com base na dificuldade encontrada pelo município na detecção precoce do Câncer Infantil, abordando os sinais e sintomas da doença.

Após reunião com a Secretaria de Saúde, decidiu-se organizar ações educativas para que os pais possam identificar se a criança pode ou não estar com uma anormalidade acarretada pelas neoplasias tendo um olhar mais atento para a doença.

O grupo recebeu um convite para participar do evento PARANÁ EM AÇÃO que ocorreu nos dias 22, 23 e 24 de novembro de 2017.

Ainda no dia 24 de novembro, o grupo teve a oportunidade de visitar o CMEI Campos do Iguaçu para realizar um período de orientação sobre o tema, abordando principalmente os primeiros sinais e sintomas apresentados pelas crianças, e a importância do olhar atento dos profissionais da educação.

Dessa forma, foi realizada a revisão bibliográfica e, após estudo do tema, foi elaborada uma ação educativa com objetivo de explanação sobre os sinais e sintomas para a detecção precoce do câncer infantil para toda a sociedade presente no evento e também para os profissionais do CMEI, que por sua vez passam grande parte do dia com os educandos.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Por meio das ações realizadas nos períodos supracitados, o grupo conseguiu atingir cerca de 240 pessoas, pais, crianças e profissionais de educação infantil, esclarecemos dúvidas sobre o diagnóstico e técnicas de observação de sintomas e palpação em regiões estratégicas visando reconhecer e se há ocorrência de nódulos, para que, caso houver, o responsável encaminhe a criança à unidade básica. Espera-se que cada pessoa orientada tenha um olhar mais atento sobre a doença e que com a rápida detecção, o tratamento seja mais eficaz e a cura mais efetiva.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O câncer infantil é um problema de nível mundial que atinge tanto crianças como adolescentes, podendo ser fatal ou deixar sequelas para toda a vida. A detecção precoce da doença reduz o avanço de sua expansão no organismo, sendo a cura total mais fidedigna. Os responsáveis pela criança devem estar sempre atentos às mudanças de humor, da coloração da pele e mucosas, presença de nódulos, alterações na temperatura corporal e, se esses sinais forem observados, encaminhá-la à unidade básica para que as devidas providências sejam tomadas pelos profissionais da saúde.

REFERÊNCIAS

- AL-HUSSAIN T, ALI A, AKHTAR M. **Wilms Tumor: an update.** *Adv. Anat. Pathol.* 2014 May;21(3):166-73. Revista Brasileira de Cancerologia. 2015.
- American Cancer Society. *Cancer Facts & Figures 2016.*
- Atlanta, Ga: American Cancer Society; 2016.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Estimativa 2010: incidência de câncer no Brasil.** Instituto Nacional do Câncer. Rio de Janeiro. 2009.
- BRASIL. Ministério da Saúde, **Protocolo de diagnóstico precoce para oncologia pediátrica,** Brasília, 2017.
- CAMPAGNARO, E. **Neuroblastoma: um diagnóstico de exclusão.** Revista Uniplac. Lages, v. 4, n. 1. 2016.
- Câncer Infantil.** Instituto Nacional Do Câncer – INCA. Disponível em: <<http://www2.inca.gov.br/wps/wcm/connect/ti-posdecancer/site/home/infantil>>.
- DAVIDOFF AM. **Neuroblastoma.** *Semin Pediatr Surg.* 2012;21(1):2-14. Revista Brasileira de Cancerologia. 2014.
- Holland, Jimmie. **History of Psycho-Oncology: Overcoming Attitudinal and Conceptual Barriers.** *Psychosomatic Medicine,* v. 64, p. 206-221, March-April. 2002.
- INCA. **Incidência, mortalidade e morbidade hospitalar por câncer em crianças, adolescentes e adultos jovens no brasil:** informações dos registros de câncer e do sistema de mortalidade. Rio de Janeiro, p. 412, 2008.
- INSTITUTO NACIONAL DO CÂNCER. **Câncer da criança e adolescente no Brasil: dados dos registros de base populacional e de mortalidade.** [Internet]. 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/pos/mpsaude/diss/diss/13.pdf>>.
- Leucemia na infância.** UOPECCAN. Disponível em: <<http://www.uopeccan.org.br/cancer-na-infancia>>. Acesso em: Mai. 2018.
- Linfoma Hodgkin.** Instituto Nacional do Câncer – INCA. Disponível em: <http://www2.inca.gov.br/wps/wcm/connect/tiposdecancer/site/home/linfoma_hodgkin>. Acesso em: Mai. 2018.
- Linfoma Não Hodgkin.** Instituto Nacional do Câncer – INCA. Disponível em: <http://www2.inca.gov.br/wps/wcm/connect/tiposdecancer/site/home/linfoma_ao_hodgkin>. Acesso em: Mai. 2018.
- Mattos VD. et. al. **Rabdomiossarcoma Embrionário: Relato de Caso com 15 Anos de Sobrevida e Revisão de Literatura.** Revista Brasileira de Cancerologia 2014; 60(4): 337-344.
- MICHALOWSKI MB, et al. **Diagnóstico precoce em oncologia pediátrica.** Boletim Científico de Pediatria, Rio Grande do Sul, v 1, nº 1, p. 16, 2012.
- Perini, Guilherme. **Leucemia Linfóide Aguda – LLA.** Associação Brasileira de Linfoma e Leucemia. Disponível em: <<http://www.abrale.org.br/lla/o-que-e>> Last modified on 31-Março-2016.
- RODRIGUES, KE; CAMARGO, B. **Diagnóstico do precoce do câncer infantil: Responsabilidade de todos.** São Paulo. v 1, n 1. 2016.

Influenza A (H1N1): Orientações Sobre a Profilaxia para Pessoas com Deficiência Intelectual no Centro de Adaptação Neurológica Total

Andressa de Souza Rodrigues¹, Clarice de Fátima dos Santos¹, Gabriela Canan Recalde¹, Taís Regina Schapko¹, Priscilla Higashi² e Silviane Galvan Pereira²

1. Acadêmica de Enfermagem do Centro Universitário União das Américas (Foz do Iguaçu, PR).

2. Docente do curso de Enfermagem e Doutoranda em Saúde Pública pela Universidade de São Paulo (USP).

andressaandressarodrigues@outlook.com.br e silviane@uniamerica.br

Palavras-chave

Deficiência Intelectual
Promoção da Saúde
Transmissão
Vírus da Influenza A

Resumo:

Contexto: A influenza A, ou H1N1, é uma doença causada por um subtipo de vírus da gripe, com grande capacidade de transmissão entre seres humanos, é semelhante a outros tipos de gripe, porém com maiores possibilidades de complicações, podendo até mesmo levar ao óbito. **Objetivo:** Orientar os alunos do Centro de Adaptação Neurológica Total Nosso Canto sobre a profilaxia da Influenza A (H1N1) visando diminuir o risco de contaminação pelo vírus. **Método:** Este estudo é do tipo descritivo com caráter educativo. A atividade foi efetuada com cerca de 140 pessoas, com faixa etária de 0 a 37 anos. Para realizar a ação foi desenvolvido como produto um *folder* com as orientações do Ministério da Saúde para a prevenção da Influenza A (H1N1). As atividades referentes ao tema foram desenvolvidas de forma lúdica, abordando as principais vias de transmissão e as formas de prevenção, enfatizando a higienização das mãos. Utilizou-se como estratégia também algumas músicas infantis para facilitar a interação com os alunos, foi exposto o vídeo ilustrativo, cantado e gesticulado juntamente com os alunos para que fosse divertido e mantivessem a concentração. **Resultados:** Os alunos embora apresentem deficiências intelectuais e múltiplas conseguiram compreender o objetivo da ação e conhecer a importância da prevenção da Influenza A e as medidas profiláticas. A maioria dos alunos participou ativamente de todas as atividades propostas e questionaram sobre assuntos que tinham dúvidas, demonstrando interesse pelo tema.

Artigo recebido em: 05.05.2018

Aprovado para publicação em: 14.06.2018

INTRODUÇÃO

A Influenza A, consiste em uma patologia infecto-contagiosa ocasionada pelo vírus H1N1, decorrente de uma nova combinação genética. O novo vírus possui segmentos genômicos humanos, aviários e suínos, gerando um vírus novo para o sistema imunológico da maioria dos indivíduos e com grande capacidade de transmissão entre seres humanos (SCOTTÁ, 2012).

Em 2009 se teve uma pandemia continua que se transmitia universalmente, uma vez que se propagava rapidamente entre os humanos, com risco de óbito. Os sistemas de vigilância epidemiológica do México e da Califórnia (EUA) passaram a receber notificações de casos de infecção humana com o vírus então chamado de “gripe suína” (LEITE; LEITÃO; LEITE, 2013).

O vírus influenza tem o funcionamento similar a todos os vírus, ele se aproveita da debilidade do indivíduo para adentrar nas células e utiliza-las para própria reprodução. Um vírus só é ativo quando ele entra em comunicação com a célula, removendo seu material genético e estimulando as proteínas a gerar DNA do próprio vírus. Por essa razão propagação é tão rápida (RODRIGUES et al., 2007).

A Influenza A é de elevada propagação global, e com tendência a se alastrar espontaneamente em epidemias e também podendo causar pandemias. O contágio sucede através de secreções das vias respiratórias da pessoa infectada, ao falar, tossir, espirrar dentre outras ações. Conforme a OMS (Organização Mundial da Saúde), estima-se que a Gripe A manifesta-se entre 5 a 10% dos adultos e 20 a 30% das crianças, causando um amplo número de contagiados pelo vírus (MARREIROS; TEIXEIRA; SILVA, 2016).

De acordo com o Ministério da Saúde na Gripe A deve-se manter a vigilância e os cuidados, intensificando os hábitos higiênicos como, lavagem das mãos, utilização de lenços descartáveis, ao espirrar ou tossir cobrir nariz e boca, não compartilhar objetos pessoais, manter os ambientes bem ventilados, evitar aglomerações e ambientes fechados (BRASIL, 2015).

Espera-se a ampliação de casos nacionais, com o decorrer do inverno no Hemisfério Sul, além do aumento das viagens no período das férias. Segue ressaltar que haverá superposição com a propagação do vírus da Influenza (GRECO; TUPINAMBAS; FONSECA, 2009).

Uma das medidas de prevenção é a vacina, sendo realizada anualmente, e é responsável por oferecer defesa objetiva. A composição e a concentração de antígenos hemaglutinina (HA) são renovadas a cada ano, em ofício epidemiológico que visam o tipo e origem do vírus que está circulando nos hemisférios Norte e Sul. A disposição da vacinação no Brasil é estipulada para grupos prioritários, em 2016 a recomendação da vacina é para crianças de 6 meses a 4 anos, 11 meses e 29 dias, gestantes, puérperas até 45 dias, idosos acima de 60 anos, profissionais de saúde, doenças crônicas e sistema prisional (BRASIL, 2014).

É essencial reforçar a importância da vacinação anual contra o vírus H1N1. Tendo em vista que, os antígenos são específicos para cada subtipo e variáveis, e como o vírus está constantemente sofrendo um rearranjo genético, torna-se necessário à implantação de novas cepas a cada ano. Os anticorpos neutralizam a capacidade infectante viral e são considerados os principais marcadores de imunidade em humanos (SCOTTÁ, 2012).

O objetivo deste artigo é orientar os alunos do Centro de Adaptação Neurológica Total Nosso Canto sobre a profilaxia da Influenza A visando diminuir o risco de contaminação pelo vírus H1N1.

METODOLOGIA

Este estudo é do tipo descritivo com caráter educativo, visando realizar orientações sobre a Influenza A (H1N1) para pessoas com deficiência intelectual no Centro de Adaptação Neurológica Total Nosso Canto, localizado na região do Centro de Foz do Iguaçu.

A escola Nosso Canto é uma instituição filantrópica, que tem por finalidade proporcionar atendimento terapêutico e escolar com qualidade às pessoas com deficiência intelectual e múltiplas, visando minimizar suas limitações e desenvolver ao máximo suas potencialidades. Os atendimentos estão voltados nas áreas da Assistência Social, Educação e Saúde, com ênfase nos programas pedagógicos especiais e atendimentos complementares nas áreas de Psicologia, Fonoaudiologia, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Equoterapia, Neurologia, Psiquiatria, Pediatria e acompanhamento do Serviço Social.

O projeto teve como público-alvo alunos e professores. A atividade foi realizada no dia 01 de junho de 2016 nos períodos matutino e vespertino com aproximadamente 140 pessoas, com faixa etária de 0 a 37 anos.

A apresentação foi em forma de teatro, utilizando objetos que simulavam os cuidados necessários, como papel toalha, sabonete líquido e álcool em gel que agradaram muito as crianças em virtude do tamanho e da coloração, também uma integrante do grupo foi caracterizada de super-herói que simulava um super-álcool em gel. Além da apresentação os *folders* elaborados foram fixados nas salas, e nos corredores da escola com o objetivo de os alunos recordarem as maneiras de prevenção.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Segundo o Ministério da Saúde (2016), entre os óbitos por influenza no Brasil 71 % apresentaram pelo menos um fator de risco para complicação, sendo 1,8% pessoas com deficiência mental em particular a síndrome de Down, o número faz-se amplo pelo fato de que essa população teria sido beneficiada pelo antiviral.

Em virtude do grande índice de infectados, foi solicitada pela instituição a abordagem sobre a gripe A (H1N1), uma vez que a escola apresenta alunos com dificuldades no desenvolvimento cognitivo devido às deficiências intelectuais, diante destas circunstâncias foi praticada uma simulação de entrevista com os mesmos, e empregada uma linguagem coloquial.

As atividades referentes ao tema foram desenvolvidas de forma lúdica, abordando as principais vias de transmissão e as formas de prevenção, enfatizando a higienização das mãos. Visando o envolvimento, participação e aprendizagem dos alunos por meio de brincadeiras, dramatização e uso de objetos que simulem a prática e os cuidados necessários para a prevenção, fazendo as intervenções necessárias e reforçando esse conhecimento, corrigindo os equívocos e introduzindo novos entendimentos.

Utilizou-se como estratégia também a música Sem Abraço, Sem Beijinho, Sem Aperto de Mão da Turma da Mônica e a música Lavar as Mãos de Arnaldo Antunes para facilitar a interação com os alunos, foi exposto o vídeo ilustrativo, cantado e gesticulado acompanhado de os alunos para que fosse divertido e mantivessem a concentração. As músicas tinham como foco expor as medidas de prevenção para a Influenza A e principalmente a higienização das mãos.

Orientou-se também a importância de manter o ambiente sempre bem ventilado, com as janelas e portas abertas, evitar lugares com aglomerações de pessoas, evitar compartilhar objetos de uso pessoal e ao final houve a distribuição de álcool em gel ressaltando a importância da profilaxia para o vírus H1N1.

Segundo Moraes (2015), o lúdico é importante para a criança poder compreender, conhecer e construir seus entendimentos. A brincadeira é a maneira de estarem à frente do mundo social e físico, interagindo com ele. Quando a criança se diverte ela explora o que está a sua volta, construindo assim a compreensão da realidade.

Para melhor fixação do assunto foi desenvolvido como produto um *folder* (figura 1) com as orientações retiradas do Protocolo de tratamento de Influenza do Ministério da saúde 2015, junto com ilustrações para a prevenção da Influenza A (H1N1).

Figura 1 – *Banner* confeccionado para a ação visando à prevenção da Influenza A

INFLUENZA A (H1N1) QUANTO MAIS PREVENÇÃO, MAIS PROTEÇÃO

Acadêmicos do curso de Enfermagem: Andressa Souza Rodrigues, Clarice de Fatima dos Santos,
Gabriela Canan Recalde, Tais Regina Schapko.
Orientadores: Profa Msc. Maurícia Cristina de Lima – Fisioterapeuta;
Profa Msc. Sílvia Galvan Pereira – Enfermeira.
Faculdade União das Américas

UNIAMÉRICA
FACULDADE UNIÃO DAS AMÉRICAS

O que é a Influenza A - H1N1?
É uma doença contagiosa, causada por um subtipo de vírus da gripe. A transmissão ocorre de pessoa a pessoa, por meio de tosse, espirro ou contato com secreções respiratórias de pessoas infectadas.



	Lave as mãos várias vezes ao dia. E use frequentemente álcool em gel.		Antes de mexer nos olhos, no nariz e na boca, lave as mãos.
	Ao tossir ou espirrar, cubra o nariz e a boca com um lenço de papel.		Evite cumprimentar com abraços, beijos e aperto de mão.
	Em ambientes fechados, cuidado redobrado.		Não compartilhe objetos pessoais.

AO COLOCAR EM PRÁTICA ESSES CUIDADOS VOCÊ EVITA A PROPAGAÇÃO DO VÍRUS.

Fonte: Autores (2016)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na instituição o projeto foi bem acolhido, tanto pela coordenação quanto pelos alunos que embora apresentem deficiências intelectuais e múltiplas conseguiram compreender o objetivo da ação e conhecer a importância da prevenção da Influenza A e as medidas profiláticas. A maioria dos alunos participou ativamente de todas as atividades propostas e questionaram sobre assuntos que tinham dúvidas, demonstrando interesse pelo tema.

Considerando-se que as pessoas que apresentam deficiência intelectual geralmente são mais afetivas, uma barreira a ser enfrentada na discussão da prevenção é a demonstração de afeto, mas sem o contato direto entre os alunos e professores. O frio também é um empecilho na efetivação de manter o ambiente ventilado.

Há pouco interesse da sociedade em trabalhar com os alunos especiais, tendo em vista a dificuldade em encontrar artigos que discutem essa temática. Sendo um ambiente propenso a ser explorado e trabalhado nas diferentes áreas.

Em decorrência de uma atividade bem-sucedida a instituição solicitou uma reapresentação para melhor memorização sobre o assunto, pois os alunos compreenderam satisfatoriamente as maneiras de contaminação e as formas de prevenção. Além disso, foi requisitado um diálogo com professores e os demais funcionários, mencionando a propagação, cuidados e os sintomas da Influenza A, com uma linguagem formal e breve.

REFERÊNCIAS

- BRASIL, M.; S.; **Influenza**: Guia de vigilância em saúde. Brasília, 2014. p. 13-39.
- BRASIL, M.; S.; **Influenza**: Monitoramento até a semana Epidemiológica 23 de 2016. Secretaria de vigilância em Saúde. Brasília. 2016.
- GRECO, D.; B.; TUPINAMBAS, U.; FONSECA, M. **Influenza A (H1N1)**: Histórico, estado atual no Brasil e no mundo, perspectivas. Rev. Med. Minas Gerais. v. 19, n. 2., p. 132-139. 2009.
- LEITE, C.; A.; LEITÃO, A.; A.; LEITE, A.; A.; **Influenza A (H1N1)**: Histórico, cenário atual e perspectiva. Ensaios e Ciência: Biológicas, Agrárias e da Saúde. v. 17, n. 1. p. 89-95. 2013.
- MARREIROS, A.; TEIXEIRA, M.; S. SILVA, D. A. **Campanha Nacional de Vacinação contra Influenza**. Brasília. 2016.
- MORAES, D.; A. **A importância do lúdico na educação especial**. Especialização em Educação Inclusiva pela Universidade Cidade de São Paulo. São Paulo, Brasil. 2015.
- RODRIGUES, B.; F; et al. Vírus Influenza e o organismo humano. **Revista APS**, São Paulo. v. 10, n. 2, p. 210-216. 2007.
- SCOTTÁ, M.; C.; **Fatores associados à gravidade da infecção por Influenza A pandêmica (H1N1) 2009 em pacientes pediátricos hospitalizados**. Programa de Pós-Graduação em Saúde da Criança e do Adolescente. Porto Alegre. p.16. 2012



Artigo Original

Benefícios das Plantas Alimentícias não Convencionais-PANCs: Caruru (*Amaranthus Viridis*), Moringa Oleífera Lam. e Ora-pro-nóbis (*Pereskia Aculeata* Mill)

Simone Ramos Fink¹, Rafaela Eloísa Konzen¹, Solange Evangelista Vieira¹, Ana Manuela Ordonez² e Cássia Regina Bruno Nascimento³

1. Acadêmica de Nutrição do Centro Universitário União das Américas (Foz do Iguaçu, PR).

2. Mestre em Saúde da Criança e do Adolescente pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Coordenadora do curso de Nutrição do Centro Universitário União das Américas.

3. Docente de Nutrição (Uniamérica). Mestre em Ciências Fisiológicas (Universidade Estadual de Londrina, UEL). Dra. em Ciências Fisiológicas (UEL). Pós-doutorado (UEL).

simonefink@hotmail.com e cassia.bruno@uniamerica.br

Palavras-chave

Ervas daninhas
Nutrientes
Sustentabilidade

Resumo:

As PANCs são Plantas Alimentícias não convencionais, muitas vezes denominadas como “ervas-daninhas”. Anteriormente à globalização e crescimento da indústria de alimentos, essas plantas eram utilizadas na culinária, porém com esse cenário, as PANCs perderam a sua popularidade. Essas plantas, que podem ser desde hortaliças até frutos, são uma alternativa altamente nutritiva, quando comparadas à vegetais tradicionalmente utilizados. São de fácil cultivo e sustentáveis, uma vez que não necessitam de grande alteração da flora para sua produção, e são adaptáveis aos diferentes tipos de solo e clima. O objetivo desse artigo de revisão foi buscar, através de pesquisa bibliográfica, conhecimento sobre as propriedades nutricionais das PANCs, em destaque o Caruru (*Amaranthus viridis*), *Moringa oleífera* Lam. e ora-pro-nóbis (*Pereskia aculeata* Mill.), por conterem um aporte nutricional diferenciado das demais plantas pesquisadas, principalmente no perfil de aminoácidos essenciais. Diante dos achados científicos, concluiu-se que as PANCs Caruru (*Amaranthus viridis*), *Moringa oleífera* Lam. e ora-pro-nóbis (*Pereskia aculeata* Mill.) se destacam por serem importantes fontes de nutrientes essenciais à manutenção da saúde, como cálcio, potássio, ferro, e também por seu perfil de aminoácidos essenciais diferenciado mais elevado que as plantas convencionais.

Artigo recebido em: 07.08.2018

Aprovado para publicação em: 16.08.2018

INTRODUÇÃO

Existem no mundo e em especial no Brasil, uma variedade de espécies de plantas espontâneas, muitas vezes denominadas de “daninhas” e “inços” ou outros nomes pejorativos, porém suas utilidades econômicas, gastronômicas, nutricionais e de sustentabilidade são pouco conhecidas. Estas são as PANCs, e estudos tem mostrado um alto potencial alimentício de um número significativo de espécies destas plantas, cujo aproveitamento econômico poderá contribuir para o aumento do aporte nutritivo da alimentação humana e o incremento da matriz agrícola brasileira e/ou mundial (KINNUP, 2007).

As PANCs são de fácil cultivo, sendo possível fazê-lo inclusive em terrenos baldios, quintais, jardins, muros-vivos, cercas-vivas ou sacadas de apartamentos, o que é praticado com maior intensidade em algumas cidades do mundo e chamado de Agricultura Urbana. Sendo pouco afetadas por pragas e doenças, necessita menor

utilização de agrotóxicos, adequando-se facilmente a cultivos orgânicos e ecológicos. O paisagismo também pode ser repensado como uma forma de incrementar estas plantas no cotidiano, dando primazia para plantas bonitas que tem também um uso alimentício, e tal prática se denomina Paisagismo Produtivo (BRASIL-MAPA, 2010).

Estas hortaliças tradicionais são importantes representantes da cultura brasileira como alguns exemplos, a taioba, moringa, amaranto, araruta, mangarito, vinagreira, taro (inhame), inhame (cará), jurubeba, ora-pro-nóbis, maxixe, caruru, quiabo, beldroega, azedinha, serralha, peixinho, entre outras. Algumas são nativas e outras introduzidas por colonizadores europeus (especialmente portugueses) ou por escravos africanos (BRASIL-MAPA, 2010).

A ora-pro-nóbis (*pereskea aculeata*) é uma PANC versátil que pode ter suas folhas utilizadas em várias receitas como sopas, recheio, mexidos e omeletes. Pode-se usar também as folhas secas e moídas no preparo de farinhas múltiplas, complemento nutricional no combate à desnutrição (BRASIL-MAPA, 2010).

A *Moringa Oleífera* Lam. é uma hortaliça perene e arbórea, de elevada capacidade de adaptação a condições climáticas e de solos variados em seu cultivo, além de que o aproveitamento da planta é completo, podendo ser utilizado desde as folhas, frutos verdes, flores e sementes torradas com quantidades significativas de nutrientes. Também tem sido uma alternativa na elaboração de farinha para complementação alimentar no combate a desnutrição, especialmente em crianças e lactentes. (TEIXEIRA *et al.*, 2012).

As altas concentrações de proteína e aminoácidos essenciais da Moringa fazem dela um suplemento nutricional ideal, além das altas concentrações de cálcio e ferro. Uma colher (sopa) de pó das folhas desta hortaliça satisfazem 14% das necessidades proteicas de uma criança de 1-4 anos, e supre a necessidade de quase todas as vitaminas necessárias no dia. Seis colheres (sopa) do pó satisfazem as necessidades de cálcio e ferro de mulheres grávidas ou lactantes. (TEIXEIRA *et al.*, 2012).

O Caruru (*Amaranthus viridis*) também é outra PANC que pode ser cultivada de forma silvestre ou cosmopolita e o consumo da planta pode ser integral, ou seja, praticamente toda sua parte pode ser ingerida. De suas sementes pode ser elaborado farinha, as folhas podem ser consumidas como verduras, inclusive algumas espécies servem de ornamentação pois são plantas de boa aparência. Se adapta bem a distintas condições ambientais, e sua vantagem é que se adapta bem a seca e ao calor, além de ter rápido crescimento. Seu valor nutritivo chama atenção, principalmente quando se trata de teor proteico de algumas espécies desse gênero, sendo uma boa fonte de aminoácidos essenciais, aproximando-se aos valores recomendados pela FAO/WHO (JUAN, *et al.*, 2007). O objetivo desse artigo de revisão foi buscar, através de pesquisa bibliográfica, conhecimento sobre as propriedades nutricionais das PANCs, em destaque o Caruru (*Amaranthus viridis*), *Moringa oleífera* Lam. e ora-pro-nóbis (*Pereskia aculeata* Mill.), por conterem um aporte nutricional diferenciado das demais plantas pesquisadas, principalmente no perfil de aminoácidos essenciais.

METODOLOGIA

Foi realizada uma revisão da literatura do tipo narrativa, com pesquisa de artigos científicos através de bases de dados Scielo, Google Acadêmico e Pub Med. O levantamento dos artigos desenvolveu-se a partir dos seguintes descritores: “PANCs”, “Plantas Alimentícias não convencionais”, e a combinações de “Plantas”, “Nutrientes”, “Alimentação” e “Nutrição”. O total de artigos pré-selecionados foram 20, desses, somente sete foram selecionados. Os critérios de inclusão foram: pesquisas que abordassem a temática, publicadas em inglês, português ou espanhol em formato de artigos, teses e dissertações sem período específico. Como

critérios de exclusão: trabalhos que não apresentassem resumos na íntegra nas bases de dados e não apresentassem caráter científico. Dada a relevância do tema foram buscadas diretamente referências indicadas. Poucos trabalhos de pesquisa científica no Brasil foram encontrados, demonstrando assim a necessidade de mais estudos e pesquisas sobre o tema.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Segundo Marinelli (2016), as hortaliças não convencionais como a ora-pro-nóbis e a moringa oleífera são uma alternativa alimentar com excelente valor nutricional, de fácil cultivo e baixo custo. São também importantes fontes de proteínas e composição equilibrada de aminoácidos, alto teor de fibras, lipídios, principalmente ácidos graxos insaturados. Os resultados encontrados por Almeida e colaboradores (2014), também apontam que as folhas da ora-pro-nóbis são importantes fontes de proteínas fibras e minerais, principalmente cálcio e ferro e de compostos bioativos. Destaca ainda que mesmo sendo detectados alguns antinutrientes nessa planta, seu consumo diário não será suficiente para causar malefícios à saúde humana.

Todas as partes da Moringa oleífera são aproveitáveis e ricas em nutrientes. As folhas da Moringa oleífera são ricas em minerais como Cálcio, Potássio, Zinco, Magnésio, Ferro e Cobre. Vitaminas como Betacaroteno da vitamina A, vitamina B, ácido fólico, vitamina C, D, e E também estão presentes na Moringa Oleífera. A presença de fitoquímicos como flavonóides, saponinas, antroquinonas, alcalóides faz dela um bom agente medicinal e anticancerígeno. Sua pesquisa ainda mostra que as folhas de Moringa também tem baixo valor calórico e podem ser utilizadas em dietas para obesidade. As vagens são fibrosas e são valiosas para tratar problemas digestivos e prevenir câncer de cólon intestinal. As vagens imaturas contém aproximadamente 46,78% de fibras e 20,66% de proteínas. Vagens contém 30% de aminoácidos, enquanto as folhas da planta tem 44%, e as flores da Moringa contem 31% dos mesmos (GOPALAKRISHNAN *et al.*, 2016). Teixeira, (2012) encontrou em sua pesquisa que a Moringa Oleífera contém alto teor em lipídeos, e entre os minerais, tem destaque o ferro e carotenóides. Ainda conforme esse autor, o perfil proteico da folha não é considerado de boa qualidade nutricional, devido à baixa hidrólise pelas enzimas digestivas, porém há necessidade de estudos *in vivo* para melhor avaliação da sua indicação como fonte proteica na alimentação. O autor também ressalta a possibilidade de aproveitamento das folhas, frutos verdes, flores e sementes torradas com quantidades representativas de nutrientes assim como Gopalakrishnam e colaboradores (2016) afirmam. Em sua pesquisa também conclui que ela possui uma alta capacidade de adaptação às condições climáticas e a solos áridos. A pesquisa de Barreira e colaboradores (2015) complementam dizendo que embora sejam espécies não convencionais, algumas dessas (27%), se encontram domesticadas e cultivadas em meio às hortas, pomares ou outras culturas agrícolas, enquanto as demais (73%), são coletadas principalmente em pastos e fragmentos florestais. Os autores mostraram que as espécies de PANCS são consumidas principalmente de forma refogada (cozida) em molhos e caldos (47%) e *in natura* (40%).

De acordo com Juan e colaboradores (2007), as diferentes espécies de amarantos cultivados constituem uma fonte de proteínas bastante equilibrada com respeito a composição aminoacídica, sendo mais abundantes os aminoácidos aspártico, glutâmico, serina, glicina e leucina. Segundo o estudo realizado pelos autores a qualidade nutricional das sementes dos amarantos cultivados é melhor que em muitos cereais, já que o conteúdo de aminoácidos contido nas espécies deste gênero se aproxima mais aos valores mínimos estabelecidos pela FAO (*Food and Agriculture Organization*) como ótimos em uma dieta para humanos, sendo assim, o balanço de aminoácidos essenciais parece ser melhor que o de outras proteínas vegetais. Bianchini (2014) destacou ele-

vada concentração de outros aminoácidos essenciais, especialmente lisina e triptofano, que são limitados na maioria das proteínas derivadas de cereais, bem como a treonina, e a metionina, cujos teores são maiores aos encontrados na soja.

Outro achado é sobre a composição lipídica, Marinelli (2016) refere que vegetais de folhas verdes são alimentos ricos em ômega 3, e podem ser úteis como agente terapêutico em doenças com um componente inflamatório, modificando a composição de ácidos graxos das células envolvidas na resposta inflamatória, afetando também a produção de mediadores de inflamação. Estudos demonstram que as PANCs podem ser utilizadas como farinhas para o enriquecimento dos alimentos, considerada como um aporte nutricional importante na alimentação (MARINELLI, 2016; JUAN *et al.*, 2007; ALMEIDA *et al.*, 2014). Os resultados da composição química e de minerais das farinhas pesquisadas, de *Moringa oleífera*, *Ora-pro-nóbis* e *Amaranthus viridis* encontradas nesses estudos, estão apresentados na Tabela 1.

Tabela 1. Parâmetros físico-químicos das farinhas de moringa (F-Mo), de Ora-pro-nóbis (F-OPN) e Amaranthus (F-Av). Valores calculados em 100 g de folhas (secas).

Parâmetros	F-Mo	F-OPN	F-Av
Kcal – g.100g			
Valor Energético	303,63±1,93	323,63±1,17	346,39±1,45
Umidade a 105°C	5,96±0,19	5,90±0,09	11,50±0,23
Cinzas	9,31±0,11	17,83±0,04	2,19±0,09
Carboidratos	41,66±1,32	48,39±0,96	76,81±17,00
Proteínas	24,14±0,96	24,17±0,98	14,53±0,03
Gordura Total	4,49±0,25	3,71±0,16	6,46±0,10
Fibra Alimentar Total	14,44±0,27	32,80±1,88	9,37±0,14
Sódio	0,283±0,008	0,062±0,007	0,32±0,04
Cálcio	1,45±0,06	3,41±0,02	0,13±0,02
Potássio	1,6±0,002	1,9±0,022	1,01±0,28

Fonte: Juan *et al.*, 2007; Almeida *et al.* 2014; Marinelli, 2016. Os valores representam a média ± desvio padrão (DP).

Almeida e colaboradores (2014), destacam o conteúdo de minerais, constatando uma elevada concentração de cálcio na farinha de ora-pro-nóbis quando comparada com a farinha de *Moringa oleífera* e *Amaranthus viridis*. Entretanto, os teores de sódio na farinha de *Moringa oleífera* foram maiores que os encontrados na farinha de Ora-pro-nóbis e na farinha de *Amaranthus viridis*, e os teores de potássio encontrados nas farinhas, de *Moringa oleífera*, ora-pro-nóbis e *Amaranthus viridis*, pouco variam. Na análise das folhas verdes de F-OPN verificou-se igual teor de cálcio. Porém, outra pesquisa realizada por Teixeira (2012), foi identificado valores parecidos de cálcio e valores acima de potássio na farinha de *Moringa oleífera*, com 4 mg/100g.

Os resultados de proteína bruta nas farinhas de *Moringa oleífera*, Ora-pro-nóbis e *Amaranthus Viridis* estão representados na Tabela 2. Marinelli (2016) realizou em farinhas com folhas secas, Almeida e colaboradores (2014) e Teixeira (2012) também realizaram em folhas secas. Os teores de proteína relatados variaram entre 24 a 30 % para estes vegetais, apresentando o dobro da quantidade de proteína, em peso seco, quando comparadas a cereais comumente utilizados, como aveia (11,6%), trigo (10,5%) e arroz (9,1%) segundo Marinelli, 2016).

Os resultados de Marinelli (2016) quanto ao teor de lipídeos mostram que o valor de 4,49 % obtido para a farinha de *Moringa oleífera* superou significativamente o valor de 3,71 % determinado na farinha de Ora-pro-nóbis. Observou-se que estes valores encontrados foram inferiores aos encontrados em outra pesquisa, em que as folhas de Ora-pro-nóbis obtiveram 6,5% de teor lipídico. Já outro estudo aponta que as folhas de *Moringa oleífera* (base seca) contém 5,0% e 7,09% de porcentagem lipídica, respectivamente. Foram identificados 14 ácidos graxos, incluindo 8 moléculas saturadas, 2 monoinsaturadas e 4 poli-insaturadas na composição lipídica das farinhas das folhas de Ora-pro-nóbis (TEIXEIRA, 2012).

Tabela 2. Conteúdo de aminoácidos segundo três pesquisas realizadas com as folhas secas de *Moringa oleífera* (F-Mo) Ora-pro-nobis (F-OPN) e *Amaranthus Viridis* (F-Av).

Valores calculados em 100 g de folhas secas.

Aa Essenciais	F-Mo	F-OPN	F-Av
Histidina	0,73 ± 0,02	0,62 ± 0,02	2.0 ± 0.1
Isoleucina	1,18 ± 0,01	1,13 ± 0,01	2.9 ± 0.1
Leucina	2,05 ± 0,20	2,01 ± 0,15	6.4 ± 0.1
Lisina	1,63 ± 0,03	1,75 ± 0,04	4.8 ± 0.1
Metionina	1,63 ± 0,03	0,35 ± 0,01	1.5 ± 0.7
Fenilalanina	1,73 ± 0,08	1,47 ± 0,03	3.8 ± 0.1
Treonina	1,09 ± 0,02	1,03 ± 0,01	4.4 ± 0.0
Triptofano	0,52 ± 0,09	0,55 ± 0,10	2.9 ± 0.1
Valina	1,26 ± 0,18	1,29 ± 0,24	4.4 ± 0.8
Sub-total	10,50	10,20	33,10

Fonte: Juan *et al.*, 2007; Almeida *et al.*, 2014; Marinelli, 2016. Os valores representam a média ± desvio padrão (DP).

De acordo com Teixeira (2012), as farinhas apresentaram valores satisfatórios de aminoácidos essenciais (AAE), quando comparados com a indicação diária recomendada para adultos pela FAO, com exceção para os aminoácidos sulfurados (metionina + cistina) da farinha de *Moringa oleífera*. Entre os AAEs, o mais abundante foi a leucina, para as farinhas de Ora-pro-nóbis e *Moringa oleífera*, e o triptofano na farinha de *Amaranthus viridis*, um aminoácido não muito abundante no reino vegetal.

Nos resultados demonstrados na tabela 1 e 2, as farinhas de Ora-pro-nóbis, *Moringa oleífera* e *Amaranthus viridis* destacam-se como alimentos de alto teor proteico, devido à sua composição equilibrada de aminoá-

cidos essenciais sendo, portanto, recomendado seu uso como complemento na preparação de alimentos, com a finalidade de enriquecê-los nutricionalmente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos achados científicos, concluiu-se que as PANCs *Amaranthus viridis*, *Moringa oleífera* Lam. e Ora-pro-nóbis (*Pereskia aculeata* Mill.) se destacam por serem importantes fontes proteicas e também por seu perfil de aminoácidos essenciais diferenciado, sendo mais elevado que as plantas convencionais. Outros nutrientes que se destacam são o cálcio, potássio, ferro, vitaminas, etc. Estas plantas podem ser inseridas na alimentação nas mais diferentes preparações como em forma de farinhas, cruas, cozidas, refogadas e em mistura com outros alimentos. Em forma de farinha, unindo as três PANCs, podem servir como complemento nutritivo, ou ser utilizada como suplementação alimentar para crianças em situação de risco da segurança alimentar e nutricional. Um projeto de pesquisa utilizando a farinha das três PANCs mencionadas no presente estudo será proposto para verificar a aceitabilidade e possíveis resultados no perfil nutricional de crianças em situação de risco nutricional.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, M.; E.; F.; et al.; Caracterização Química das Hortaliças não-convencionais conhecidas como Ora-Pro-Nobis. **Rev. Biosci. J., Uberlândia**. v. 30. supplement. 1, p. 431-439. Julho/ 2014.
- BIANCHINI, M.; G.; A.; BELEIA, A.; D.; P.; BIANCHIN, A.; Modificação da composição química de farinhas integrais de grãos de amaranto após a aplicação de diferentes tratamentos térmicos. **CiênciaRural, SantaMaria**. v. 44. n. 1. p. 167-173. Jan. 2014.
- BRASIL. Ministério da Agricultura e Reforma Agrária. Secretaria Nacional de Defesa Agropecuária. Departamento Nacional de Defesa Vegetal. **Regras para análise de sementes**. Brasília: Departamento de Defesa Vegetal, 2010.
- GOPALAKRISHNAN, L.; DORIYA, K.; KUMAR, D. S.; *Moringa oleifera*: A review on nutritive importance and its medicinal application Food Science and Human Wellness. v. 5. n. 2. p. 49–56. Junho/2016. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.fshw.2016.04.001>>. Acesso em: Mai. 2018.
- JUAN, R. et al.; Caracterização proteica das sementes de onze espécies de amaranto. Departamento de Biología Vegetal e ecología, Universidad de Sevilla. Instituto de la Grasa (C.S.I.C.). **Grasas y Aceites**, vol. 58, n. 1, ENERO-MARZO, 49-55, 2007, ISSN: 0017-3495.
- KINUPP, A. F. **Plantas alimentícias não-convencionais da região metropolitana**. Porto Alegre, RS. Tese de Doutorado em Fitotecnia - Faculdade de Agronomia - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil, p.562. Novembro/ 2007.
- MARINELLI, P.; S.; **Farinhas de moringa (*Moringa Oleífera* Lam.) e Ora-pro-nóbis (*Pereskia aculeata* Mill.): biomateriais funcionais**. f.59. Tese de Doutorado –Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Ciências, Bauru, 2016.
- TEIXEIRA, E.; M.; B.; et al.; **Caracterização química e nutricional da folha de Moringa (*Moringa oleífera* Lam.)**. f. 94. Tese de Doutorado. Araraquara, São Paulo. 2012.

Implantação de Controles Financeiros para a Empresa Edilse Bordados

Fernando Beltrame Fernandes¹, Heryel Gustavo de Freitas¹, Luciane dos Santos Queiróz¹, Heryedine Cristiny Einik de Freitas² e Fausto Camargo³

1. Acadêmico(a) do Curso de Administração do Centro Universitário União das Américas (Uniamérica).

2. Administradora. Pós-graduada em Controladoria, Auditoria e Perícia Contábil.

3. Administrador. Pós-graduado em Gerenciamento de Micro e Pequenas Empresas (UFLA/MG) e Gestão da Aprendizagem (Uniamérica). Mestre em Ciências Sociais (UNISINOS). Professor e Coordenador do Curso de Administração da Uniamérica.

fernandofer97@hotmail.com e hery_2003@live.com

Palavras-chave

Administração financeira
Controles financeiros
Fluxo de caixa

Resumo:

A utilização de controles na área de finanças é fundamental para que o gestor da empresa tenha informações claras e precisas para tomar decisões assertivas. Neste sentido, o objetivo deste estudo reside em elaborar e implantar controles financeiros para uma empresa de bordados, de Foz do Iguaçu, de porte micro-empresendedor individual. Trata-se de pesquisa aplicada, de natureza qualitativa. Quanto ao objetivo caracteriza-se como pesquisa, exploratória e descritiva e quanto ao procedimento, bibliográfica. Para a coleta de dados foi utilizada a entrevista semiestruturada e posteriormente foi feita a análise de conteúdo. Foi desenvolvido e implantado na empresa controles financeiros, visando a segurança e estabilidade financeira da mesma que permitiram ao gestor acompanhar e controlar seu caixa, facilitando nas decisões financeiras no futuro.

Artigo recebido em: 06.06.2018

Aprovado para publicação em: 19.06.2018

INTRODUÇÃO

O crescimento significativo das micro e pequenas empresas nos últimos anos têm grande contribuição na movimentação da economia do país. Esses empreendimentos geram riquezas, aumentando o PIB-Produto Interno Bruto, renda e oportunidades para a população economicamente ativa.

Alguns fatores são indispensáveis para sobreviver em um ambiente competitivo, um deles é ter uma boa gestão financeira da empresa. Porém, nem sempre isso acontece, sendo que um dos principais motivos que levam as empresas a falência é a falta ou má administração na área de finanças.

Diante da importância da administração financeira para as empresas, independente do porte, os administradores precisam estar atentos a todos os acontecimentos que envolvem as movimentações financeiras. Sendo assim, pergunta-se: como os controles financeiros contribuem para a análise da situação financeira da empresa Edilse Bordados?

Portanto, o objetivo geral desta pesquisa consistiu em implantar controles financeiros na empresa, e os objetivos específicos em: analisar os controles financeiros utilizados pelos gestores; identificar os controles financeiros que sejam compatíveis com o perfil da empresa, e, desenvolver controles financeiros que auxiliem para a estabilidade e segurança financeira.

Grande parte das micro e pequenas empresas são administradas por seus proprietários ou por familiares, que na maioria das vezes possuem poucos conhecimentos na área de finanças, muitas empresas apresentam dificuldades ou até mesmo não possuem gestão financeira no desenvolvimento de suas atividades.

Esta pesquisa justifica-se por possuir relevância para a empresa, já que através da implantação dos controles financeiros a proprietária poderá ter uma visão clara do que acontece com o seu caixa e, assim, obter maior controle sobre suas operações.

ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

A administração financeira para Wernke (2008, p. 4), é “como um conjunto de métodos e técnicas utilizados para gerenciar os recursos financeiros da entidade, objetivando a maximização do retorno do capital investido pelos acionistas.”

O principal objetivo da administração financeira é maximizar o lucro dos acionistas, mas também envolve outros objetivos, os quais são: sobreviver no mercado, evitar problemas financeiros, superar a concorrência, maximizar as vendas, minimizar os custos, manter a liquidez e manter o crescimento constante da empresa (ROSS *et al*, 2013).

O administrador financeiro deve possuir habilidades e competências para desenvolver um bom gerenciamento da área financeira, é preciso estudar, monitorar e obter informações sobre todas as ferramentas de controladoria financeira.

Segundo Gropelli e Nikbakht (2010, p. 5), “os administradores financeiros precisam se envolver com as mudanças que ocorrem constantemente no campo das finanças. Eles devem adotar métodos mais sofisticados para poder planejar melhor num ambiente de crescente competitividade”.

CONTROLE FINANCEIROS

Controlar as finanças facilita as tomadas de decisões, pois através de relatórios e controles financeiros é possível analisar dados que demonstrem a situação passada, atual e até mesmo tendências da empresa.

Tais dados podem fornecer informações sobre o caixa e suas condições em determinados períodos. Se a empresa possui condições de realizar compras, produção e vendas, quanto a urgência de financiamentos e a pertinência de investimentos futuros que envolvam desembolsos. Por isso, é imprescindível que as empresas adotem controles internos no âmbito financeiro abrangendo, em especial o fluxo de caixa, contas a receber, contas a pagar, controle bancário e estoques (WERNKE, 2008).

A programação das entradas e saídas, o acompanhamento das contas a receber, das contas a pagar e o controle dos saldos dos caixas da empresa e das contas bancárias são atividades financeiras básicas, indispensáveis para a sobrevivência dos negócios (CHEROBIM; LEMES JUNIOR; RIGO, 2015).

FLUXO DE CAIXA

Um dos principais instrumentos utilizados na área de finanças de uma empresa é o fluxo de caixa, pois, ele permite ao gestor acompanhar os registros de todas as movimentações de entrada de dinheiro em caixa

bem como as de saída. Os recebimentos e pagamentos diários fazem parte do início dos aspectos financeiros essenciais à empresa.

O fluxo de caixa pode ser diário, semanal, mensal, ou ainda, compreende outros períodos. Este, é composto por dados obtidos através dos controles financeiros feitos pelo administrador das contas a receber, contas a pagar, de vendas e despesas e de todos os outros elementos que movimentam os recursos financeiros da empresa.

Um dos controles que fornecem informações para elaborar o fluxo de caixa da empresa é o controle de contas a receber, que se refere às vendas de produtos e serviços realizadas a prazo e que a empresa não recebe durante a prestação do serviço ou entrega do produto. Assim, a empresa permite o recebimento posterior dessas vendas e atribui crédito ao cliente que resultará em um sistema de cobrança para verificar como a empresa receberá os pagamentos, controlar entradas de recursos e cobrar os atrasos de clientes (CHEROBIM; LEMES JUNIOR; RIGO, 2015).

Para uma empresa realizar suas atividades é necessário cumprir com seus compromissos assumidos, por isso manter as contas a pagar em dia é essencial. O controle de contas a pagar também faz parte do processo de gestão do fluxo de caixa. Este, é utilizado para monitorar e controlar os pagamentos dos fornecedores, outros pagamentos relacionados às atividades da empresa e, ainda, na aquisição de investimentos em ativos permanentes (SILVA, 2009).

Segundo Morante e Jorge (2012), o manuseio do fluxo de caixa permite ao gestor financeiro da empresa compatibilizar no tempo as contas a pagar com as contas a receber, e assim, tomar decisões importantes como o melhor momento de comprar e pagar; o melhor momento de vender e receber; os momentos com acúmulo de contas a pagar e também projeção de sobras e faltas de caixa.

O controle do fluxo de caixa oferece vantagens para empresa, que consegue visualizar se as vendas presentes serão suficientes para cobrir os desembolsos futuros, auxilia nas decisões antecipadas sobre a falta ou sobra de dinheiro, verifica a necessidade de realizar promoções e reduzir ou aumentar preços, identifica se os recursos financeiros estão suprimindo as necessidades para continuar o negócio, ou, se é necessário obter recursos de terceiros. Avalia, também, a capacidade de pagamentos antes de assumir compromissos (TOCANTINS, 2017).

METODOLOGIA

Este capítulo apresenta a metodologia utilizada no presente estudo, descreve ainda o tipo da pesquisa, a população alvo, o plano e instrumentos de coleta de dados e as técnicas de análise.

Sob o ponto de vista da sua natureza a pesquisa pode ser definida como aplicada, que é focada em aplicar soluções para problemas existentes na empresa, assim os gestores são capazes de tomar decisões assertivas através das respostas obtidas com a pesquisa (COOPER; SCHINDLER, 2016).

Em relação à abordagem do problema a pesquisa é qualitativa. Segundo Marconi e Lakatos (2006, p. 272), “por meio do método qualitativo, o investigador entra em contato direto e prolongado com o indivíduo ou grupos humanos, com ambiente e a situação que está sendo investigada, permitindo um contato de perto com os informantes.”

Com relação aos objetivos trata-se de pesquisa exploratória e descritiva. A pesquisa é exploratória, pois através de observações foram levantados dados sobre a situação atual da empresa, devido há poucas pesquisas realizadas anteriormente (COLLIS; HUSSEY, 2005).

Conforme Vergara (2016, p. 49) a pesquisa descritiva “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e defini sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.”

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos a pesquisa é de levantamento e uma pesquisa bibliográfica. A pesquisa de levantamento é realizada diretamente com pessoas, com o objetivo de conhecer o comportamento, a fim de se obter conclusões através das análises realizadas com os entrevistados (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Ainda em relação ao procedimento, é classificado como bibliográfico, pois a pesquisa foi elaborada a partir de materiais já publicados de autores, sendo que o pesquisador tem contato direto sobre o assunto, como livros e artigos científicos (ANDRADE, 2010).

O instrumento de coleta de dados utilizado foi a entrevista, que é um procedimento no qual você faz perguntas a alguém que, oralmente, lhe responde. A presença física de ambos é o ideal no momento da entrevista, mas a entrevista também pode ser feita por mídia interativa em geral, embora corra o risco de perder um pouco em qualidade (VERGARA, 2014).

Segundo Marconi e Lakatos (2004, p. 279), “a entrevista semiestruturada é quando o entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada. É uma forma de poder explorar mais amplamente a questão.”

Foi realizada entrevistas com a proprietária da empresa Edilse Bordados no mês de agosto de 2017, com o intuito de levantar informações sobre os métodos utilizados para gerir as finanças e conhecer o histórico e perfil da empresa a fim de compreender melhor as dificuldades e necessidades.

Posteriormente, foi realizada a análise dos dados obtidos na entrevista através da técnica de análise de conteúdo. Vergara (2014, p. 5) afirma que “análise de conteúdo se refere ao estudo de textos, documentos e verbalizações orais. É uma técnica de análise de comunicações, tanto associada aos significados, quanto aos significantes da mensagem.”

As ferramentas foram implantadas na Edilse bordados no início de setembro, porém vale ressaltar que os valores lançados nas planilhas apresentadas no capítulo quatro são fictícios e foram utilizados apenas para realizar simulações, a fim de demonstrar as funcionalidades de cada controle, como forma de preservar a empresa e manter sigilo das informações financeiras da mesma.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo apresenta-se a análise e discussão dos resultados, em consonância com os objetivos específicos. Foi realizada análise dos controles financeiros utilizados pelos gestores; identificados os controles compatíveis com o perfil da empresa e, por último, desenvolvido controles financeiros para auxiliar na estabilidade e segurança financeira da empresa.

CONTROLE FINANCEIROS UTILIZADOS PELA EMPRESA EDILSE BORDADOS

A Edilse Bordados é uma empresa de porte microempreendedor individual, ou seja, é a pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário. A proprietária Edilse iniciou suas atividades em outubro de 2013 e trabalha com a criação e personalização de montagens e matrizes computadorizadas para bordados eletrônicos.

No início, a empresa realizava postagens de fotos dos bordados com as matrizes de criação própria na rede social *Facebook*. Os bordados começaram a chamar atenção e interesse de outras bordadeiras, a partir desse momento a proprietária enxergou uma oportunidade de negócio através da venda *online* de seus produtos. Hoje as vendas são realizadas através de canais *online* e oferece todo suporte e auxílio aos clientes.

Identificou-se que a empresa vem crescendo nos últimos anos, e devido a essa expansão, viu-se a necessidade urgente da aplicação de controles financeiros na empresa. Ao questionar se a empresa possui algum tipo de controle financeiro e quais são eles, foi informado que não possui nenhum controle estruturado e, ainda que é apenas feita uma conferência das entradas nas contas bancárias no final do mês. A gestora está ciente da importância de cuidar das finanças da empresa, porém, afirma ter dificuldades na elaboração dos controles e, também, em dedicar momentos de seu dia para realizar a administração das finanças.

Verificou-se que a empresa Edilse Bordados não possui controles específicos para ter uma noção das entradas e saídas do caixa. A gestora ressaltou ainda, que há poucas despesas empresariais. Isso se dá pelo fato de que a gestora trabalha em sua própria residência e os impostos da MEI são muito baixos.

CONTROLES FINANCEIROS COMPATÍVEIS COM O PERFIL DA EMPRESA

Após a análise dos controles financeiros existentes na Edilse Bordados, ficou evidente que a empresa é bastante carente de ferramentas que auxiliem no controle das finanças, pois, inexistem controles estruturados básicos e essenciais, tais como, o fluxo de caixa e contas a receber. Frezatti (2014, p. 03) afirma que, “a gestão do fluxo de caixa não se constitui em preocupação exclusiva das grandes empresas, ou mesmo daquelas voltadas para a obtenção do lucro, mas sim das organizações em geral.”

O fluxo de caixa permite verificar quanto a empresa tem de receitas (entradas) e despesas (saídas) mês a mês e saber se tem lucro ou prejuízo nestes períodos e, isso, se torna oportuno para a empresa realizar uma avaliação do seu desempenho financeiro. Isto porque, quanto mais dinheiro tiver disponível em caixa, mais possibilidade terá de fazer investimentos ou até mesmo negociar compras, com maior quantidade e menores preços.

O controle de contas a receber é uma ferramenta que auxilia e gera benefícios para a empresa, pois permite melhor visão dos dados dos clientes; os valores que foram pagos e os que ainda receberá.

DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE CONTROLES FINANCEIROS

Após a identificação dos controles praticados no gerenciamento das finanças foi possível constatar que controles simples e básicos podem atender o perfil da empresa e as necessidades da proprietária.

Nesse sentido, foram desenvolvidas e implantadas planilhas que facilitam a visualização e interpretação de resultados financeiros, como o fluxo de caixa, que controla os ingressos e desembolsos de caixa e, contas receber, que controla os pagamentos dos clientes.

Todos os controles foram elaborados em planilhas eletrônicas, com base em modelos pesquisados que, serviram como base para criar controles, visando melhorias nos controles e adaptações, de modo a oportunizar maior conhecimento do negócio à proprietária. Na primeira guia da planilha está o “Menu” (figura 1), no qual interliga as opções de “Lançamentos”, “Gráficos” e “Resultado Anual”.

Figura 1. Menu



Fonte: autores (2017)

Ao abrir a guia lançamentos (figura 2), surgem os meses de janeiro a dezembro. Em cada um deles, deverá ser lançado os dados de entradas e saídas que ocorrerem durante aquele mês. No campo “vendas à vista” deve ser lançado o quanto a empresa vendeu na forma de pagamento à vista e, no campo “a receber”, fazer o lançamento das vendas que ainda não foram pagas pelos clientes.

A receita é calculada a partir da soma automática de vendas à vista e a receber. Já o “recebimento do mês anterior” soma-se somente com as “vendas à vista”, para gerar o resultado total de “entradas”, ou seja, a gestora terá noção de quanto realmente tem disponível em seu caixa. Ao lado da planilha de entradas, estão as saídas, onde devem ser lançadas todas as saídas.

De acordo com Silva (2016, p. 37), “o fluxo de caixa é um recurso fundamental para os gestores saberem com precisão qual a situação financeira da empresa e, com base no resultado, decidir os caminhos a seguir”.

Figura 2. Lançamentos

		ENTRADAS		SAÍDAS			
		DESCRIÇÃO	VALOR	DESCRIÇÃO	VALOR		
3	MENU	Vendas à vista	R\$ 160,00	Despesas mensais	R\$ 200,00	TOTAL DE ENTRADAS	
4	Janeiro	A receber	R\$ 300,00	Pró-labore	R\$ 800,00	360	
5	Fevereiro	RECEITA	R\$ 460,00	Imposto		TOTAL DE SAÍDAS	
6	Março	Recebimento mês anterior	R\$ 200,00	Energia Elétrica		1000	
7	Abril	ENTRADAS	R\$ 360,00	Telefone		SALDO MENSAL	
8	Maio			Empréstimos bancários		-640	
9	Junho					SALDO NEGATIVO	
10	Julho						
11	Agosto						
12	Setembro						
13	Outubro						
14	Novembro						
15	Dezembro						

Fonte: os autores (2017)

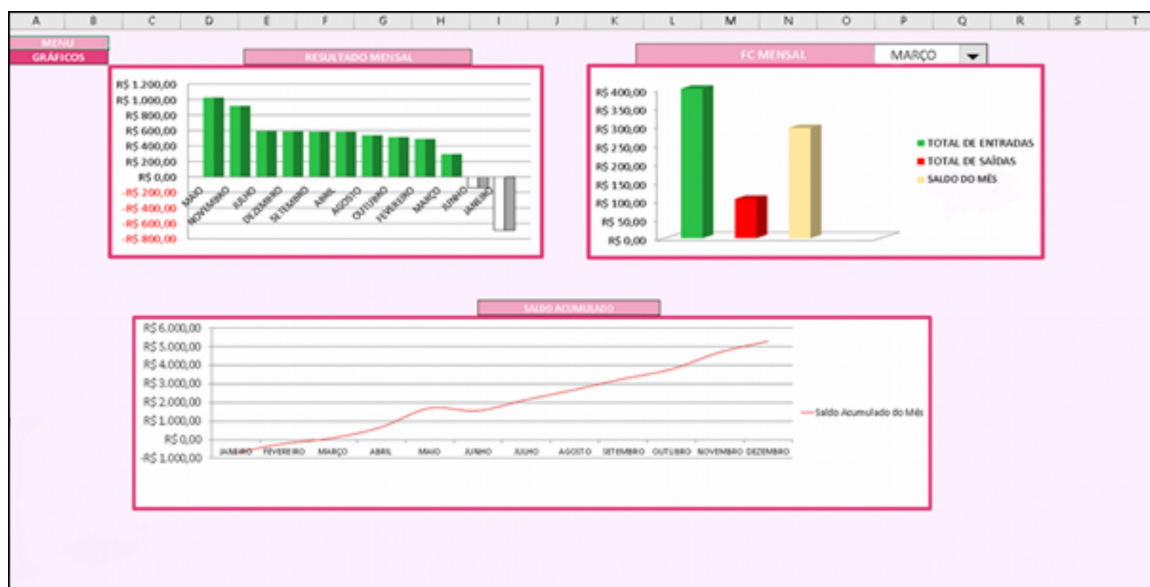
Através da guia Gráficos (figura 3), a empresa terá três tipos de informações. A partir do gráfico nomeado de “resultado mensal” a proprietária poderá visualizar em quais meses seu negócio tem mais receitas e ter uma base para antecipar suas decisões futuramente, tendo em vista que todo negócio apresenta períodos de sazonalidade.

Para visualizar separadamente o total de entradas e saídas de um mês específico, deverá acessar o gráfico “fluxo de caixa mensal”, que demonstra o que ocorreu por período selecionado, que fornece: total de entradas, total de saídas e o saldo do mês. A partir dessa informação, o responsável pelas finanças terá noção se as suas entradas foram capazes de suprir seus compromissos financeiros.

Silva (2016, p. 37) afirma que, “ao analisar o fluxo de caixa, se o saldo for negativo significa que a empresa tem gastos a mais. Nesse caso, o gestor terá que rever os gastos para conseguir aumentar a entrada de dinheiro. Por outro lado, se um saldo for positivo, ele indica que a empresa está conseguindo pagar as suas obrigações e ter disponibilidade financeira.”

E, por fim, o gráfico “saldo acumulado” resulta da soma do saldo do mês atual, com o do mês anterior e, apresenta a variação do saldo acumulado que ocorreu no período de um ano.

Figura 3. Gráficos



Fonte: os autores (2017)

A guia Resultado anual (figura 4) mostra de forma sintética o total de entradas, total de saídas, saldo do mês, saldo acumulado do mês e se o resultado é positivo ou negativo. É importante que as empresas acumulem algum dinheiro para estarem sempre preparadas para reverter períodos de dificuldades, como variações de mercado, uma crise, ou meses em que as vendas decrescem.

Para facilitar essa análise, a gestora poderá utilizar a demonstração da figura 04. Por exemplo: o saldo acumulado do mês de julho foi de R\$ 1.463,00 somando com o saldo do mês seguinte poderá verificar que a empresa acumulou R\$ 2.001,00, ou seja, houve uma entrada no mês de agosto de R\$ 538,00.

Já no mês de abril, conforme apontado na figura 04, o saldo acumulado ficou negativo, devido ao seu saldo mensal, de R\$ -15,00, ter sido maior que o saldo acumulado do mês de março, cujo saldo acumulado ficou em R\$ 0,00.

Figura 4. Resultado anual

Resultado Anual						
MÊS	TOTAL DE ENTRADAS	TOTAL DE SAÍDAS	Saldo do Mês	Saldo Acumulado do Mês	RESULTADO	
JANEIRO	R\$ 360,00	R\$ 250,00	R\$ 110,00	R\$ 110,00	Saldo Positivo	
FEVEREIRO	R\$ 500,00	R\$ 305,00	R\$ 195,00	R\$ 305,00	Saldo Positivo	
MARÇO	R\$ 400,00	R\$ 705,00	-R\$ 305,00	R\$ 0,00	Saldo Positivo	
ABRIL	R\$ 650,00	R\$ 665,00	-R\$ 15,00	-R\$ 15,00	Saldo Negativo	
MAIO	R\$ 1.050,00	R\$ 25,00	R\$ 1.025,00	R\$ 1.010,00	Saldo Positivo	
JUNHO	R\$ 1.150,00	R\$ 1.290,00	-R\$ 140,00	R\$ 870,00	Saldo Positivo	
JULHO	R\$ 600,00	R\$ 7,00	R\$ 593,00	R\$ 1.463,00	Saldo Positivo	
AGOSTO	R\$ 550,00	R\$ 12,00	R\$ 538,00	R\$ 2.001,00	Saldo Positivo	
SETEMBRO	R\$ 600,00	R\$ 14,00	R\$ 586,00	R\$ 2.587,00	Saldo Positivo	
OUTUBRO	R\$ 700,00	R\$ 186,00	R\$ 514,00	R\$ 3.101,00	Saldo Positivo	
NOVEMBRO	R\$ 1.000,00	R\$ 82,00	R\$ 918,00	R\$ 4.019,00	Saldo Positivo	
DEZEMBRO	R\$ 1.700,00	R\$ 1.110,00	R\$ 590,00	R\$ 4.609,00	Saldo Positivo	

Fonte: os autores (2017)

É essencial que a empresa administre as contas a receber, pois quando o cliente demora ou não paga o que deve, pode afetar negativamente a empresa. Se o cliente demorar a realizar o pagamento, a empresa pode fechar o período com um faturamento menor do que ela poderia obter e se o cliente não pagar, a empresa terá prejuízo porque perde o serviço/produto.

Por isso, é de suma importância que a gestora esteja amparada pelo controle de contas a receber para estar ciente dos valores que receberá e os que já recebeu, verificar quais clientes ainda não pagaram e realizar a cobrança. A figura 5 mostra a tela de início da planilha, que foi elaborada conforme a necessidade da empresa, para que a gestora tenha facilidade para obter as informações necessárias para a realização do controle, sendo elas: “nome de clientes”, “valores a receber” “recebido”, “saldo” e “total a receber”.

O “saldo” foi criado com o intuito de demonstrar a diferença entre o débito e o crédito de cada cliente, uma vez que a forma de receber é flexível, ou seja, os clientes têm a liberdade de efetuar qualquer valor de depósito, tanto a mais quanto a menos que sua dívida, ficando com um saldo positivo ou negativo. Os valores das células foram automatizados com os dados referentes à planilha “histórico de cliente”.

Figura 5. Tela de início

Nomes Clientes	Valor a Receber	Recebido	Saldo
Amanda	170,00	150,00	-20,00
Aurora	62,00	57,00	-5,00
Carla	121,00	75,00	-46,00
Caroline	110,00	0,00	-110,00
Cristina	0,00	0,00	0,00
Daniela	368,00	200,00	-168,00
Debora	86,00	100,00	14,00
Exemplo 1	100,00	105,00	5,00
Ediene	15,00	0,00	-15,00
Edilaine	78,00	0,00	-78,00
Eliane	0,00	0,00	0,00
Elis	29,00	0,00	-29,00
Flavia	10,00	0,00	-10,00
Helena	108,00	60,00	-48,00
Jane	167,00	0,00	-167,00
Lusiane	58,00	0,00	-58,00
Madalena	12,00	0,00	-12,00
Marcia	171,00	100,00	-71,00

TOTAL A RECEBER

-837,00

Fonte: os autores (2017)

Ao clicar no nome do cliente na planilha acima, o usuário é redirecionado para o histórico dessa pessoa, onde visualizará o nome do cliente, a data dos eventos ocorridos, a descrição dos produtos vendidos, os valores a receber, os valores recebidos, o saldo, e os eventos a vista.

A figura 6 mostra o histórico do cliente nomeado “exemplo 1”. Nessa planilha são registrados os produtos comprados pelo mesmo, tal como a data em que ele solicitou o produto e o valor do mesmo na coluna “a receber”. Também, são registrados os valores recebidos pelos depósitos e o saldo do cliente. Ao lado se encontra os dados “à vista”, onde são registrados os pedidos dos clientes que já efetuaram o pagamento na hora do pedido.

Após fazer o registro dos dados, os totais são somados e lançados automaticamente na “tela de início”.

Figura 6. Histórico do cliente

INÍCIO		Exemplo 1				À VISTA				
DATA	Produtos	A receber	Valor recebido	SALDO	Data	Produtos	Valor	Recebido	Saldo	
		105,00	110,00	5,00					-	
02/out	Montagem matriz 1	5,00			10/out	Pacote de matrizes 3	25,00	25,00		
02/out	Montagem matriz 2	5,00			10/out	Montagem com nome 4	5,00	5,00		
02/out	Montagem com nome 1	5,00								
02/out	Montagem com nome 2	5,00								
05/out	Pacote de matrizes 1	20,00								
05/out	Pacote de matrizes 2	25,00								
15/out	5 matrizes com nome	25,00								
15/out	2 molduras com nome	10,00								
15/out	Montagem com nome 3	5,00								
16/out	DEPÓSITO		110,00							

Fonte: os autores (2017)

O fluxo de caixa e o controle de contas a receber são ferramentas de suma importância para a gestora lidar com situações que possam ameaçar sua estabilidade financeira e, ainda, permitem verificar a necessidade de realizar promoções, reduzir ou aumentar preços; saber se é possível ou não conceder prazos de pagamentos aos clientes e controlar a inadimplência; bem como, antecipar as decisões em relação às sobras ou faltas de caixa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo geral a implantação controles financeiros internos que fossem compatíveis com a realidade da empresa Edilse Bordados, visando melhor estabilidade e segurança financeira. Constatou-se que a empresa não possuía controles formais suficientes para garantir informações claras e objetivas para a gestão.

A partir disso, foram elaborados controles que possibilitam melhor organização dos dados, através da implantação de planilhas financeiras para a proprietária conhecer mais a empresa e proporcionar o controle das finanças. As planilhas de controle financeiro, foram aprovadas pela gestora, que demonstrou contentamento com o resultado do estudo ao afirmar que trouxe facilidade para seu dia a dia.

Pode-se afirmar que os objetivos desta pesquisa foram alcançados, pois as ferramentas propostas e implantadas atingiram a expectativa da proprietária e dos pesquisadores de forma positiva. Os controles desenvolvidos atenderam as necessidades do negócio, para melhor gerenciamento da empresa.

Além da aplicação das planilhas desenvolvidas neste estudo na Edilse Bordados, elas podem servir de base para outras empresas que ainda não possuem controles financeiros internos estruturados ou, também, para aquelas empresas que tem controles atuais, porém estes, não fornecem informações gerenciais suficientes.

Além de resultar em uma análise qualitativa da área financeira, os controles também fornecem informações que oportunizam desenvolver e trabalhar as outras áreas da empresa. Por exemplo, a partir do controle de contas a receber é possível visualizar a relação dos clientes e seu histórico de compras, como também, identificar os mais assíduos e os inativos. Ainda, a partir dessa informação pode ser criado um programa de fidelização para retenção ou recuperação de clientes.

Também é possível identificar quais os produtos que mais foram vendidos, tal como o perfil dos clientes e o modo de pagamento mais utilizado. No controle de fluxo de caixa também é possível identificar os períodos de mais receitas ou saídas, bem como, os de maiores lucros ou prejuízos, e trabalhar estratégias para cada período de vendas. Por fim, é possível identificar gastos que prejudicam a empresa, ou até mesmo, saber quando poderá investir mais em divulgação para atrair novos clientes, sem que prejudique o saldo da empresa.

REFERÊNCIAS

- CHEROBIM, A.; P.; M.; LEMES JUNIOR, A.; B.; RIGO, C.; M.; **Fundamentos de finanças empresariais: técnicas e práticas essenciais**. Rio de Janeiro: Ltc, 2015.
- COOPER, D.; R.; SCHINDLER, P.; S.; **Métodos de pesquisa em administração**. 12. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.
- FREZATTI, Fábio. **Gestão do fluxo de caixa: perspectivas estratégicas e tática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- GROPELLI, A.; A.; NIKBAKHT, E.; **Administração financeira: séries essenciais**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- LAKATOS, E.; M.; MARCONI, M.; A.; **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- ROSS, S.; A.; et al.; **Fundamentos de administração financeira**. 9. ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.
- SILVA, E.; C.; **Introdução à administração financeira: uma nova visão econômica e financeira para a gestão de negócios das pequenas e médias empresas**. Rio de Janeiro: Ltc, 2009.
- SILVA, E.; C.; **Como administrar o fluxo de caixa das empresas**. Guia de sobrevivência empresarial. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- TOCANTINS, S.; **Saiba como fazer o fluxo de caixa da sua empresa**. 2017. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/fluxo-de-caixa,a8751947e93c9410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: 30 ago. 2017.
- VERGARA, S.; C.; **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- WERNKE, R.; **Gestão financeira: ênfase em aplicações e casos nacionais**. Rio de Janeiro: Saraiva, 2008.

Identificação do Público-alvo e Apresentação das Estratégias Para o Posicionamento no Mercado em um Restaurante de Comida Japonesa

Ana Carla Pavei¹, Guilherme Neto da Costa¹, Fausto Camargo² e Dirce Maria Dalberto³

1. Acadêmica(o) em Administração pelo Centro Universitário Uniamérica (Foz do Iguaçu, PR).

2. Administrador. Pós-graduado em Gerenciamento de Micro e Pequenas Empresas (UFLA/MG) e Gestão da Aprendizagem (Uniamérica). Mestre em Ciências Sociais (UNISINOS). Professor e Coordenador do Curso de Administração da Uniamérica.

3. Administradora. MBA em Marketing. Especialista em Gestão da Qualidade Ambiental. Mestre em engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

carla.pavei@hotmail.com e dirce@uniamerica.br

Palavras-chave

Marketing
Mix de Marketing
Segmentação de Mercado

Resumo:

Contexto: Este estudo realiza uma pesquisa com os apreciadores de comida oriental na cidade de Foz do Iguaçu. A empresa onde foi realizada a pesquisa situa-se na cidade de Foz do Iguaçu, no bairro da grande Vila A, e tem como principais produtos pratos do cardápio oriental, quentes e frios, incluído de sobremesas. Possui mais de dez concorrentes indiretos e nenhum direto. **Objetivo:** Identificar o perfil do cliente e elaborar estratégias de posicionamento de mercado. **Método:** Esta pesquisa tem características qualitativas e quantitativas, exploratória, descritiva, de levantamento documental e bibliográfico. **Resultados:** O público-alvo foi definido como sendo mulheres jovens de 21 a 40 anos, com renda de dois a cinco salários-mínimos em média e ensino superior completo ou pós-graduação, que residem na região da grande Vila A. Como estratégias de posicionamento de mercado foram sugeridas algumas ações de promoções direcionadas ao público-alvo, treinamento dos colaboradores para um melhor atendimento, divulgação dos diferenciais do empreendimento, e realizar um plano de metas e recompensas, para uma maior valorização do capital humano interno.

Artigo recebido em: 06.06.2018

Aprovado para publicação em: 20.06.2018

INTRODUÇÃO

A empresa onde foi realizada a pesquisa situa-se na cidade de Foz do Iguaçu, no bairro da grande Vila A, e tem como principais produtos pratos do cardápio oriental, quentes e frios, incluído de sobremesas. Possui mais de dez concorrentes indiretos e nenhum direto.

Foz do Iguaçu, cidade turística, conta atualmente com pouco mais de 264 mil habitantes (IBGE, 2017) possuindo 10.155 empresas (IBGE, 2015). Atualmente, observa-se a ampla oferta de produtos e serviços, tornando o ato de compra mais complexo e os consumidores cada vez mais exigentes, principalmente no ramo da alimentação.

O objetivo dessa pesquisa é identificar o público-alvo e elaborar estratégias de posicionamento de mercado para o empreendimento.

Utilizando como suporte do que é apresentado e discutido, o artigo procurou responder a seguinte indagação: Como identificar o público-alvo do cliente e quais estratégias de posicionamento de mercado que o restaurante poderá utilizar?

Mais especificamente o trabalho pretende identificar o público-alvo do estabelecimento; descrever os produtos e serviços e apresentar estratégias de posicionamento de mercado para o negócio.

O estudo justifica-se pela importância da empresa de se conhecer o perfil dos clientes e os das ações de posicionamento de mercado que deve tomar, criando também a oportunidade dos estudantes colocarem em prática os conhecimentos adquiridos em sala de aula, e é viável pelo fato de ser um projeto de baixo custo e a empresa ter disponibilizado acesso às informações.

METODOLOGIA

De acordo com Barros e Leheld (2000, apud PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 14) “a finalidade da pesquisa é resolver problemas e solucionar dúvidas, mediante a utilização de procedimentos científicos”.

Segundo Mattar (2011) tendo em vista o problema como sendo de natureza real, numa empresa igualmente real, utiliza-se a pesquisa aplicada, que é necessária quando se procura resolver problemas concretos e em ambientes predominantemente empresariais.

Com o objetivo inicial e principal de se identificar o público-alvo da empresa, faz-se necessário a utilização do método estatístico, um questionário com aplicação quantitativa e qualitativa, onde se pretende obter números e dados (informações) para análise. “Nesse sentido, os procedimentos estatísticos fornecem considerável reforço às conclusões obtidas, sobretudo, mediante a experimentação e a observação” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 38).

Questionário – É um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador. Objetiva levantar opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas. A linguagem utilizada no questionário deve ser simples e direta, para que quem vá responder compreenda com clareza o que está sendo perguntado (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 69).

Fazendo uso ainda dos objetivos iniciais, utiliza-se a pesquisa exploratória e a descritiva, onde se pretende explorar todos os pontos desconhecidos inicialmente através de levantamentos bibliográficos e documentais, principalmente. A pesquisa descritiva é realizada na descrição das características de grupos, e são identificadas por conter objetivos bem definidos, que só é possível quando já se tem todos os levantamentos necessários para a ação e elaboração do instrumento de dados (MATTAR, 2011).

Para a descrição dos produtos e serviços do estabelecimento serão utilizadas as seguintes ferramentas: pesquisa documental de primeira mão, entrevista padronizada (pois, seguirá um roteiro previamente formulado) com o proprietário e com os colaboradores da empresa.

A pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc. (FONSECA apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Figura 1. Fórmula para cálculo amostral

$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$	<p>Onde:</p> <p>n – amostra calculada</p> <p>N – população</p> <p>Z – variável normal padronizada associada ao nível de confiança</p> <p>p – verdadeira probabilidade do evento</p> <p>e – erro amostral</p>
<p>População total: 1690</p> <p>Margem de erro: 10%</p> <p>Nível de confiança: 99%</p> <p>Amostra calculada: 152</p>	

Fonte: (OCHOA, 2017)

Quadro 1. Escala Likert

Nota	Ordem	Conceito
9,0 a 10,00	1	Muito importante
8,0 a 8,9	2	Importante
7,0 a 7,9	3	Nem pouco, nem muito importante
4,1 a 6,9	4	Pouco importante
1,0 a 4,0	5	Sem importância

Fonte: Adaptada pelos autores de Mattar, 2011.

O instrumento de dados teve como objetivo identificar o perfil do cliente apreciador de comida japonesa e a percepção dos mesmos com relação aos produtos e serviços da empresa Moka Temakeria e Sushi. O questionário teve início de aplicação no dia 31 de outubro e encerrou-se no dia 26 de novembro, totalizando 152 respostas.

Com a finalidade de se obter um resultado totalmente aleatório, não se fez distinção de sexo e idade com o público para a divulgação do questionário. Foram utilizadas as redes sociais, contando também com a divulgação direta na página do restaurante no Facebook. Realizou-se o levantamento de 100 contatos de um sistema de cadastro de clientes próprio do estabelecimento, onde ocorreu a transmissão do link direto do questionário via *WhatsApp*.

A pesquisa foi apresentada em três partes, dívidas da seguinte maneira:

a) Visão e preferências do cliente quanto aos produtos e serviços oferecidos pelos estabelecimentos de comida japonesa em geral (nesta parte composta com dez perguntas, foi possível mensurar o grau de importância dos produtos, serviços, formas de pagamento, ambiente em geral, participação social da empresa, os restaurantes mais frequentados da cidade, e a utilização do serviço de *Delivery* das empresas).

b) Identificação do perfil do consumidor de comida japonesa (com seis perguntas foi possível identificar o gênero, faixa etária, nível escolar, região predominante de moradia, e renda do consumidor).

c) Hábitos e visão do cliente direto do *Moka Temakeria* e *Sushi*, quanto aos serviços e produtos oferecidos (com quatro perguntas foi possível identificar a frequência, e os aspectos positivos e negativos na visão dos clientes).

Os dados obtidos foram analisados pelos sistemas *Google Forms* e *Excel*, os quais foram de suma importância para uma adequada e minuciosa interpretação dos dados apresentados na sequência.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa abordada para este estudo foi o *Moka Temakeria e Sushi*, uma das principais opções de restaurante no ramo de comida japonesa na região da grande Vila A, um dos maiores bairros da cidade de Foz do Iguaçu. Localiza-se na Avenida Silvio Américo Sasdelli, 2487.

O nome MOKA foi criado a partir das iniciais dos nomes dos irmãos junto com o proprietário. M de Mohamed, O de Omar, K de Kemel e A de Ahmad.

No início a empresa não contou com nenhum tipo de planejamento estratégico ou financeiro. Foi feita a contratação de um especialista na área de comida japonesa e foi aos poucos colocando a ideia do restaurante em prática. Em junho de 2015, inaugurou o restaurante com seis funcionários, com operação para almoço e jantar.

Com seis meses de funcionamento, a empresa realizou uma grande reforma estrutural. Várias mudanças foram feitas, como alguns exemplos temos a reforma da cozinha, com instalação do importante e necessário equipamento de exaustão, e o setor de sushi com a instalação de um grande balcão vitrine refrigerado. O setor de frente de loja, onde os clientes são atendidos recebeu uma reestruturação das mesas, que passaram de mesas comuns em madeira para sofás e mesas em madeira MDF. O ambiente passou por mudanças na decoração, iluminação e climatização.

Atualmente a empresa conta com 9 colaboradores, sendo 1 garçom, 3 auxiliares de *Sushiman*, 1 cozinheira, 1 auxiliar de cozinha, 1 operador de caixa, 1 motoboy e 1 gerente. Os custos totais estão na casa dos R\$ 65 mil, divididos entre aluguel do espaço, fornecedores, salários, água, luz, telefone, além dos custos com contador.

DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA EMPRESA

O estabelecimento conta com uma grande variedade de produtos, oferecendo mais de 70 opções de pratos quentes e frios, para o cardápio normal A La Carte, entre eles opções de petiscos (peixes e mix com batata frita, em sua maioria), e para rodízio conta com 33 opções para a escolha do cliente. A matéria-prima principal é o Salmão fresco, oriundo de cativeiros no Chile. Chega ao estabelecimento diariamente (exceto domingo) através de um fornecedor exclusivo.

Oferece também o serviço de *Delivery*, onde o cliente pode pedir por telefone qualquer um dos pratos oferecidos (exceto rodízio) e recebem em sua casa o pedido pronto para o consumo. Conta com um *motoboy* próprio. Quando a demanda é muito alta, utiliza de serviço terceirizado, para prevenir possíveis atrasos na entrega.

Possui grandes diferenciais na linha de bebidas e sobremesa. No quadro de bebidas entram os tradicionais refrigerantes e há algumas opções de sucos de polpa natural também. Os pontos característicos do Moka são as Mokaipirinhas, que variam da tradicional caipirinha com cachaça até opções mais sofisticadas com saquê. Uma bebida de grande número de vendas atualmente é o “*Lemon Mint*”, um suco natural feito com hortelã e limão. Para as sobremesas o cliente conta com oito opções de pratos doces, que podem ou não fazer parte da culinária japonesa.

PÚBLICO-ALVO DE COMIDA ORIENTAL

Os dados a serem analisados terão a seguinte ordem:

- a) Importância para o consumidor quanto aos produtos e serviços prestados, formas de pagamento, ambiente e outros aspectos, como: localização, acessibilidade e estacionamento, oferecidos pelos estabelecimentos de comida japonesa em geral;
- b) Preferência do cliente, quanto à participação dos restaurantes em campanhas promocionais, sociais e esportivas;
- c) Locais mais lembrados, ou frequentados por eles, na cidade;
- d) A sua visão quanto ao serviço de *Delivery* ofertado pelos estabelecimentos;
- e) Características pessoais do cliente: sexo, idade, nível escolar, local de residência, e nível de renda;
- f) Frequência de visitas e percepção dos clientes do Moka Temakeria e Sushi, quanto aos produtos e serviços oferecidos.

Devido à necessidade de se obter dados fidedignos e não tendenciados, as perguntas mais “invasivas” ou de cunho íntimo do cliente, como no caso das perguntas pessoais quanto ao restaurante estudado, não houve a explicitude inicial do nome do restaurante no questionário, e suas perguntas direcionadas ao estabelecimento só foram alocadas propositalmente no final do questionário.

Do total de 152 respostas (tabela 1), observam-se os valores mais altos, 57% para a variedade de pratos, 61% para a característica da comida e 83% para as opções de rodízio. Destacam-se pontos fortes para o estabelecimento estudado, já que o mesmo possui grande variedade de produtos. Em geral, os pratos são servidos de forma padronizada e com aparência atrativa, exigência e característica inicial da culinária japonesa.

A opção de rodízio pode ser apontada como ponto de melhoria, já que atualmente conta com apenas 33 opções de produtos. Sugere-se verificar a viabilidade de aumentar a variedade de opções, podendo limitar ou diminuir algumas opções já existentes, visando o equilíbrio e a satisfação do cliente. Para os colaboradores, em geral a temakeria oferece uma boa qualidade e variedade de pratos e produtos, para os clientes.

Nitidamente percebe-se a necessidade e desejo dos 152 clientes perante o atendimento (tabela 2). Com esse dado obtido, comparado com as respostas dos colaboradores, observa-se a necessidade real de treinamento para os mesmos. Os treinamentos aplicados devem ser principalmente na área de vendas e atendimento, voltado para a valorização da experiência do cliente.

Tabela 1. Importância para os clientes quanto aos produtos

P1. Quanto aos produtos oferecidos		1	2	3	4	5
01	Variedade de pratos	57%	20%	11%	4%	8%
02	Variedade de bebidas não alcoólicas	30%	26%	28%	11%	6%
03	Variedade de bebidas alcoólicas	16%	15%	38%	18%	13%
04	Opções de outros pratos além da comida japonesa	16%	17%	36%	13%	18%
05	Comida saudável	24%	23%	33%	13%	7%
06	Comida nutritiva	28%	23%	32%	11%	7%
07	Características da comida (sabor, aparência e textura)	61%	13%	14%	3%	9%
08	Opção de rodízio	83%	1%	6%	1%	9%
	Médias	39%	17%	25%	9%	10%

Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

Tabela 2. Importância para os clientes quanto aos serviços

P2. Quanto aos serviços oferecidos		1	2	3	4	5
01	Cordialidade no atendimento	68%	13%	9%	1%	10%
02	Rapidez no atendimento	70%	13%	7%	3%	7%
03	Informações corretas no atendimento	72%	12%	5%	4%	7%
04	Uniforme dos atendentes	28%	29%	32%	8%	3%
	Médias	59%	17%	13%	4%	7%

Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

Alguns pontos importantes foram levantados pelos colaboradores também, uma vez que todos sentem que há grande dificuldade de comunicação interna. Muitas vezes ocorre do proprietário decidir realizar alguma ação de vendas (promoção de algum prato específico) e comunicar muito em cima da hora ou às vezes não comunicar, o que gera prejuízo no atendimento, uma vez que o atendente/garçom não sabe que pode ofertar tal produto com vantagem naquela ocasião, e também na produção, pois o estoque inicial do produto tende a não atender a demanda de pedidos, ocasionando demora para o cliente.

Quanto aos uniformes, sugere-se verificar a viabilidade de adotar algo novo para os colaboradores que atuam na frente de loja. Como sugestão apresenta-se a utilização de roupas “típicas” da cultura oriental, como *kimonos* e “*hashis*” (palitos) com penteado (cabelo preso) para as moças e um casaco dólma ou doma para o garçom. Tem-se a necessidade de diferenciar visualmente também o gerente dos demais colaboradores, com uma camisa bordada ou não.

Os 152 clientes têm como grande importância as formas de pagamento, promoções e preço dos estabelecimentos em geral. Como pontuações positivas a serem feitas ao empreendimento estudado, se tem a forma de pagamento, já que o restaurante oferece além das opções de pagamento em dinheiro, cartões de crédito e débito das principais bandeiras, também aceita como forma de pagamento o *Sodexo* Refeição e o *Nutricard*, são cartões de benefícios muito utilizados na cidade e na região. Ponto de diferenciação principalmente no horário do almoço, onde há muitos funcionários da Itaipu que procuram o restaurante para fazer sua refeição.

Tabela 3. Importância para os clientes quanto ao pagamento

P3. Quanto ao Pagamento		1	2	3	4	5
01	Formas de pagamento	69%	11%	11%	1%	8%
02	Promoções	64%	16%	11%	1%	8%
03	Preço	67%	16%	9%	1%	7%
04	Cobrança da taxa de serviço	33%	21%	32%	5%	9%
	Médias	58%	16%	16%	2%	8%

Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

No caso das promoções, a *temakeria* já vem atuando fortemente nos últimos meses. Semanalmente lança alguma promoção diferenciada, e para as datas comemorativas ou feriados também. O preço é um ponto também muito positivo, já que o cardápio do estabelecimento oferece opções de R\$ 8,00 à R\$ 115,00 reais. Há opções para todos os níveis salariais.

A cobrança da taxa de serviço deve ser analisada, já que pouco mais de 50% dos pesquisados classificam como muito importante ou importante a cobrança da taxa de serviço, pelos estabelecimentos.

Tabela 4. Importância para os clientes quanto ao ambiente

P4. Quanto ao ambiente		1	2	3	4	5
01	Layout (espaço, disposições mesas, etc.)	49%	24%	19%	3%	5%
02	Climatização	63%	17%	11%	1%	7%
03	Iluminação	46%	24%	22%	2%	6%
04	Decoração e Cores	34%	24%	32%	3%	7%
05	Música ambiente	36%	21%	31%	4%	8%
06	Odores	69%	9%	12%	1%	9%
07	Limpeza do ambiente	78%	6%	6%	0%	11%
08	Limpeza dos banheiros	78%	6%	6%	1%	10%
	Médias	58%	15%	17%	2%	8%

Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

Todos os pontos avaliados pelos 152 clientes são importantes para um ambiente agradável (tabela 4), mas os fatores que predominam são: a climatização e iluminação, questões com odores (neste caso é o odor característico de peixe, do ambiente de comida japonesa), e a limpeza, tanto do ambiente quanto dos banheiros.

Para o estabelecimento, a questão da climatização deve ser observada, pois ocorreram reclamações de clientes por conta da temperatura ambiente, o ar muito baixo, ou clima muito frio. A iluminação está adequada, não está escuro, nem tem luzes em demasia. As cores quentes (em tons vermelho alaranjado, neste caso) ajudam na atratividade dos pratos, já que a incidência da luz mais quente deixa a comida com as cores mais vívidas perante os olhos humanos.

Os odores precisam ser observados com atenção, pois se há a necessidade de “abrir” peixe, a principal matéria-prima do estabelecimento, o setor de “salão”, ambiente onde os clientes são recebidos, que não tem nenhum isolamento especial, recebe diretamente todo o cheiro gerado nesse processo feito pelo *sushiman*. Uma solução para isso é realizar a atividade fora do horário de abertura ao público, mas para isso ser viável, um plano de logística deve ser elaborado também com os fornecedores.

Para os itens limpeza do ambiente e dos banheiros, são pontos positivos no destaque, já que a mesma é realizada duas vezes ao dia (uma para cada turno).

Tabela 5. Importância para os clientes perante outras questões

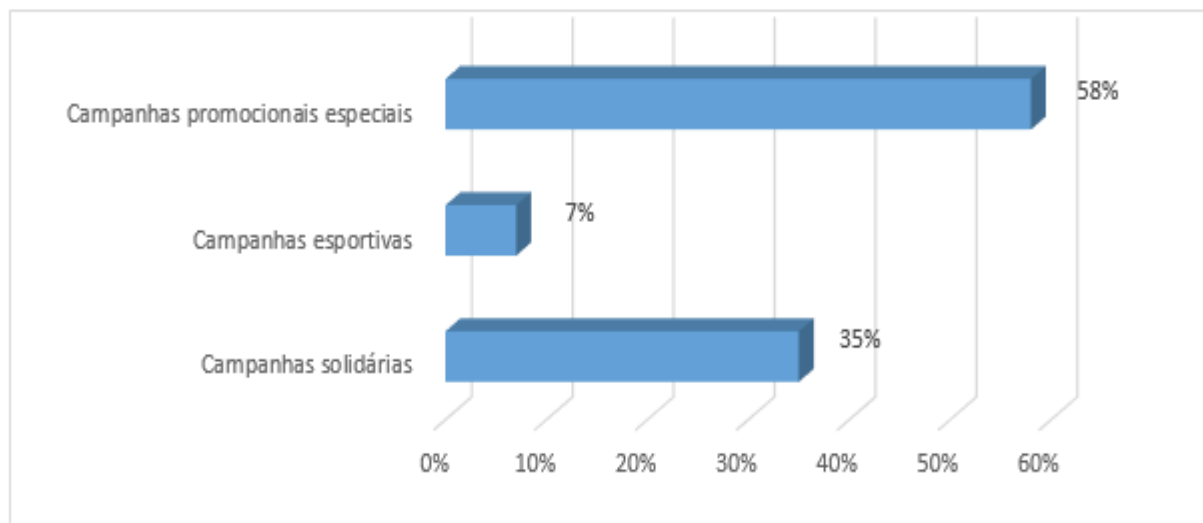
P5. Outros		1	2	3	4	5
01	Estacionamento	45%	23%	21%	4%	7%
02	Localização	38%	30%	23%	4%	5%
03	Acessibilidade (PNE)	46%	16%	20%	5%	13%
	Média	43%	23%	21%	4%	8%

Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

Com base nas 152 pessoas que responderam o questionário, temos aproximadamente 43% das respostas totais classificando como muito importante o estabelecimento oferecer estacionamento, ter uma boa localização e acessibilidade para portadores de necessidades especiais. No caso, o empreendimento abordado tem as três características. Sugere-se que haja divulgação pela empresa desses diferenciais que oferece. A empresa conta com estacionamento privativo e gratuito; a localização é ponto forte, já que está situado numa das prin-

cipais avenidas da Grande Vila A, Silvio Américo Sasdelli. Possui também acessibilidade, com banheiro adaptado, rampas e corredores bem amplos para PNE.

Gráfico 1. Preferência do consumidor quanto ao envolvimento do estabelecimento



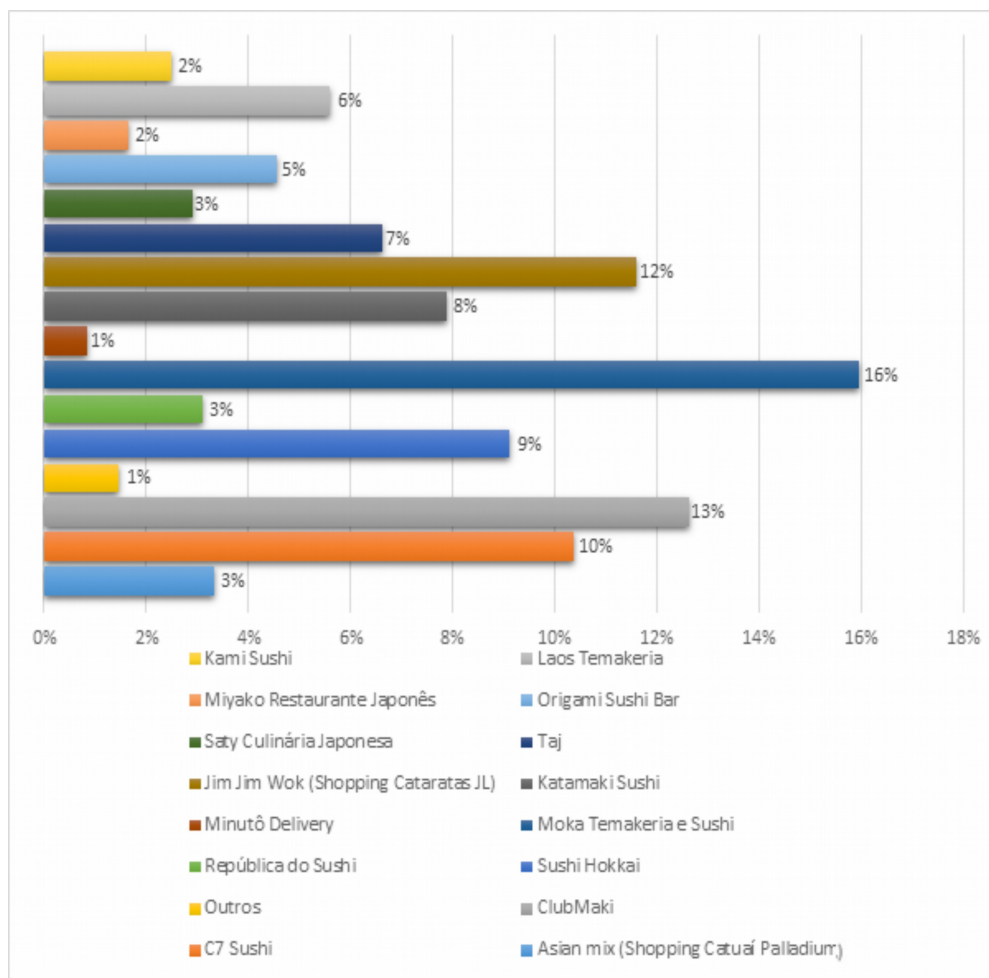
Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

De um total de 140 respostas, com os dados levantados pode-se observar a necessidade e o desejo do consumidor em saber que o local que ele frequenta está envolvido predominantemente em campanhas promocionais especiais, para datas comemorativas e campanhas solidárias.

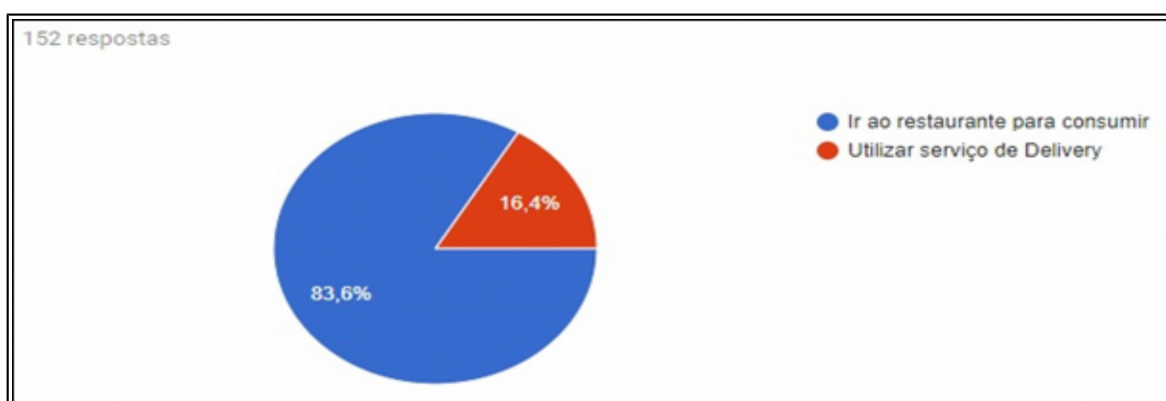
Como estratégias ao estabelecimento pode-se apontar as promoções voltadas exclusivamente para datas comemorativas, com opções de desconto ou oferta de combos exclusivos. Mas, nesta atividade o restaurante já se encontra envolvido. Nas datas comemorativas procura sempre ofertar algum serviço ou produto de maneira diferenciada para o público.

Quanto às campanhas sociais, o estabelecimento atualmente doa as NF para duas ONG's. As NF são revertidas em doação para as instituições. A empresa pode adotar também um dia do ano para que reverta o lucro de um determinado produto para alguma outra instituição. Como sugestão aponta-se a escolha do segundo sábado do mês de Dezembro de todo ano, para esta ação. Visto que o sábado é o dia da semana em que mais se há vendas (baseado nos dados da pesquisa). Esta data foi apontada especialmente, por ser ainda começo de mês e porque a grande maioria dos clientes, (quem for CLT, no caso) já terá recebido alguma parcela do benefício de décimo terceiro, possibilitando uma arrecadação ainda maior.

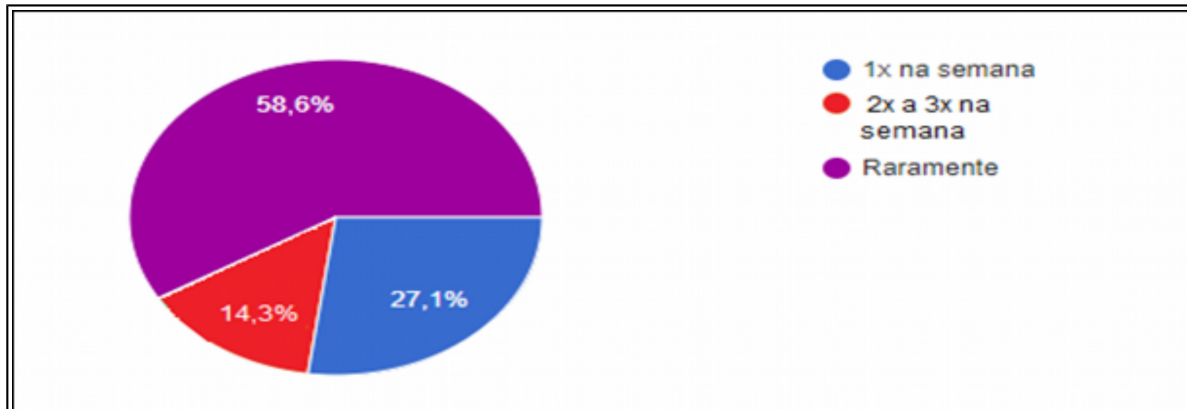
Com 479 respostas, nesta questão que era obrigatória, as 152 pessoas podiam escolher mais de uma opção. A divisão caracterizada como Outros, com sete votos está dividida em opções de comida japonesa que oferecem apenas o serviço de *Delivery*, onde estão Kero Japa, *Chefito Delivery*, *Sushi Gold*, *Sushi Cataratas*, *Sushi Naifu*, *Sushi Miryoku* e *Shae*, todos com um voto, respectivamente. Para os restaurantes o mais votado foi o estabelecimento onde está sendo realizada a pesquisa, o Moka Temakeria e *Sushi*.

Gráfico 2. Preferência do consumidor quanto estabelecimentos existentes na cidade

Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

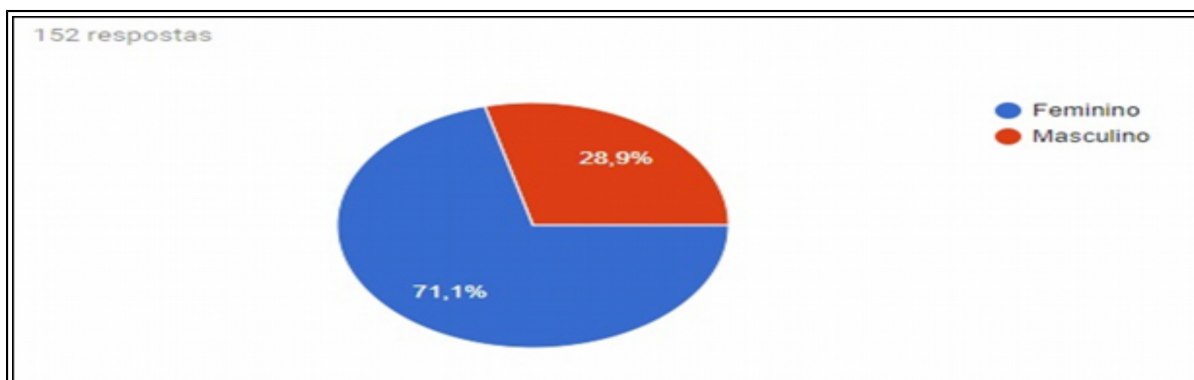
Gráfico 3. Preferência do consumidor quanto ao serviço de *Delivery*

Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

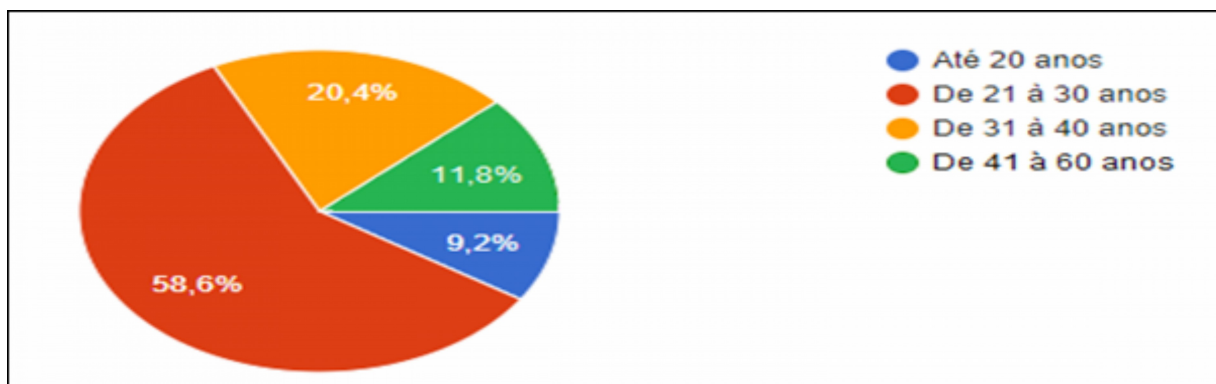
Gráfico 4. Frequência que utiliza o serviço de *Delivery*

Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

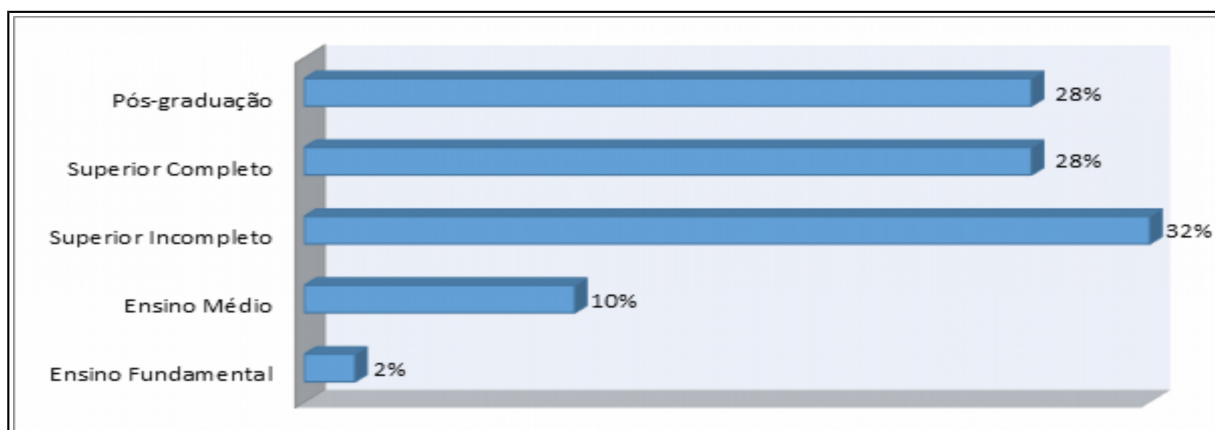
Com os dados obtidos observou-se que o público em geral prefere ir ao restaurante para consumir, e que mesmo assim quando utiliza o serviço é raramente. A empresa oferece serviço de *Delivery*, mas é apenas um serviço complementar. Seu foco é no atendimento ao cliente que vai ao restaurante.

Gráfico 5. Sexo

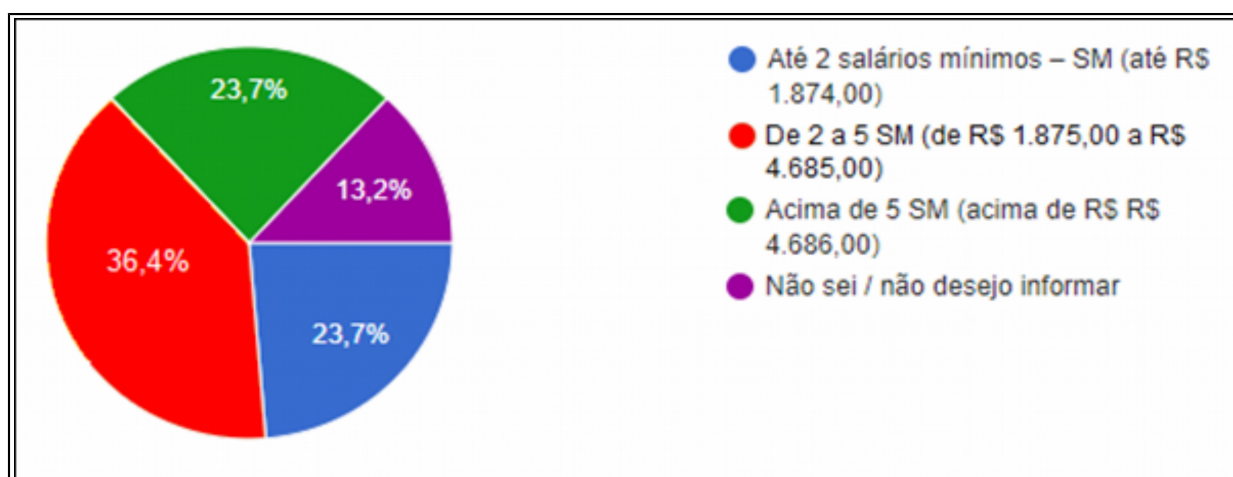
Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

Gráfico 6. Faixa etária

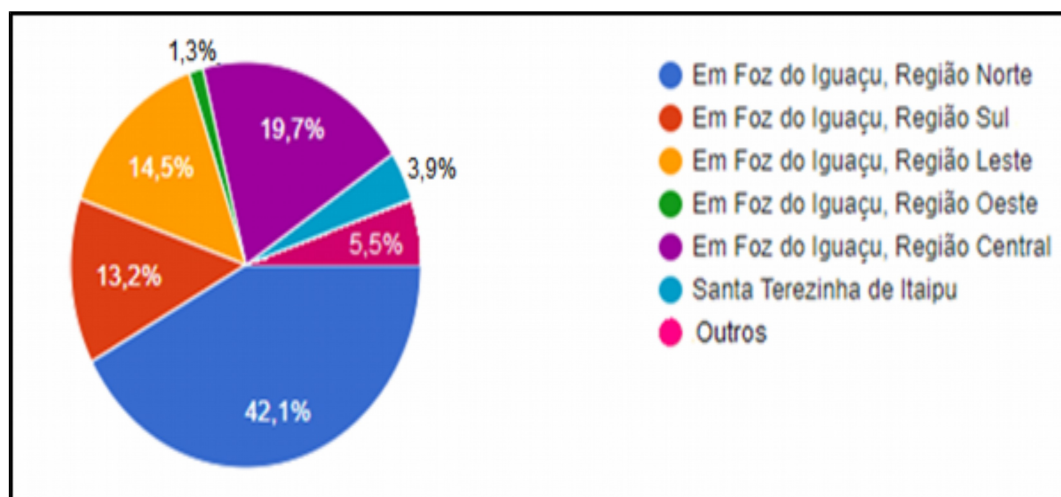
Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

Gráfico 7. Nível Escolar

Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

Gráfico 8. Nível de Renda

Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

Gráfico 9. Local de residência

Fonte: Questionário aplicado em Novembro de 2017.

Através da pesquisa pode-se observar pontos importantes, como sendo caracterizado o público-alvo predominantemente por mulheres jovens de 21 a 40 anos, onde 56% possuem ensino superior completo ou pós-graduação, com renda de 2 a 5 salários-mínimos, que residem próximo ao estabelecimento.

Com as respostas obtidas para a frequência de visitas, e percepção dos clientes do Moka Temakeria e Sushi, quanto aos produtos e serviços, têm-se as seguintes afirmações:

a) Das 198 respostas, 36% afirmam que frequentam o estabelecimento normalmente sexta ou sábado à noite;

b) Para outras ocasiões como datas comemorativas pessoais ou de amigos e nos feriados, das 222 respostas obtidas 40% afirma que frequentam raramente o Moka para estas finalidades.

c) Das 221 respostas obtidas (podia-se escolher mais que uma) com relação ao que mais os clientes gostam no Moka, os maiores apontamentos foram atendimento com 24% e preço com 22% o preço do estabelecimento. Tivemos o rodízio com 19% das respostas. Pontos como localização e um prato “Temaki Moka da Casa” também foram citados;

d) Com 96 respostas obtidas, temos um destaque para o fator que os clientes menos gostam no Moka, 21% afirma que se diz insatisfeita com a variedade de pratos do estabelecimento. Pontos como odor forte de peixe, demora na entrega dos pratos e maior oferta de opções no rodízio, também foram levantados.

SUGESTÃO DE ESTRATÉGIAS DE POSICIONAMENTO DE MERCADO PARA A EMPRESA

Temos a seguir, no Quadro 8, a sugestão de estratégias de posicionamento de mercado para a empresa Moka Temakeria e Sushi através de uma ferramenta muito utilizada para tal atividade, o Quadro 5W2H.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo de análise do público-alvo para o Moka Temakeria e Sushi foi, na verdade, um plano que gerou algumas sugestões estratégicas, que se forem adotadas pelo estabelecimento aumentará muito as chances de se obter um faturamento cada vez maior.

Com a descoberta do público-alvo será possível direcionar a força de marketing e outras ações para a fidelização deste e outros clientes do mesmo grupo. A descrição da empresa, produtos e serviços da mesma foram importantes para o reconhecimento dos pontos fortes e dos pontos a melhorar. Como ponto positivo de destaque feito pelos colaboradores temos a empatia e acessibilidade do Proprietário. Essa qualidade do Proprietário ser acessível e saberem que podem sempre contar com o auxílio dele, mesmo que em situações emergenciais pessoais, os motivam a não saírem da empresa, bem como as suas respectivas folgas serem aos domingos.

Todas as descobertas feitas a partir deste trabalho são de importância para sociedade e para a área de estudo dos autores. Uma vez que os clientes serão beneficiados com um serviço e um produto cada vez melhor, ou que supere suas expectativas e desejos, e para área de conhecimento, já que foi possível se aplicar os conhecimentos obtidos em sala de aula, e ter acesso aos muitos outros conhecimentos adquiridos ao longo do desenvolvimento da pesquisa.

Quadro 8. Estratégias 5W2H

O quê?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quando?	Como?	Quanto custa?
Variabilidade de pratos	83% dos clientes dizem que se importam e também foi citado como ponto de melhoria	No rodízio	Proprietário e gerência	1º trimestre de 2018	Viabilidade de diminuir ou limitar opções já existentes, para acrescentar outras	Depende do tamanho da mudança
Treinamento	59% considera muito importante o atendimento	No atendimento e vendas para frente de loja	Proprietário e gerência	1º trimestre de 2018	Procurar alguém especializado para treinar colaboradores	Depende do treinamento solicitado
Melhorar comunicação interna da empresa	Foi um ponto muito abordado pelos funcionários. Fator pode prejudicar atendimento.	Toda a empresa	Proprietário com gerência, e gerência com demais colaboradores	Dezembro 2017	Utilizando o Organograma hierárquico e chefia comunicar todas as ações com antecedência, para o caso de promoções	Nenhum custo financeiro
Uniformes	Inovação visual e diferenciação da gerência	Frente de Loja	Proprietário e gerência	1º trimestre de 2018	Implantar uniformes “típicos” da cultura japonesa – <i>Kimono, hashi</i> no cabelo das moças e camisa doma para garçom	Depende da vestimenta escolhida. Realizar 3 orçamentos.
Formas de pagamento	Reforçar ponto positivo levantado pelos clientes	Meios de comunicação e redes sociais	Proprietário, gerência e agência Batedeira	Dezembro 2017	Divulgar o recebimento do <i>Nutricard</i> e do Sodexo Refeição	Nenhum custo adicional do que já se tem hoje
Odor ambiente	Ponto apontado pelos clientes	Setor de Sushi	Proprietário e fornecedor de peixe	Dezembro de 2017	Logística adequada, para a não abertura de peixes no meio	Nenhum custo financeiro
Divulgação de Estacionamento gratuito	Clientes apontaram como muito importante	Meios de comunicação e mídias sociais	Proprietário e Agência Batedeira	Dezembro 2017	Divulgar o serviço evidenciando a gratuidade	Nenhum custo adicional do que já se tem
Campanhas sociais	Clientes apontaram como importante	No estabelecimento	Proprietário e todos os colaboradores	Dezembro de todo ano	Direcionar lucro de um prato para alguma instituição num dia do ano	Depende da arrecadação

Promoções para Mulheres	Atrair e manter o público-alvo	No estabelecimento	Proprietário e todos os colaboradores	1º trimestre 2018	Promoções exclusivas num determinado prato ou dia da semana	Depende da ação proposta
Promoções para grupos ou aniversariantes	Atrair clientes público-alvo e outros	No estabelecimento	Proprietário e todos os colaboradores	1º trimestre 2018	Promoções especiais para grupos, confraternizações e aniversariantes	Depende da ação proposta
Valorização do capital humano da empresa	Motivar colaboradores	No estabelecimento	Proprietário	1º trimestre 2018	- Colaborador do mês; - Ideia de Ouro (Podem receber recompensa, folga extra num sábado, por exemplo, ou em dinheiro)	Depende da ação proposta
Plano de metas e recompensas	Motivar equipe, aumentar vendas direcionadas e reduzir desperdícios	No estabelecimento	Proprietário e gerência	1º trimestre 2018	- Plano metas de vendas; - Plano de metas de desperdício.	Depende da ação proposta.

REFERÊNCIAS

- HONORATO, Gilson. **Conhecendo o Marketing**. Barueri, SP: Editora Manole, 2004.
- KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**: Análise, Planejamento, Implementação e Controle. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas, 1998. Tradução de Ailton Bomfim Brandão.
- KOTLER, Philip. **Marketing para o Século XXI**: Como criar, conquistar e dominar mercados. 7. ed. São Paulo: Editora Futura, 2000. Tradução Bazán Tecnologia e Linguística – Cristina Bazán.
- KOTLER, P.; KELLER, K.; L.; **Administração de Marketing**: A Bíblia do Marketing. 12. ed. São Paulo: Pearson, 2006. Tradução de Mônica Rosenberg, Brasil Ramos Fernandes e Cláudia Freire.
- MARCONI, M.; A.; LAKATOS, E.; M.; **Fundamentos da Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003.
- MATTAR, F.; N.; **Pesquisa de Marketing**: Metodologia e Planejamento. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas , 2011.
- OCHOA, Carlos. **Qual é o tamanho da amostra que eu preciso?** 2017. Disponível em: <<https://www.netquest.com/blog/br/blog/br/qual-e-o-tamanho-de-amostra-que-preciso>>. Acesso em: 31 out. 2017.
- PRODANOV, C.; C.; FREITAS, E.; C.; **Metodologia do Trabalho Científico**: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.
- ROCHA, Â.; CHRISTENSEN, C.; **Marketing**: Teoria e Prática no Brasil. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999.



Processo Financeiro: Um Estudo em Hospital Público do Paraná

Marisa Sotelo Franco E. Silva¹, Natan da Costa¹ e Patrik Nicolau Brill¹

1. Acadêmica(o) do Curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário União das Américas (Foz do Iguaçu, PR).

marisa_sfranco@hotmail.com

Palavras-Chave

Financeiro
Hospital
Mapeamento
Processo

Resumo:

O presente estudo buscou apresentar um modelo de processo por meio de um fluxograma, para atender as necessidades da instituição. Realizou-se uma pesquisa descritiva, de caráter qualitativo, por meio de entrevistas e análise documental, junto ao setor financeiro de um Hospital Público. Após o levantamento dos dados, as dificuldades encontradas no setor foram; a forma em que as notas fiscais eram recebidas para pagamento, o arquivo inadequado, dificuldade em gerar relatórios e ausência de transparência na prestação de contas. Com o resultado, foi proposto um fluxograma para o setor financeiro, que buscou melhorias em forma de organização, controle e descrição das atividades; com descentralização das competências, definindo as obrigações dos responsáveis e facilitando a passagem de conhecimento para novos funcionários.

Artigo recebido em: 01.08.2018

Aprovado para publicação em: 23.08.2018

INTRODUÇÃO

Identificar e mapear os processos internos é uma atitude que permite alcançar melhores resultados, através de otimização do tempo, fazendo com que a organização se torne mais competitiva, desempenhando um papel essencial no entendimento do funcionamento dos processos, mostrando as atividades da empresa e a sequência na qual elas são executadas, criando oportunidades de melhorias no desempenho organizacional, identificando as interfaces críticas e fornecendo bases para novas implantações (CRUZ, 2002).

O mapeamento de processos é uma ferramenta gerencial, analítica e de comunicação essencial para líderes e organizações inovadoras, que intencionam promover melhorias ou implantar uma estrutura voltada para novos processos (VILLELA, 2000).

Qualquer organização, seja ela, pública, privada ou do terceiro setor, devem, sem exceção, coordenar os trabalhos. Estão intrinsecamente relacionados à forma como os recursos e as atividades estão projetados, os mecanismos de coordenação do trabalho, ao modo como essas atividades são geridas no dia a dia e aos meios pelos quais a organização gerará o aprendizado e promover as melhorias nas operações e na forma de coordenação do trabalho em si (PAIM et al., 2011).

A ausência de um mapeamento de processos no setor financeiro do hospital, ocasionou a centralização das atividades financeiras, dificultando os trâmites dos processos entre os funcionários, tornando os pagamentos de contas e tributos irregulares; dificultando a eficiência da gestão do setor e também os que dependem deste.

Partindo da premissa em relação a importância do mapeamento de processo e as vantagens que ele proporciona para a instituição, este estudo tem como questão norteadora da pesquisa: **Qual o processo adequado para o funcionamento do setor financeiro do hospital?**

Com o intuito de responder à questão de pesquisa, são apresentados os objetivos do trabalho; propor um mapeamento de processos no setor financeiro que atenda a necessidade do setor e os usuários das informações.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

De acordo com a FASB (*Financial Accounting Standards Board*), o controle interno abrange um conjunto de políticas e procedimentos desenvolvidos e operacionalizados com o fim de garantir razoável certeza, o que proporciona confiança nas demonstrações financeiras e nos seus processos correlatos, bem como na correta apresentação daquelas demonstrações financeiras, garantindo que a preparação destas ocorreu de acordo com os princípios de contabilidade geralmente aceitos e, que incluem as políticas e os procedimentos de manutenção dos registros contábeis, aprovações em níveis adequados e salvaguarda de ativos (FASB apud KAM, 1990).

No sistema de controle interno, está incluso um manual de procedimentos ligado aos métodos adotados pelo setor ou empresa, visando funcionamento, a fidedignidade e salvaguarda patrimonial (BAPTISTA, 2011).

O Controle Interno tem como objetivo maior a segurança do patrimônio, gera eficiência na execução do objetivo social da entidade, apoia na tomada de decisão, identifica erros, é uma ferramenta de apoio à contabilidade. Um sistema de controle interno bem elaborado e consistente evita desvio, fraudes, perdas, desperdício; assegurando a execução das normas administrativas, apontando os possíveis responsáveis por erros e fraudes (JOSÉ FILHO, 2008).

O Sistema Financeiro Nacional é um conjunto de órgãos regulamentadores que fiscalizam e executam as operações necessárias à circulação da moeda e do crédito na economia. O Sistema Financeiro tem como importante papel, realizar a intermediação de recursos entre os agentes econômicos superavitários e os deficitários de recursos, tendo como resultado um crescimento da atividade produtiva. Sua estabilidade é fundamental para a própria segurança das relações entre os agentes econômicos. (ABREU e SILVA, 2016).

Gestão Financeira compõe um conjunto de ações e metodologias administrativas que englobam o planejamento, a análise e o controle das atividades financeiras das organizações, sendo também definido como Administração Financeira. Tem por objetivo, a melhoria dos resultados da organização, agregando valor ao patrimônio e na obtenção de lucro líquido, derivado de atividades operacionais.

Em resumo, a gestão financeira tem foco no controle, planejamento e a análise dos investimentos. Visa o desenvolvimento de melhores caminhos para uma boa direção financeira das organizações.

Para garantir o funcionamento eficiente do controle financeiro hospitalar, elementos com formação e experiência nos campos administrativo e financeiro devem ser integrados, aplicados à área hospitalar, com as suas peculiaridades e também, suas exigências (WERNKE, 2008).

O mapeamento de processos é uma ferramenta gerencial, que tem a intenção de melhorar os processos existentes ou de implantar um novo processo que atenda as necessidades da empresa (VILLELA, 2000).

A estrutura de processos permite a instituição a redução de falhas nos custos de desenvolvimento de produtos e serviços, permite uma boa integração entre sistema e organização, facilita mudanças nos processos atuais e a simplificação ou a eliminação de processos antigos (VILLELA, 2000).

O mapeamento de processos explica a compreensão das atividades executadas nas empresas. A implantação do mapeamento de processo está ligado a três etapas importantes: definir os processos e seus respectivos clientes usando a identificação das entradas e saídas de fluxo; elaborar e executar entrevistas com os responsáveis pelas atividades das empresas; cria um modelo com base nas informações levantadas, realizar uma análise deste modelo, indicando melhorias no processo (CORREIA; LEAL; ALMEIDA, 2002).

Ao estudar mapeamento de processos, são encontradas duas técnicas, uma para mapear os processos existentes chamadas de *AS IS* (como é agora). A outra técnica é utilizada para mapear os processos com as melhorias aplicadas, chamada de *TO BE* (como será).

A técnica *AS IS* pode ser definida como um trabalho de levantamento e documentação da situação atual do processo, a qual é representada em fluxo ou diagrama. Durante o mapeamento dos processos com esta técnica que se levantam também os problemas ou fragilidades, e do mesmo modo as oportunidades de melhoria do processo. A forma com que esta técnica é aplicada ocorre geralmente com pessoas que atuam diretamente no processo do dia a dia. Por exemplo, se for um processo de RH será realizado entrevistas, reuniões e acompanhamento dos próprios analistas de RH para entender as etapas do processo. Em alguns casos, participam também clientes e fornecedores, embora a participação de chefias seja evitada (ao menos que seja um processo que os envolve diretamente) (ROSEMANN; BROCKE; HONORATO, 2013).

Em relação à profundidade da informação, deve-se tentar extrair o máximo do ator do processo durante o mapeamento. Em alguns casos, é necessário realizar um mapeamento mais detalhado de maior nível de abstração. No entanto, a técnica orienta que é importante tentar extrair as informações necessárias de uma única vez.

Alguns cuidados devem ser tomados e atividades realizadas quando forem mapear os processos com a técnica *AS IS*. São eles: Sempre fazer a documentação junto aos gestores; conversar com os gestores sobre as melhorias e possíveis ganhos que são esperados; coletar informações sobre expectativas de forma quantitativa sobre o futuro do processo; entender e descrever os objetivos do projeto; criação de um plano de trabalho e especificação de etapas, responsáveis, recursos e cronogramas; definir prioridades; garantir os recursos necessários e definir como será a comunicação entre a equipe.

Técnica *TO BE* Nesta técnica, são realizadas as discussões, definições e documentação da situação futura do processo a qual é representada em fluxo ou diagrama (também chamado de redesenho ou remodelagem). Nesta fase, participam deste trabalho os profissionais que realizam a tarefa no dia a dia, como também os chefes e outras pessoas com experiências que possam enriquecer o processo (ROSEMANN; BROCKE; HONORATO, 2013).

O mapeamento do processo pode ser feito de diversas formas, tudo dependerá do cenário e do contexto da corporação. Geralmente são utilizadas as técnicas de entrevista e Reunião JAD. Na Técnica *TO BE*, é de grande importância, o destaque de alguns cuidados a serem tomados e atividades que devem ser realizadas; trabalhar em pequenos blocos, conforme a priorização; chamar para reunião somente as pessoas que podem melhorar o processo (evitar pessoas apegadas com o processo antigo); evitar pensar nas restrições ou limitações, mas sim em como o processo deveria ser; simplifique ao máximo; valide com a alta gestão; crie um plano de implementação das mudanças.

O fluxograma de uma empresa está relacionado a todas as atividades que compõem cada processo, é representado por etapas de um determinado processo, que permite uma análise profunda de cada atividade executada pela empresa, buscando o aperfeiçoamento do mesmo.

O aperfeiçoamento dos processos consiste na revisão da estrutura organizacional da empresa, a partir de uma análise de todas as atividades que compõem cada processo (ROGLIO, 2001).

O fluxograma representa graficamente o fluxo de um determinado processo dentro de uma organização, e este apresenta o processo passo a passo, ação por ação (ARAÚJO, 2005).

D'Ascensão (2001, p. 110) diz que “é uma técnica de representação gráfica que se utiliza com símbolos previamente convencionados, permitindo a descrição clara e precisa do fluxo, ou sequência, de um processo”.

O fluxograma evidencia as etapas das atividades de forma nítida e lógicas, evidenciando os problemas com as atividades desnecessárias, propondo soluções eficientes sobre a melhor maneira de utilizar os recursos, diminuindo tempo e melhorando os trabalhos (CHINELATO FILHO, 1993).

O fluxograma descreve através de gráficos os atos, fatos e objetivos resumidamente utilizando símbolos próprios, tem uma grande importância, pois detalha o funcionamento de qualquer atividade, sendo ela complicada ou simples (ROCHA 1980).

METODOLOGIA DA PESQUISA

O método de pesquisa utilizado foi a descritiva, que tem como objetivo demonstrar novos campos de visão sobre a realidade já existente.

As pesquisas descritivas possuem como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência. Por exemplo, quais as características de um determinado grupo em relação a sexo, faixa etária, renda familiar, nível de escolaridade etc. Assim a pesquisa descritiva pode estabelecer relações entre variáveis analisadas e ao final de uma pesquisa estabelecer uma relação entre os fatos observados e para que se possa chegar a uma conclusão sobre informações encontradas e emissão de parecer final (GIL, 2008).

A pesquisa qualitativa busca informações sobre a percepção de uma população, de um grupo ou de uma pessoa. Seu foco está em levantar dados sobre o que se espera de determinado produto ou evento, as opiniões já formadas, a visão de qualidade dos mesmos, segundo o consumidor (COLIIS; ROGER, 2005).

Estudo de caso é um modelo de pesquisa que estuda profundamente e exaustivamente os objetivos de maneira que demonstre detalhadamente o conhecimento na área estudada. Este estudo é voltado para as áreas das ciências biomédicas e sociais.

Nas ciências biomédicas o estudo de caso costuma ser utilizado tanto como estudo-piloto para o esclarecimento de pesquisas em seus múltiplos aspectos. A pesquisa também se caracteriza por estudo de caso por trata-se de uma empresa em específico, não tendo estas como focos, outras empresas. A pesquisa de caso nas ciências sociais encontra-se muitas objeções a sua aplicação refere-se à falta de rigor da metodologia, pois ocorrem experimentos e levantamentos para a realização de estudos de casos que não são definidos procedimentos metodológicos rígidos (GIL, 2012)

O método utilizado foi a realização de entrevistas com funcionários do setor financeiro do hospital, apurando informações pertinentes ao fluxo dos processos realizados no setor, obtendo os dados e informações

essenciais para a elaboração de um mapeamento de processos mais próximo e fidedigno à realidade atual do setor abordado.

IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS

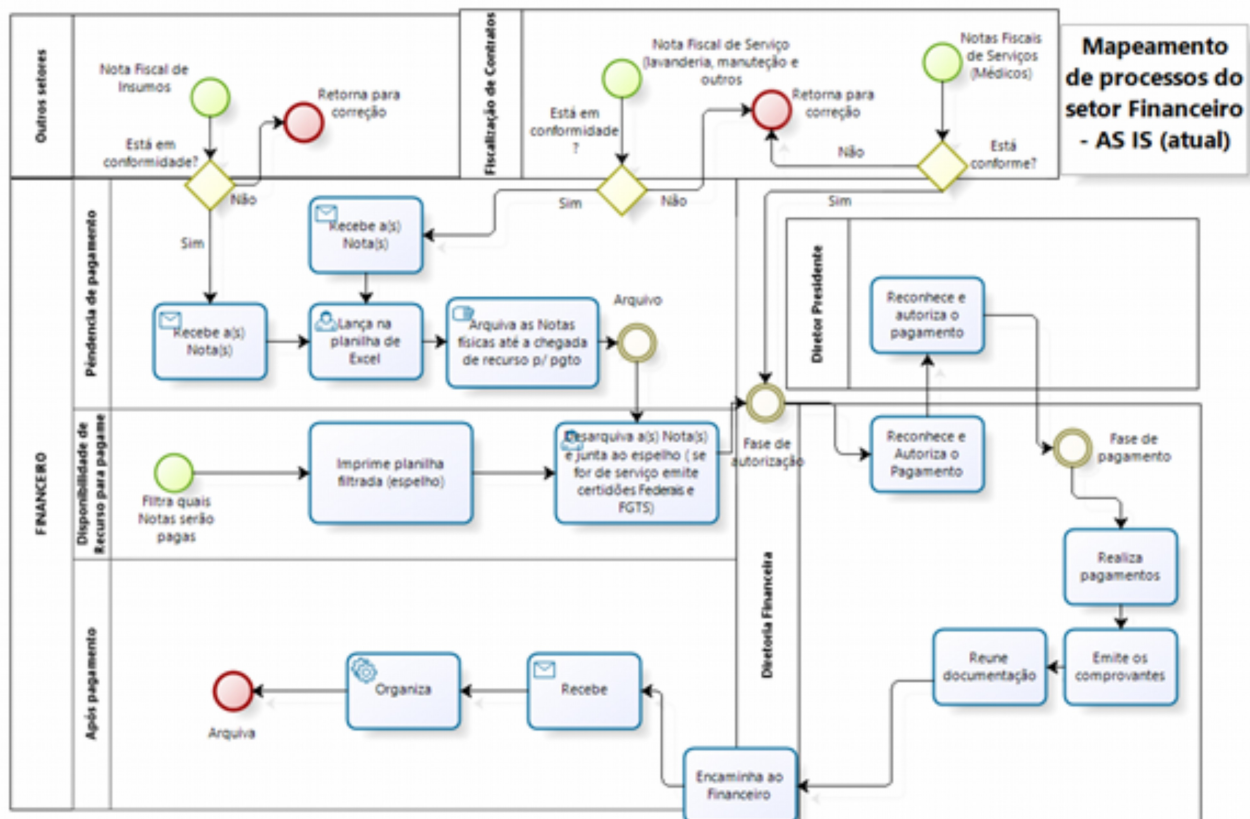
O Financeiro trabalha apenas com contas a pagar, pois o sistema de contas a receber está desmembrado em um setor chamado “Faturamento”. O setor dispõe apenas de um funcionário.

Foi identificado que cada setor tem sua forma de inserir, controlar e armazenar as informações quando as notas fiscais passam por eles, se tornando oneroso para os funcionários, pois alguns setores dispõem apenas de um profissional.

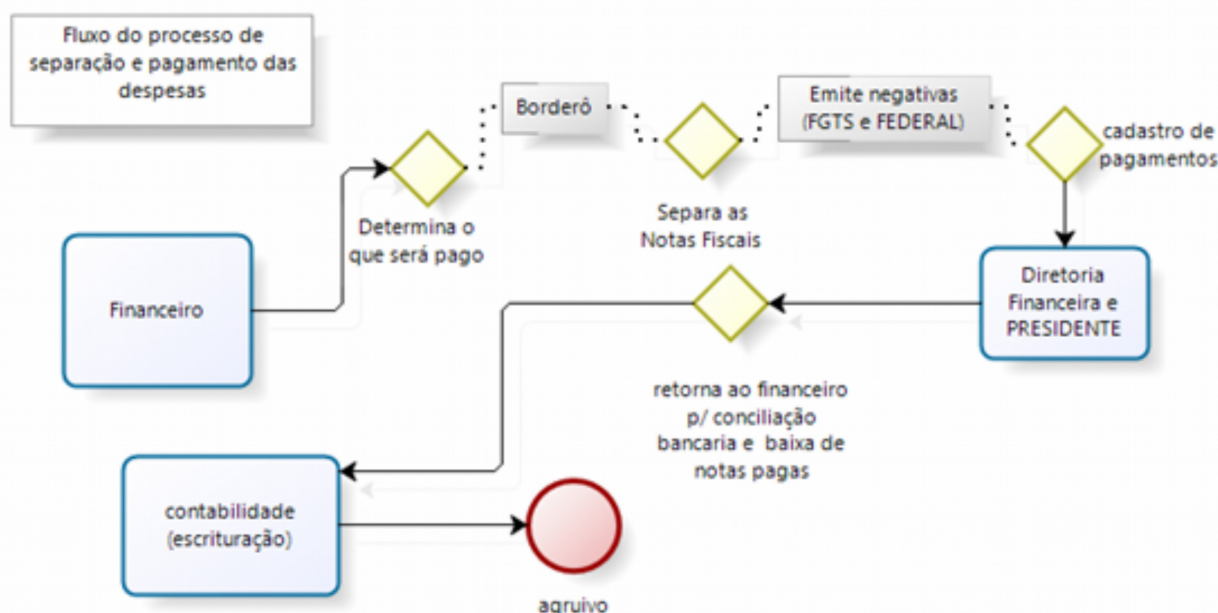
Quando o Financeiro recebe as notas fiscais, independentemente de sua natureza, acaba inserindo todas as informações necessárias para a fase de pendência de pagamento; isso seria evitado se o sistema adequado fosse utilizado por todos os setores, diminuindo a carga de alguns dos procedimentos realizados no Financeiro.

Para melhor visualização e entendimento sobre o processo ocorrido no Financeiro, foram elaborados os seguintes mapeamentos:

Quadro 1. Mapeamento dos processos do setor Financeiro



Fonte: Elaborado pelos próprios autores.

Quadro 2. Fluxo do processo de separação e pagamento das despesas

Fonte: Elaborado pelos próprios autores.

Em reuniões realizadas no hospital, foi constatada a necessidade da elaboração de um novo fluxograma, levando em consideração a falta de funcionários, trabalho excessivo em algumas etapas, tornando parte do processo menos eficiente.

Conforme exposto no quadro 1, as notas fiscais de insumos são recebidas primeiramente nos departamentos de; consignados; ortopedia e almoxarifado.

Após conferência das notas fiscais de insumos, os setores enviam à Contabilidade para escrituração e, só então são remetidas ao Financeiro para inserção em planilha de *Excel* e encaminhadas para um arquivo provisório de nota fiscal original, iniciando a fase do processo “pendente de pagamento”.

Conforme o quadro 1, as notas fiscais de Serviços Médicos são recebidas primeiramente no setor de fiscalização de contratos.

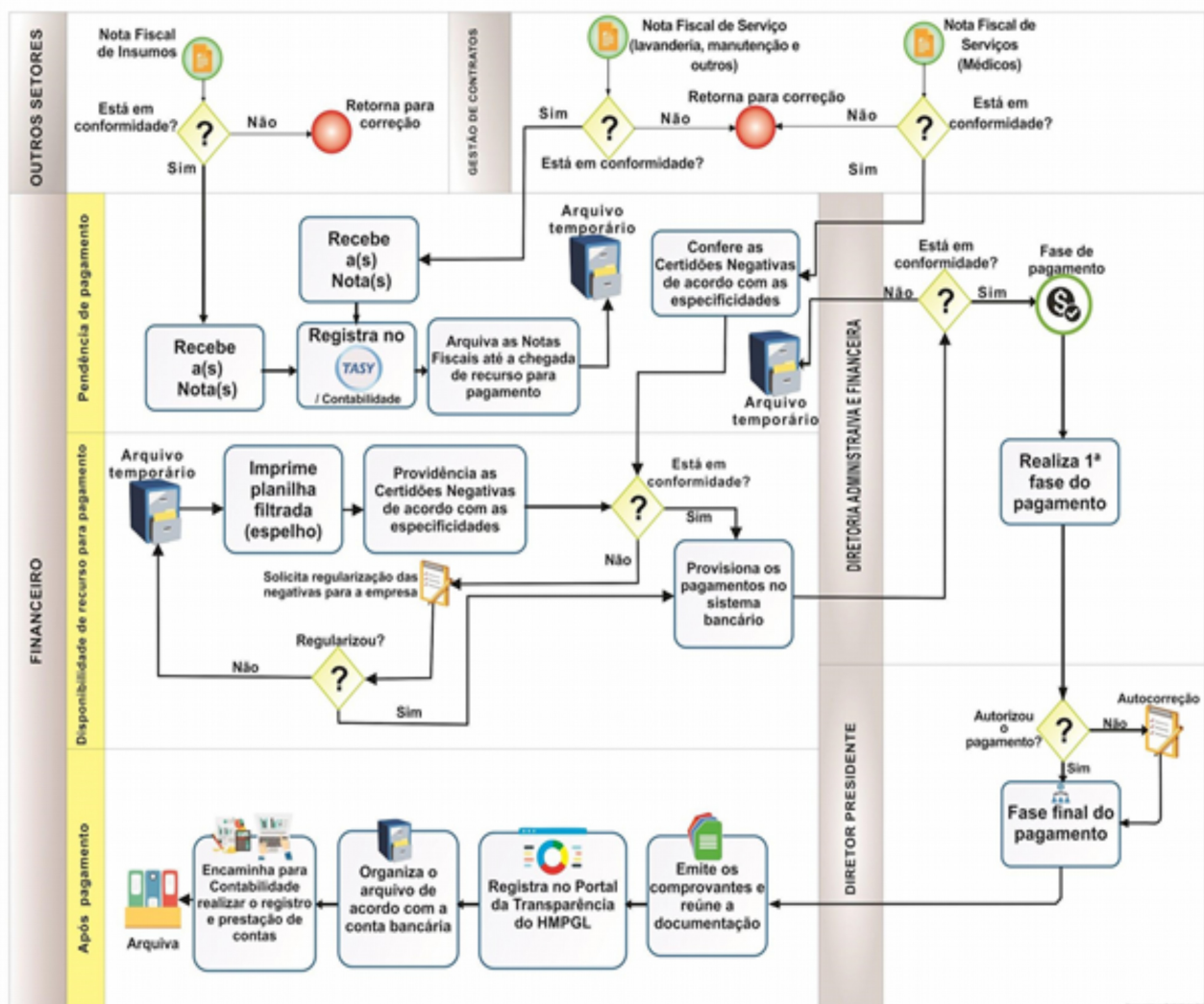
Ao estarem em conformidade após verificação e emissão das certidões negativas, de acordo com as especificidades, as notas seguem para a fase de autorização de pagamento e, se houver disponibilidade de recurso financeiro, seguem para a primeira fase de pagamento e são direcionadas ao Diretor-Presidente para autorização e fase final de pagamento. Após pagamento, são emitidos os comprovantes e arquivadas no financeiro.

No setor de fiscalização de contratos é feita a verificação e atesto das notas e posteriormente, seguem para a Contabilidade realizar a escrituração. Após a escrituração, as notas são enviadas ao Financeiro para inserção em planilha de *Excel*, emissão das Certidões Negativas federais (Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, Certificado de regularidade do FGTS e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas) e arquivamento da nota fiscal original, iniciando a fase “processo pendente de pagamento”.

Quando há disponibilidade de recursos, o setor Financeiro filtra as pendências na planilha por determinação da diretoria financeira, as separa por competência de recebimento dos insumos ou prestação do serviço, desarquiva as notas originais, anexa os espelhos impressos, as certidões e remete para autorização e assinatura da diretoria financeira e diretor-presidente.

Após o entendimento de como o setor financeiro desenvolvia suas atividades operacionais, entende-se a suma importância de formular de um novo fluxograma que seja mais eficiente, eficaz e de fácil entendimento. Com base em todo o aparato teórico, através de levantamentos de dados, reuniões com os funcionários, foi elaborado modelo para sistematização do controle interno financeiro, visualizado na próxima página:

Quadro 3. Fluxograma do Sistema de Controle Financeiro



Fonte: Elaborado pelos próprios autores.

O quadro acima representa um novo fluxo para o setor financeiro, onde foram adequadas novas etapas para melhoria nas etapas do fluxo dos processos no setor, realizados pelos colaboradores.

O novo mapeamento facilita a visualização do processo que ocorre no setor, caso o gerente financeiro venha a se ausentar, a sua função possa ser executada por outro colaborador de maneira eficiente e eficaz.

Com a inserção das etapas supracitadas, torna-se efetiva a prática da Boa Governança, proporcionando em tempo hábil, maior transparência para sociedade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através do mapeamento de processos, permitiu-se a visualização dos procedimentos adotados pelo setor financeiro, sendo possível identificar as deficiências nas etapas dos processos, possibilitando promover melhorias, tendo como resultado, um fluxo de procedimentos mais organizado e eficiente.

A partir da reestruturação do fluxograma de processos, foi possível elaborar e propor um novo modelo de fluxograma para o sistema de controle interno do financeiro, descrevendo as etapas ideais para os procedimentos, que resultou em possível descentralização de competências, facilitando a passagem de conhecimento para novos funcionários que vierem a compor a equipe profissional.

Por fim, sugere-se a adoção do mapeamento em mais setores da unidade Hospitalar, pois este, possibilita uma visão gráfica e permite a adoção de melhorias estratégicas, através de um remapeamento, tornando a gestão mais organizada e de fato, eficiente.

REFERÊNCIAS

- ARAUJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- BAPTISTA, A. E. **Sistema de Controle Interno**: Estudo multicase em empresas de laticínios da região do Alto Paranaíba. Minas Gerais: Faculdade Novos Horizontes, 2011.
- CHINELATO FILHO, João. **Arte de organizar para informatizar**. Rio de Janeiro: LTC, 1993.
- COLLIS, Jill & ROGER, Hussey. **Pesquisa em Administração**. Rio Grande do Sul: Bookman, 2005.
- CORREIA, K.; LEAL, F.; ALMEIDA, D. **Mapeamento de processo**: uma abordagem para análise de processo de negócio. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Ed. 22. Curitiba. Anais, 2002.
- CRUZ, T. **Sistemas, Organizações & Métodos**: Estudo Integrado das Novas Tecnologias da Informação e Introdução à Gerência do Conteúdo e do Conhecimento. São Paulo: Atlas, 2002.
- D'ASCENÇÃO, Luiz Carlos M. **Organização, sistemas e métodos**: análise, redesenho e informatização de processos administrativos. São Paulo: Atlas, 2001.
- FEIGENBAUM, A.U. **Total quality control**. 3. ed. New York: McGraw-Hill, 1991.
- JOSÉ FILHO, A. A importância do controle interno na administração pública Resumo. **Diversa**, v. 1, n. 1, p. 85-99, 2008. Disponível em: <http://www.tre-rs.gov.br/arquivos/JOSE_controle_interno.PDF>. Acesso em: 02 de abril de 2018.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- OGUNNAIKE, B. A.; RAY, W. H. **Process dynamics, modeling, and control**. Oxford: Oxford University Press, 1994.
- PAIM, R. et al. **Gestão de Processos: pensar, agir e aprender**. Porto Alegre: Bookman. 2009. p.328
- PAIM, Rafael; CARDOSO, Vinicius; CAULLIRAUX, Heitor; CLEMENTE, Rafael. **Gestão de Processos: Pensar, Agir e Aprender**. São Paulo: Bookman, 2011.

ROCHA, Luiz Oswaldo Leal. **Organização e métodos**: uma abordagem prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1980.

ROGLIO, K. D. **Aperfeiçoamento de processos**: uma oportunidade para desenvolvimento da aprendizagem em equipe. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP, Salvador – BA, 2011. Disponível em: <http://www.abe-pro.org.br/biblioteca/ENEGEP2001_TR21_0083.pdf>. Acesso em: 02 de maio de 2018.

SILVA, Eduardo Abreu. **Sistema Financeiro Nacional**. Rio de Janeiro: Método, 2017.

VILLELA, C.S.S. **Mapeamento de Processos como Ferramenta de Reestruturação e Aprendizado Organizacional**. Dissertação de M. Sc. PPEP/UFSC, Florianópolis, SC, Brasil, 2000. Disponível em: <http://www.portaldeconhecimentos.org.br/index.../processos_e_mapeamento.pdf>. Acesso em: 02 de abril de 2018.

WERNKE, R. **Gestão Financeira**. Ênfase em aplicações e Casos Nacionais. Rio de Janeiro: Editora Saraiva, 2008.



Mapeamento do Processo de Compras: Uma Ferramenta Para Gestão Hospitalar

Ana Caroline Rauber da Costa¹, Luana Nascimento Chefer¹, Rafael Junior de Oliveira¹ e Sergio Moacir Fabríz²

1. Acadêmico(a) em Ciências Contábeis do Centro Universitário União das Américas (Foz do Iguaçu, PR).

2. Mestre em Contabilidade pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Cascavel, PR (UNIOESTE).

anacaroline_sti@hotmail.com e sergiomoacirfabriz@gmail.com

Palavras-chave

Fluxograma
Mapeamento
Padronização
Processo

Resumo:

O mapeamento é essencial para identificação no fluxo do processo de compras e prevenção do acúmulo nas atividades desenvolvidas. É fundamental que as atividades administrativas estejam alinhadas e estruturadas, para que a organização melhore a sua produtividade, demonstre domínio sobre os processos de compras gradativamente e contribua com gerenciamento de qualidade e compromissos. A finalidade é propor um mapeamento no processo de compras sugerindo algumas melhorias e desenvolver um fluxograma para o hospital em estudo. Para alcançar tal objetivo, o estudo delimitou a pesquisa de modo qualitativo, por meio de entrevistas de forma que o alvo seja a concepção do fenômeno para sugerir melhorias, tendo como referência o período de fevereiro a junho de 2018. Após os esclarecimentos com servidores do hospital do setor de compras, foram relatados os problemas atuais e os ganhos que a implementação da metodologia do mapeamento de processos poderia trazer para a instituição. Esse procedimento surge como uma forma de organizar e melhorar os processos de uma organização, seu impacto dentro de uma empresa pode ser significativo e trazer diversos benefícios. Como desfecho, realizou-se um fluxograma geral de compras acompanhado por um descritivo, a fim de padronizar a realização de todas as compras do hospital, visando agregar valor à organização e trazer eficiência e ganhos ao setor público.

Artigo recebido em: 01.08. 2018

Aprovado para publicação em: 23.08.2018

INTRODUÇÃO

A atividade do controle é indispensável para acompanhar o cumprimento de programas e indicar suas falhas e desvios, verificar a perfeita aplicação das normas e princípios adotados e constatar a veracidade das operações realizadas (REIS, 2000).

Segundo Gomes (1999), um sistema de controle compreende a estrutura e o processo de controle. A estrutura de controle deve ser desenhada em função das variáveis-chave que derivam do contexto social e da estratégia da organização, além de levar em consideração as responsabilidades de cada administrador ou encarregado por centros de competência (GOMES, 2000).

E ainda, os autores Smith & Fingar (2003), descrevem que as formas inovadoras de melhorias nos processos de negócios são reconhecidas como o caminho para conseguir agilidade e vantagem competitiva. Solomon (1999), define que um processo integra pessoas, ferramentas e métodos para executar uma sequência de passos com o objetivo definido de transformar determinadas entradas em determinadas saídas.

Uma das ferramentas mais comuns é o mapeamento do processo na forma de um fluxograma, que descreve graficamente um processo existente ou um novo processo proposto, identificando cada evento da sequência de atividades por meio de símbolos, linhas e palavras (HARRINGTON, 1991).

O hospital em estudo, possui a demanda de melhorar o fluxo do processo de compras como: solicitações fora dos padrões exigidos; ampliar a responsabilidade nas funções desempenhadas; sobrecarga de trabalho no setor de compras e desperdício de tempo. Sendo assim, qual seria o processo adequado para as compras no hospital?

O mapeamento executa um papel importante de desafiar os processos existentes, visando melhoria e agilidade no desempenho organizacional, redução de custo no desenvolvimento do serviço, além de ser uma excelente ferramenta para o melhor entendimento dos processos atuais e eliminação ou simplificação dos que necessitam de mudanças. Ressalta-se também sobre a quantidade de tempo que consideramos como perda, pretende-se ao final desse trabalho diminuir o prazo e erros que possam vir a acontecer.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

Para Sarens, Vissher e Van Gils (2010), o controle interno no setor público possui características específicas e deve ser compreendido no contexto de atuação dessas organizações, pautando uma sequência de quesitos que devem ser utilizados para análise do controle interno.

Segundo um estudo sobre controles internos realizados pelo tribunal de contas da união em 2009, afirmam que se refere ao processo composto pelas regras de estrutura organizacional, pelo conjunto de políticas e procedimentos adotados por uma organização para a vigilância, fiscalização e verificação, que permite prevenir, observar, dirigir ou governar os eventos que possam impactar na consecução de seus objetivos.

Controle, para Imoniana e Nohara (2005), “é um importante elemento das funções administrativas de uma organização, pois permite a constante avaliação do alcance dos objetivos estratégicos e operacionais”. Os autores enfatizam que a sua implantação permite amenizar e comprimir obstáculos que dificultam o alcance dos objetivos da instituição.

MAPEAMENTO DE PROCESSO

Segundo Campos (2007), o objetivo principal do mapeamento de processos é criar uma base comum de foco e comunicação dos processos organizacionais. E Mello (2008) afirma que:

A escolha do mapeamento como ferramenta de melhoria se baseia em seus conceitos e técnicas que quando empregadas de forma correta, permite documentar todos os elementos que compõem um processo e corrigir qualquer um desses elementos que esteja com problemas, sendo uma ferramenta que auxilia na detecção das atividades não agregadoras de valor.

Villela (2000) também salienta que o mapeamento de processo permite que as organizações se beneficiem nos processos da organização e seu impacto dentro de uma empresa pode ser significativo, trazendo diversos benefícios.

Os mecanismos gráficos possuem algumas vantagens como a facilidade de visualização, tanto na série de atividades, como na forma que as mesmas se encaixam. E ainda segundo Mello (2008) o fluxograma:

Permite verificar como se conectam e relacionam os componentes de um sistema, mecanizado ou não, facilitando a análise de sua eficácia; facilita a localização das deficiências, pela fácil visualização dos passos, transportes, operações e formulários; propicia o entendimento de qualquer alteração que se proponha nos sistemas existentes pela clara visualização das modificações introduzidas.

Lucas (2015) acrescenta que o fluxograma, de modo gráfico, representa o coração do mapeamento de processos, frequentemente utilizado para fins de processamento de informação.

FLUXOGRAMA

O fluxograma simplifica a visualização das inúmeras fases que constituem um determinado processo, permitindo identificar aqueles pontos que merecem dedicação especial, tendo por objetivo tornar mais claro a análise de um processo e identificação dos pontos mais críticos.






Segundo Gimenez (2015) o fluxograma é:

É uma ferramenta gráfica utilizada para implementação de programas” de gestão fundamental para o planejamento de um processo, possibilitando desenvolver, desenhar e arquitetar as estratégias que devem ser empregadas para solucionar uma necessidade de projeto e como o fluxo do processamento será realizado pelo microprocessador.

Burmester (2013) acrescenta que o fluxograma mostra o que é realizado em cada etapa, os materiais ou serviços que entram e saem do processo, as decisões que devem ser tomadas e as pessoas envolvidas.

Na sequência o quadro 1 inclui alguns dos símbolos básicos para representação de um fluxograma:

Quadro 1. Símbolos utilizados para interpretação do fluxograma.

Símbolo	Descrição
	Seta de conexão: Representa o fluxo de processamento a ser realizado e também é usado como conexão, ou seja, indica a direção que o fluxo deve seguir.
	Elipse ou retângulo arredondado: Simboliza o início e o fim do processo e deve-se escrever o seu nome internamente, é importante que esse nome esteja associado ao seu objetivo ou a sua função para facilitar o entendimento.
	Retângulo: Caracteriza as operações, movimentação de dados e endereços, operações lógicas e de rotação.
	Losango: Corresponde a uma decisão, caso seja satisfatória, determinando um caminho para o fluxo de processamento e caso contrário indica um outro caminho para o fluxo do processamento.
	Retângulo cortado: Indica a existência de um sub-processo, onde há outra série de fluxos incluído nesse mesmo processo.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2018.

COMPRAS

O departamento de compras exerce um papel primordial na realização dos objetivos da entidade, e Gaither (2001) assegura que sua missão é perceber as necessidades competitivas dos produtos e serviços, tornando-se responsável pela entrega no tempo certo, custos, qualidade e outros elementos na estratégia de operações, realizando a compra.

Conforme a Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, em seu art. 6º, inciso III, compra é “toda aquisição remunerada de bens para fornecimento de uma só vez ou parceladamente”. Kalakota (2001) declara que nos diversos setores da administração “em um processo de compra tradicional, o funcionário que pede algo deve preencher um formulário de requisição, submetê-lo à apreciação, esperar por sua aprovação e receber um pedido de compra que então deve ser enviado ao fornecedor”.

Vasconcelos (1995) acrescenta que a definição do objeto deverá ser precisa, suficiente e clara, afastando-se as especificações irrelevantes e desnecessárias.

Na visão de Pozo (2007) a função de compras é vital para o processo de redução de custos da organização, com negociações adequadas e inteligentes, o administrador de compras poderá reduzir os gastos na aquisição de materiais e produtos desnecessários ao dia a dia da empresa.

METODOLOGIA

Abordamos a pesquisa de modo qualitativo, tornando como objetivo a compreensão dos fatos, para posteriormente sugerir melhorias. Esta pesquisa se propõe a identificar melhorias em um processo de compra de um hospital público. Como a pesquisa visa contribuir para a resolução de um problema prático, pode ser considerada como exploratória e descritiva.

Acevedo (2007) explica que é exploratório porque busca uma maior compreensão acerca do que se investiga, permitindo ao pesquisador delimitar de forma mais precisa o problema e, ainda, descritivo por detalhar etapas que compõem o processo analisado, descrevendo cada atividade executada e a relação entre elas.

O estudo é de forma descritiva, pois expõe os processos hospitalares e com alguns ajustes, pode ser generalizado para outros hospitais. A coleta de dados foi realizada através de observação, entrevistas, registros, pesquisas e análises.

Segundo Marconi e Lakatos (2010), a pesquisa bibliográfica contempla desde publicações, jornais, revistas, bem como livros, monografias, teses e material cartográfico. Segundo Chemin (2010), na metodologia “são descritos os procedimentos, os métodos, os caminhos a serem seguidos na realização do trabalho”.

Inicialmente executou-se uma pesquisa bibliográfica, com a intenção de esclarecer conceitos necessários para a fundamentação teórica. Realizou-se um acompanhamento das atividades e fluxos, análise documental, possibilitando a identificação dos macroprocessos e a definição do processo.

Após a identificação dos fluxos, possibilitou a elaboração do fluxograma desses processos, e a definição da rotina a ser padronizada. Optou-se pelo fluxograma, pois representa detalhadamente as atividades, e favorece uma melhor interpretação na prática.

ANÁLISE E RESULTADOS

Procurou-se observar os processos no setor de compras que estão sendo realizados no hospital, com a finalidade de realizar um mapeamento dos mesmos com sugestões de possíveis melhorias e entregá-los junto a uma descrição do fluxograma com todos os procedimentos necessários para a realização de uma compra.

Segundo relatos dos responsáveis pelo setor de compras desta instituição em estudo, as maiores dificuldades estavam nos processos que antecedem o procedimento deste setor, no qual baseou-se as sugestões de alterações no processo.

No presente a solicitação de compra é realizada por qualquer colaborador do hospital que necessita do material ou do serviço, de forma inadequada e fora dos padrões necessários, ocasionando assim contratempo para quem recebe esses pedidos.

Frisa-se também a quantidade de procuras e ligações que o setor recebe a fins de notícias sobre o andamento de diversos processos. Intencionalmente, uma das propostas pela adesão do sistema de controle interno, é que todos os envolvidos tenham acesso à situação do processo com intuito de evitar tumultos desnecessários dentro do setor.

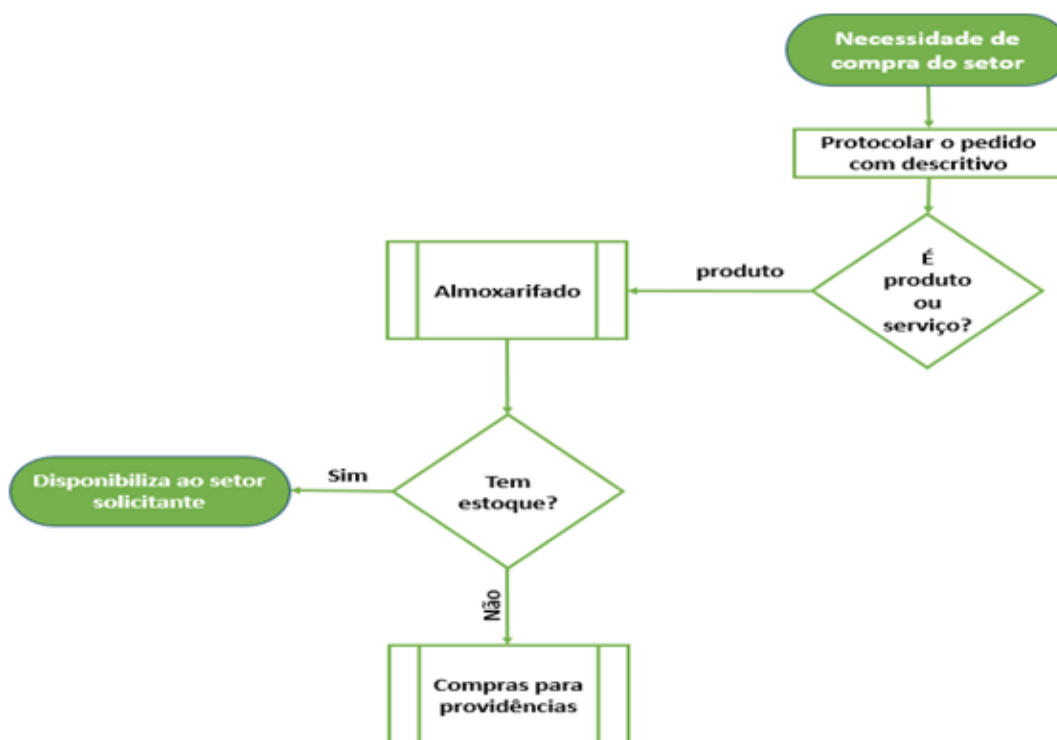
PROPOSTA DO FLUXOGRAMA

A intenção da sugestão do fluxo é definir a responsabilidade de que cada setor contém para que se concretize uma compra, e se seguido conforme o instruído, poderá evitar atividades em vão e alcançar um resultado em uma menor proporção de tempo.

Na proposta apresentada foram agregados alguns procedimentos que auxiliarão também na inserção do sistema de controle interno, sistema esse que já possui no hospital em estudo, porém, não está em funcionamento no setor de compras.

A seguir faremos uma breve exposição do mapeamento de processo de compra, através de um fluxograma apresentado em 4 figuras acompanhados de algumas observações para melhor entendimento:

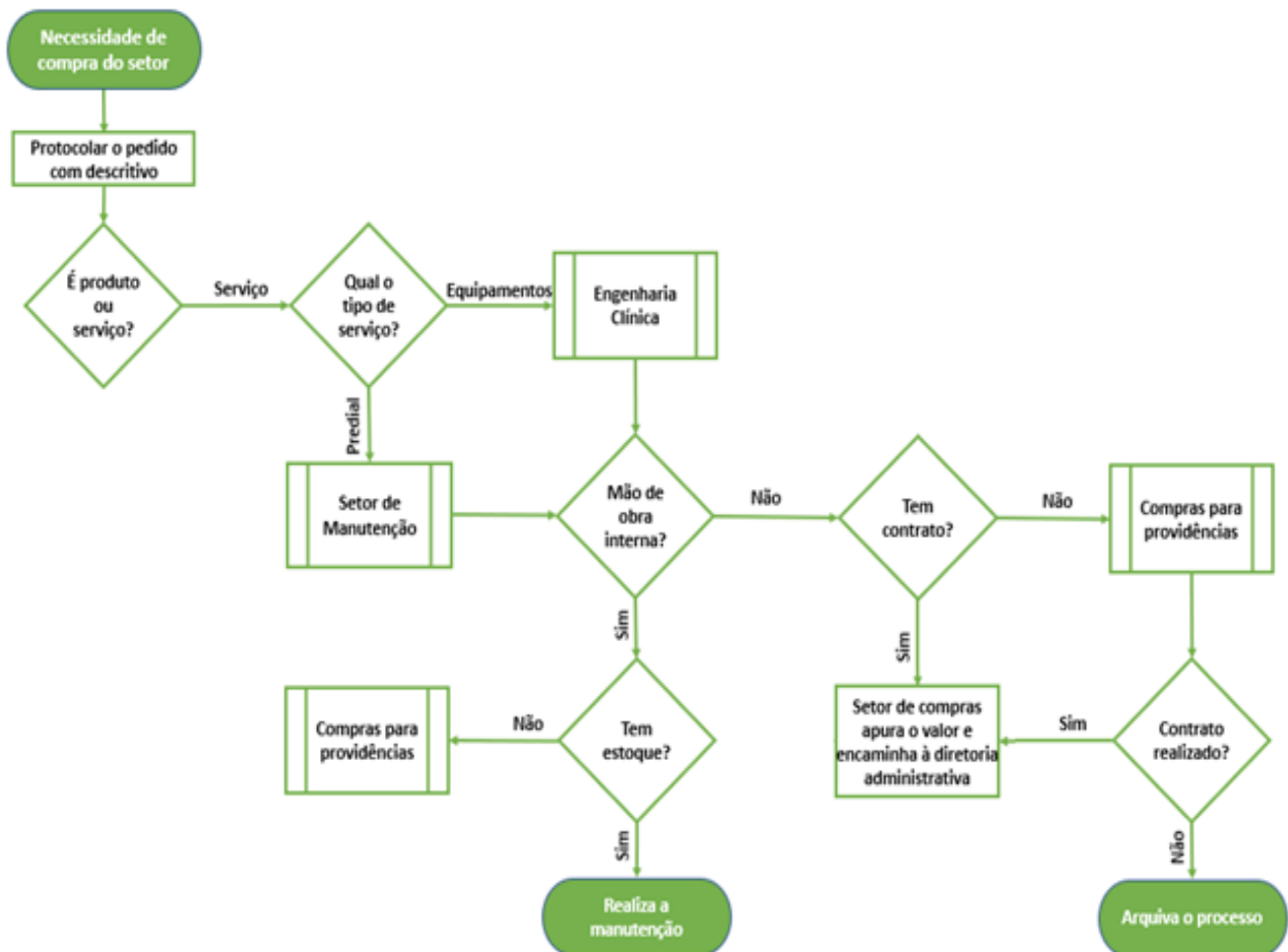
Figura 1. Etapa inicial do processo geral de compras do hospital



Fonte: Elaborado pelos autores, 2018.

Na etapa inicial do processo, o protocolo de pedido de produto deverá ser encaminhado ao setor de almoxarifado, para verificação de disponibilidade do material em estoque e o responsável entrega o material ao setor solicitante, caso não tenha disponível, somente o almoxarifado poderá encaminhar o pedido ao setor de compras. Procedimento esse que atualmente está sendo realizado por qualquer solicitante, o que não é recomendado para que se tenha sucesso no processo de compra.

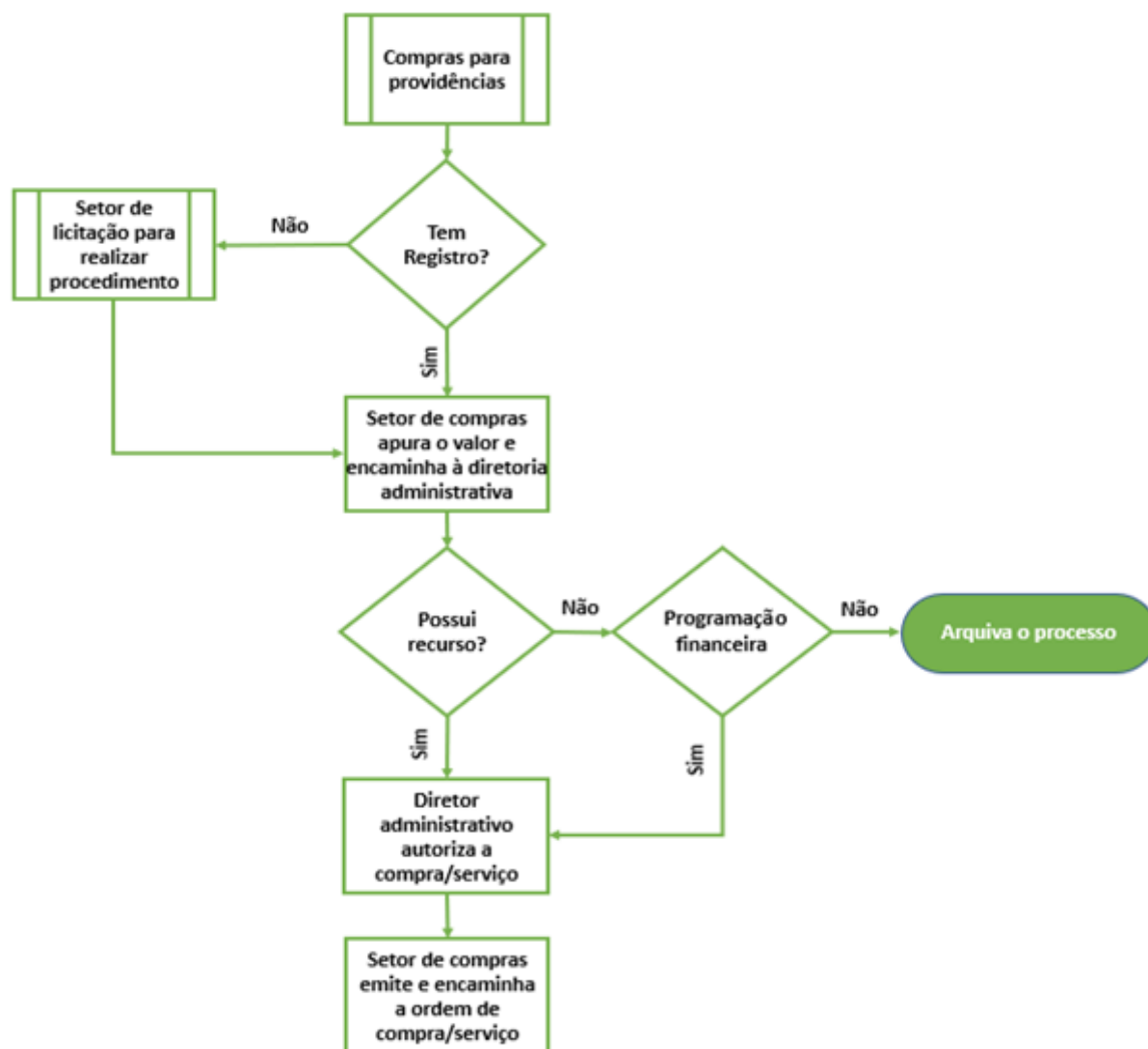
Figura 2. Primeira etapa do processo geral de compras do hospital



Fonte: Elaborado pelos autores, 2018.

Ainda no processo inicial, quando identificado como solicitação de serviço, o protocolo de pedido deverá ser realizado diretamente ao setor responsável, que atualmente são divididos em setor de engenharia clínica e setor de manutenção. Setores esses que deverão avaliar se há necessidade de contrato (terceirizado) e encaminhar a solicitação para o setor de compras, ou, se a manutenção/serviço estiver ao alcance dos setores responsáveis, deverão providenciá-las.

Figura 3. Etapa intermediária do processo geral de compras do hospital.



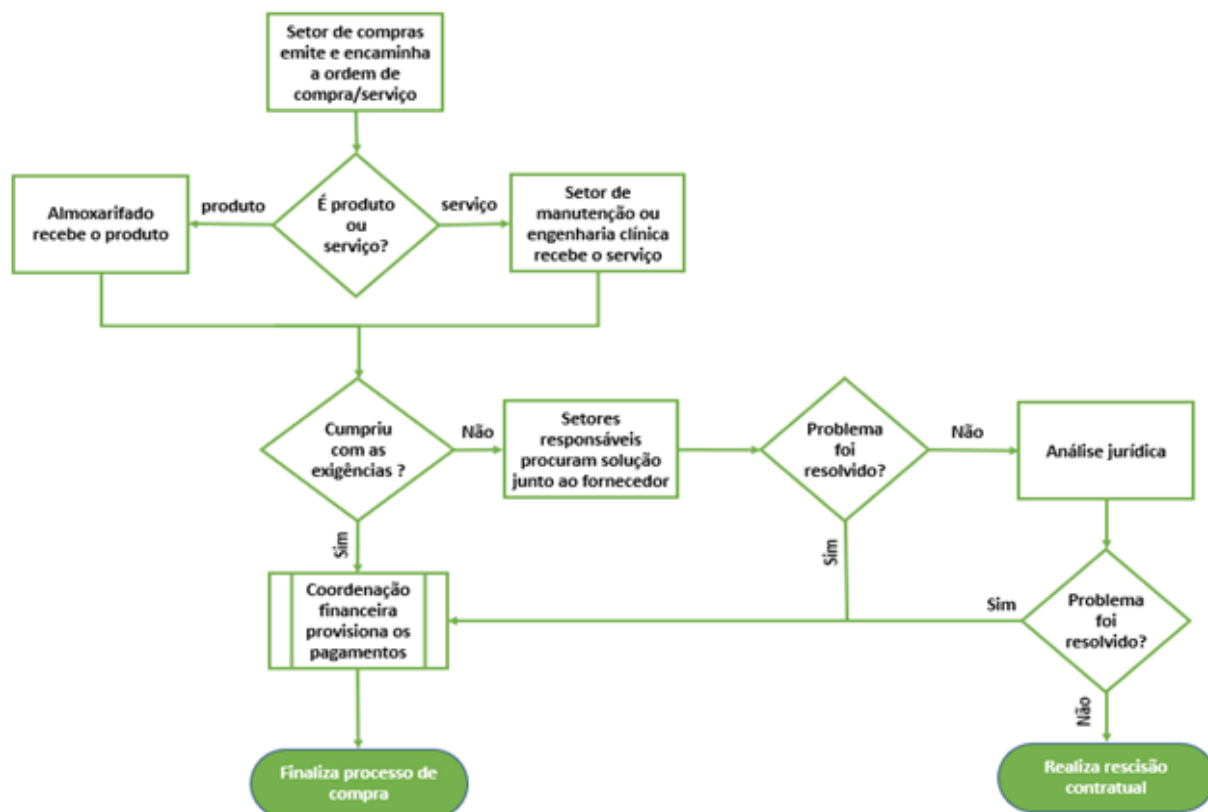
Fonte: Elaborado pelos autores, 2018.

Tratando-se da fase intermediária do processo, quando ocorre o encaminhamento ao setor de compras para providências, o mesmo deverá identificar se já possui registro ativo ou se será necessário iniciar processo de licitação.

Se dispuser de registro vigente, encaminhará para a administração do hospital a fim de verificar a disponibilidade de recursos então é repassado para que a direção administrativa autorize efetivamente a compra de produto ou serviço. Para finalizar a função do setor de compras, terão que emitir e encaminhar a ordem de compra ou serviço para os fornecedores e para o setor solicitante.

Na hipótese de não existir recursos disponíveis, deverá ser elaborado um planejamento orçamentário e caso o resultado manter-se negativo, será necessário arquivar o pedido.

Figura 4. Etapa final do processo geral de compras do hospital.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2018.

Tratando-se do estágio final do procedimento, após o setor de compras emitir a ordem de compra, o processo retornará ao solicitante e o mesmo deverá conferir se o produto ou serviço recebido está de acordo com o solicitado.

Visto que não cumpriu com as exigências ou ocorra algum erro com notas fiscais, extravios ou algo do gênero, o setor responsável pelo pedido deverá tentar solucionar o problema diretamente com o fornecedor. Uma das sobrecargas desnecessárias que citamos anteriormente é que quem realizava a solução desses problemas era o setor de compras. No caso de não resolver o problema, o processo deverá ser encaminhado para o setor jurídico do hospital para outra tentativa de solução. Se ainda não solucionado, deverá ser feita a devolução dos produtos e rescisão do contrato.

Em seguida da aprovação do produto ou serviço realizada pelo setor solicitante, encaminha-se à coordenação financeira para providenciar os pagamentos e assim finaliza o procedimento de compra.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a realização desse estudo foi possível observar que para um processo ser executado com qualidade, é fundamental a utilização de um fluxograma acompanhado de uma descrição do mesmo, demonstrando como o trabalho deve ser executado e conseqüentemente o desenvolvimento das atividades serão mais ágeis e seguras.

Porém, é de grande importância a existência e a atualização constante do fluxograma e da descrição das fases do setor de compras da instituição, e ainda, realizar ações corretivas sempre que necessário, propiciando então uma padronização das atividades e esclarecendo quais os rumos e os procedimentos que devem ser seguidos.

Tendo um fluxo adequado no processo de compra, temos significativamente diminuição nos custos, na redução de tempo do processo e no tempo de internação dos pacientes, prevenção de atrasos na reposição de produtos como: medicamentos, materiais cirúrgicos, entre outros.

Ao término sugerimos a aprovação e a adoção do fluxograma, para que o hospital possa implementar as normas e rotinas no sistema de controle, visando minimizar os possíveis erros e agilizar os mecanismos internos.

REFERÊNCIAS

ACEVEDO, C. R.; NOHARA, J. J. Monografia no curso de Administração: Guia completo de conteúdo e forma. São Paulo: Atlas, 2007.

BURMESTER, Haino. Gestão da Qualidade Hospitalar. Série Gestão Estratégica de Saúde. Saraiva, 06/2013.

CAMPOS, Eneida Rached. Metodologia de gestão por processos. Campinas: UNICAMP, 2007.

CHEMIN, Beatriz F. Manual da Univates para trabalhos acadêmicos: planejamento, elaboração e apresentação. Lajeado: Univates, 2010.

GAITHER, Norman; FRAZIER, Greg. Administração da produção e operações. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

GIMENEZ, SALVADOR PINILLOS. Microcontrolador PIC18: conceitos, operação, fluxogramas e programação - 1. ed. - São Paulo: Érica, 2015

GOMES, Josir Simeone; SALAS, Joan M. Amat. Controle de gestão: uma abordagem contextual e organizacional. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Josir Simeone e SALAS, Joan M. Amat. Controle de gestão – Uma abordagem contextual e organizacional. 2ª ed., São Paulo, Atlas, 2001.

HARRINGTON, H. J. Business Process Improvement: the breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness. New York: McGrawHill, 1991.

IMONIANA, J. O.; NOHARA, J. J. Cognição da estrutura de controle interno: uma pesquisa exploratória. Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos, 2005.

KALAKOTA, Ravi; ROBINSON, Marcia. E-business: estratégias para alcançar o sucesso no mundo digital. Porto Alegre: Bookman, 2001.

LAKATOS, E. Maria; MARCONI, M. de Andrade. Fundamentos de metodologia científica: Técnicas de pesquisa. 7 ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

LUCAS, A. s. et al Mapeamento de Processos: um estudo no ramo de serviços IJIE: Revista Iberoamericana de Engenharia Industrial. Florianópolis Vol 7, 2015.

MELLO, A.E.N.S. Aplicação de mapeamento de processos e da simulação no desenvolvimento de projetos de processos produtivos. 2008. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Itajubá 2008.

POZO, Hamilton. Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: Uma Abordagem Logística, 4.ed. São Paulo:Atlas,2007.

Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. Diretrizes para a Reforma Administrativa. DECRETO-LEI Nº 200, DE 25 DE FEVEREIRO DE 1967. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0200.htm

REIS, Heraldo da Costa. Sistema de controle interno e avaliação do desempenho governamental com utilização das informações contábeis. Instituto Brasileiro de Administração– IBAN, 2000.

SARENS, G.; VISSCHER, C.; VAN GILS, D.. Risk Management and Internal Control in the Public Sector: An In-Depth Analysis of Belgian Social Security Public Institutions. Bulletin de documentation/Service public fédéral finances. 2010.

SMITH, Howard; FINGAR, Peter. IT Doesn't Matter – Business Process Do. 1ª edição, Tampa, Florida, USA: Meghan-Kiffer Press, 2003.

SOLIMAN, F. Optimum level of process mapping and least cost business process reengineering. International Journal of Operations Production Management, 1999.

TCU, TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. Critérios Gerais de Controle Interno na Administração Pública. Um estudo dos modelos e das normas disciplinadoras em diversos países, 2009. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/estudo-criterios-gerais-de-controle-interno-na-administracao-publica.htm>.

VILLELA, Cristiane da Silva Santos. Mapeamento de processos como ferramenta de reestruturação e aprendizado organizacional. Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC. 2000.



Pesquisa de Habilidades Sociais com Alunos do 9º Ano do Ensino Fundamental II do Colégio Estadual Gustavo Dobrandino da Silva

Aline Almeida Cabanha¹, Luciana Gomes¹, Maria Necilene Matias², Roseli de Vasconcelos Duarte³ e Ivo Valente⁴

1. Acadêmica de Psicologia do Centro Universitário União das Américas (Foz do Iguaçu, PR).
2. Tecnóloga em Processamento de Dados (CESUFOZ). Acadêmica de Psicologia da Uniamérica.
3. Licenciada em Pedagogia (UEM). Pós-graduada em Psicopedagogia (ISULPAR-2004). Acadêmica de Psicologia da Uniamérica.
4. Psicólogo. Professor Orientador de Psicologia Uniamérica.

line_cabanha@hotmail.com, lucianagomesbr@hotmail.com, necilene@gmail.com e roselyvd@hotmail.com

Palavras-Chave

Adolescência
Autoestima
Problemas de comportamento

Resumo:

Introdução. As Habilidades Sociais são reconhecidas como um fator importante para uma boa convivência. O desenvolvimento dessas habilidades no contexto escolar contribuirá para que essa convivência seja mais harmoniosa e positiva. **Objetivo.** Avaliar as Habilidades Sociais de alunos do 9º ano e realizar oficinas com a turma com maior déficit e dessa forma contribuir em uma melhora dessas habilidades para que possam refletir no comportamento problema. **Metodologia.** Pesquisa exploratória, descritiva, de natureza qualitativa e quantitativa com uma amostra de 81 alunos, sendo que 28 desses participaram de oficinas de Habilidades Sociais com foco na autoestima. Para levantamento de dados foram realizadas entrevistas com a equipe pedagógica e aplicação do Inventário de Habilidades Sociais (IHS) e a Escala de Autoestima de Rosenberg. Foram realizados 17 encontros, sendo que destes, 9 constituíram-se por oficinas abordando vivência grupal, dinâmicas, palestra, vídeo, infográfico, roda de conversa e jogo de cartas da autoestima. **Resultados.** Constatou-se através do IHS um repertório abaixo da média e mediano para as 3 turmas pesquisadas, apontando um resultando baixo no fator que aborda comportamentos relacionados à autoestima. A escala de Rosenberg corroborou com este resultando dando indicações de uma possível baixa autoestima na maioria dos alunos. **Conclusão.** A pesquisa evidenciou baixo nível de HS com indicação de baixa autoestima. O desenvolvimento das oficinas buscou contribuir para melhorar essa habilidade nos alunos e refletir de forma positiva no comportamento desejado dentro da sala de aula.

Artigo recebido em: 12.07.2018

Aprovado para publicação em: 23.08.2018

INTRODUÇÃO

Estudos relacionados na área das Habilidades Sociais vêm se desenvolvendo significativamente nos últimos anos. Cada vez mais é possível encontrar trabalhos publicados em revistas internacionais e nacionais, capítulos de livros e, até mesmo, livros inteiros dedicados a essa temática. No Brasil os autores destaques e estudiosos do assunto é o casal de psicólogos e pesquisadores Almir e Zilda Del Prette. Eles defendem que um repertório desenvolvido de habilidades sociais pode ser considerado como um indicador preciso do ajustamento psicossocial do indivíduo e de suas perspectivas positivas. (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2013).

Em 2016, foi instituída a terceira versão da Base Nacional Comum Curricular – BNCC (2016) que prevê que os estudantes devem, ao longo da educação básica, desenvolver competências cognitivas e socioemocio-

nais para sua formação. São dez as competências gerais determinadas pela BNCC (2016, p. 17-19) consideradas fundamentais para estudantes, tendo previsão estimada para ser implementada a partir de 2019, sendo a nona competência:

Exercitar a empatia, o diálogo, a resolução de conflitos e a cooperação, fazendo-se respeitar e promovendo o respeito ao outro, com acolhimento e valorização da diversidade de indivíduos e de grupos sociais, seus saberes, identidades, culturas e potencialidades, sem preconceitos de origem, etnia, gênero, orientação sexual, idade, habilidade/necessidade, convicção religiosa ou de qualquer outra natureza, reconhecendo-se como parte de uma coletividade com a qual deve se comprometer.

Tendo conhecimento da importância e da necessidade do desenvolvimento de habilidades sociais no contexto escolar, foram avaliadas as HS de todas as turmas de 9º ano do Colégio Estadual Gustavo Dobrandino da Silva, localizado na cidade de Foz do Iguaçu, PR, realizando oficinas com a turma que apresentou menor índice no repertório dessas habilidades. Nas oficinas foram aplicadas dinâmicas, palestras, vídeos, confecção de infográficos, atividades de reflexão, de auto-observação e aplicação de um jogo terapêutico adaptado pelas próprias acadêmicas de Psicologia. Com a aplicação do Inventário de Habilidades Sociais (IHS) foi possível identificar um déficit geral e em praticamente todas as subclasses de habilidades, principalmente nas que exigem comportamentos relacionados à autoestima. Para complementar, realizou-se a aplicação da Escala de Autoestima de Rosenberg. Os resultados corroboraram com o IHS apontando baixa autoestima dos acadêmicos. Além do déficit identificado no inventário e na escala, a turma expressava aparente baixa autoestima através do comportamento em sala de aula e em relatos que confiavam aos professores.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As habilidades sociais constituem classes específicas de comportamentos presentes no repertório de um indivíduo que lhe permitem lidar de forma competente com as demandas de situações interpessoais, favorecendo um relacionamento saudável e produtivo com outras pessoas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2005). Estes mesmos autores destacam que resultados de pesquisas na área de Habilidades Sociais têm apontado que:

[...] as pessoas socialmente competentes apresentam relações pessoais e profissionais mais produtivas, satisfatórias e duradouras, além de melhor saúde física e mental. Por outro lado, os déficits e comprometimentos, de habilidades sociais estão geralmente associados a dificuldades e conflitos nas relações interpessoais, a uma pior qualidade de vida e a diversos tipos de transtornos psicológicos como a timidez, o isolamento social, a delinquência juvenil, o desajustamento escolar, o suicídio e problemas conjugais, além de outras síndromes como a depressão, o pânico social e a esquizofrenia. (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001)

Toda relação interpessoal emite comportamentos que podem ser favoráveis ou não para todas as partes envolvidas, e a forma como esses comportamentos são emitidos e respondidos dependerá muito das habilidades sociais. Nessa linha de raciocínio Caballo (2006) define essas habilidades como:

[...] um conjunto de comportamentos emitidos por um indivíduo em um contexto interpessoal que expressa sentimentos, atitudes, desejos, opiniões ou direitos desse indivíduo de modo adequado à situação, respeitando esses comportamentos nos demais e que geralmente resolve os problemas imediatos da situação enquanto minimizando a probabilidade de futuros problemas.

HABILIDADES SOCIAIS E ADOLESCÊNCIA

A adolescência trata de um momento da vida que se caracteriza tanto por alterações corporais e psicológicas quanto por modificações das relações interpessoais com a família, os pares e os parceiros românticos (DEL PRETE; SOARES, 2015). Para desenvolver relacionamentos bem-sucedidos com colegas, pais e professores, as crianças e adolescentes precisam adquirir habilidades sociais (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2013). A ausência dessas habilidades, segundo esses mesmos autores, pode acarretar prejuízos no desenvolvimento escolar de crianças e adolescentes. Um estudo realizado por Parker e Asher (1987) *apud* Del Prette e Dell Prette (2013), mostrou que crianças e adolescentes com dificuldades em relacionamentos com colegas apresentavam com frequência um padrão de comportamento que pode ser descrito como antissocial e agressivo, envolvendo repetidas violações das normas escolares. Del Prette e Dell Prette (2006) reforçam a relevância das habilidades sociais acadêmicas, de autocontrole e expressividade emocional, solução de problemas interpessoais, habilidades para fazer amizades, construir civilidade, desenvolver empatia e assertividade.

As interações sociais que ocorrem no ambiente escolar podem favorecer ou prejudicar o desenvolvimento acadêmico e comportamental de crianças e adolescentes (MARIANO, 2015).

PROBLEMAS DE COMPORTAMENTO

De acordo com Bandeira; Rocha; Souza; Del Prette (2006), pesquisas nacionais realizadas com o objeto de investigar a relação entre a ocorrência de comportamentos problemáticos e o desempenho acadêmico dos estudantes, verificaram que crianças com dificuldades de aprendizagem apresentavam mais comportamentos problemáticos e maior grau de inadaptação social, comparativamente a crianças sem dificuldades de aprendizagem. Ainda de acordo com esses autores, crianças com dificuldades interpessoais na primeira infância, aumentam a probabilidade de que, ao alcançarem a adolescência, se envolvam com grupos desviantes e apresentem problemas de relacionamentos. Para complementar, os mesmos autores reforçam que, algumas pesquisas verificaram que a aquisição de habilidades sociais implica na diminuição da ocorrência de comportamentos problemáticos em crianças.

Os problemas de comportamentos podem ser classificados em externalizantes e internalizantes. De acordo com Achenbach, Edelbrock (1978) *apud* Mariano (2015) os problemas externalizantes são caracterizados pela agressividade, desobediência, oposicionismo, temperamento exaltado, roubos e fugas, e os internalizantes como exemplos a timidez, baixa autoestima e o isolamento. As queixas somáticas de dor de cabeça, de estômago, cansaço, náusea e insônia são correlatos comuns de problemas internalizantes (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2013)

3 AUTOESTIMA

O conceito de autoestima tem sido estudado e considerado como um importante indicador de saúde mental na adolescência, existindo uma correlação entre autoestima, rendimento escolar e aprovação social (BANDEIRA; HUTZ 2010).

A autoestima em adolescentes faz toda a diferença no ambiente escolar, e este dado é reforçado por Stei-berg (1999) *apud* Bandeira; Hutz (2010) de que:

Um bom grau de autoestima é crítico para o bom funcionamento do adolescente, uma vez que ela ajuda os adolescentes a acreditarem e confiarem neles mesmos. A autoestima também afeta o adolescente na forma de lidar com o ambiente. Crianças e adolescentes com boa autoestima persistem mais e fazem mais progressos diante de tarefas difíceis que aqueles com baixa autoestima. A posição que as crianças e os adolescentes ocupam entre seus pares é extremamente importante, uma vez que a autoestima é uma função deste status dentro do grupo. As crianças cujos pares não gostam dela têm menos oportunidades de desenvolver suas habilidades sociais.

Del Prette; Del Prette (2013) propõe que a autoestima se refere à avaliação de uma pessoa sobre seu próprio valor, adequação e competência, por outro lado Hutz (2014) refere-se à autoestima como um conjunto de pensamentos e sentimentos referentes a si, indicando que, de modo geral, altos escores de autoestima associam-se a humor positivo e a percepção de eficácia em relação a domínios importantes para a pessoa. Por isso, é possível que, alta autoestima geralmente indique saúde mental, habilidades sociais e bem-estar. Rosenberg (1989) em Hutz (2014) ressalta que, os adolescentes com baixa autoestima desenvolvem mecanismos que provavelmente distorcem a comunicação de seus pensamentos e sentimentos e dificultam a integração grupal. Portanto, é possível que o desenvolvimento da autoestima dependa do sucesso da interação com pares.

METODOLOGIA

CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE PESQUISADO

O projeto foi desenvolvido no Colégio Estadual Gustavo Dobrandino da Silva com as três turmas do 9º ano do ensino fundamental II. Após uma entrevista com a coordenação pedagógica e direção, constatou-se a necessidade de desenvolver um trabalho que pudesse refletir de forma positiva no comportamento desses alunos, bem como a melhorar o relacionamento com o professor e os demais colegas de turma, e assim contribuir para uma melhora na relação interpessoal de todos.

MÉTODO DE ABORDAGEM

O trabalho proposto é de caráter exploratório tendo como finalidade descrever todos os aspectos relacionados ao tema incluindo procedimentos de campo. A natureza da pesquisa é qualitativa e quantitativa. O objetivo foi avaliar as Habilidades Sociais de alunos do 9º ano e desenvolver oficinas com a turma com maio-

res deficits. A coleta de dados consistiu-se em entrevista semiestruturada com a equipe pedagógica da escola para verificação da demanda e problemática.

3 POPULAÇÃO

A escolha do local foi do tipo intencional ou seleção racional, principalmente pelo fato do interesse e necessidade do Colégio em se submeter ao estudo proposto. A amostra inicial para a pesquisa das Habilidades Sociais foi constituída por todos os alunos (81) que estiveram presentes no momento da coleta de dados, realizada a todas as turmas do 9º ano do Colégio Estadual Dobrandino Gustavo da Silva, com idade média de 14 anos, conforme Tabela 1 em anexo. As oficinas de habilidades sociais foram desenvolvidas com a turma que apresentou resultados com níveis deficitários na pesquisa. Sendo assim o público trabalhado resumiu-se aos 28 alunos do 9º ano matutino.

4 MATERIAIS E INSTRUMENTOS

Para avaliar as Habilidades Sociais dos alunos aplicou-se o Inventário de Habilidades Sociais (IHS) que produz um escore geral e escores em fatores: F1 – Enfrentamento com risco, F2 – Auto-afirmação na expressão de afeto positivo, F3 – Conversação e desenvoltura social, F4 – Auto-exposição a desconhecido ou a situações novas, F5 – Autocontrole da agressividade a situações aversivas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2014).

Para avaliar a autoestima utilizou-se a Escala de Autoestima de Rosenberg, tendo em conta que o mesmo foi reaplicado no último encontro para medir a efetivação das oficinas na autoestima dos alunos. O autoconhecimento foi analisado através de uma tarefa de auto-observação realizada como tarefa de casa. Também, com o intuito de colaborar para melhorar o autoconhecimento relativo à autoestima utilizou-se o baralho da autoestima, instrumento adaptado do inglês para o português. Essa adaptação foi feita pelos próprios desenvolvedores do projeto com finalidade exclusivamente acadêmica. Esse baralho foi deixado para uso da escola juntamente com seu manual de aplicação. Os jogos são utilizados com objetivos educacionais distintos como socialização, transmissão de valores e desenvolvimento de autonomia (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2013).

PROCEDIMENTOS

Foram realizados 4 encontros para alinhamento da demanda e coleta de dados, 2 encontros para devolutiva do IHS à coordenação, 2 encontros para devolutiva do IHS aos alunos, e 9 encontros para aplicação das oficinas. As atividades tiveram início em 01 de março de 2018 e finalização em 18 de maio de 2018. As oficinas desenvolvidas tinham aproximadamente 60 minutos de duração e sempre no período matutino. Durante os encontros foram aplicadas práticas de vivência grupal, dinâmicas, palestra, vídeo, infográfico, rodas de conversa, tarefa de casa, jogo de baralho da autoestima.

Os encontros realizados nos dias 01/03/18 e 02/03/18 constituíram-se de reuniões com a equipe pedagógica e coordenação para alinhar demandas e definir público-alvo.

O Inventário de habilidades sociais foi aplicado no dia 05/03/18 na turma do 9ºA matutino e no dia 08/03/18 nas turmas do 9º B e 9º C, vespertino.

As devolutivas do Inventário de Habilidades Sociais para a equipe pedagógica e coordenação realizaram-se no dia 22/03/18 para a equipe das turmas do vespertino e no dia 27/03/18 para a equipe da turma matutino.

As devolutivas do Inventário de Habilidades Sociais para os alunos de forma grupal, realizaram-se no dia 28/03/18 para o 9ºA matutino e no dia 29/03/18 para as turmas do 9º B e 9º C vespertino. As devolutivas foram seguidas de atividades com duração de 60 minutos.

No dia 28/03/18 foi realizado a primeira oficina com os alunos do 9ºA matutino, onde, além da devolutiva do IHS, aplicou-se a escala de autoestima de Rosenberg e foi trabalhada a Dinâmica do desafio para explorar o medo, timidez e oportunidades na vida. Já no dia 29/03/18 realizou-se uma atividade interativa com a utilização de placas que continham subclasses de habilidades sociais, objetivando a apresentação das habilidades para os alunos e ao mesmo tempo levando a uma reflexão sobre quais as habilidades que mais se destacam entre eles.

A devolutiva da Escala de Rosenberg foi realizada no dia 06/04/18 seguido da Dinâmica do elogio, onde os alunos deveriam escrever em um papel qualidades dos colegas e ao final cada um ler os elogios recebidos, e comentando principalmente o elogio que mais lhe chamou a atenção.

No quarto encontro foi realizado a confecção de um infográfico, onde os alunos deveriam fazer um desenho com relação à questão “*como eu me sinto em relação aos outros?*”. Dando seguimento realizou-se uma palestra sobre o autoconhecimento com apresentação de slides. Logo após, foi dada uma tarefa de auto-observação para ser realizada em casa durante a semana. O *feedback* da tarefa de auto-observação foi realizado no dia 24/04/18, quinto encontro, seguido da dinâmica dos balões e posteriormente, no sexto encontro realizou-se uma palestra sobre a Autoestima seguido de um vídeo sobre o autoconhecimento.

No sétimo e oitavo encontros, realizados nos dias 14/05 e 15/05 respectivamente, foi trabalhado o jogo do baralho da autoestima com o objetivo de melhorar o autoconhecimento relativo à autoestima.

O encerramento foi realizado no dia 18/05/18 com *feedback* dos encontros, entrega de certificados de participação e um *coffee-break*.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados obtidos pela aplicação do Inventário de Habilidades Sociais (IHS) nas 3 (três) turmas estão dispostos em anexo na Tabela 2. Os resultados mostram que todas as turmas obtiveram resultados dentro na média ou abaixo dela, exceção do 9º ano A matutino, que obteve uma média de escore total indicando necessidade de treinamento (25%), o passo que o 9º ano B vespertino obteve um escore total dentro da faixa mediana (37%) e o 9º ano C vespertino obteve um escore abaixo da média (33%). Considerando que a turma do 9º ano A matutino, obteve o menor escore de habilidades sociais (25%), atentou-se para a necessidade de se desenvolverem oficinas de HS com essa turma em especial. Os resultados não se apresentaram aquém do esperado, já que as habilidades sociais na fase da adolescência estão em desenvolvimento, e é comum que apresentem resultados dentro da média ou abaixo dela, indo de acordo com o que enfatizam Del Prette; Del Prette (2005) que o desenvolvimento das habilidades sociais tem início no nascimento e se torna progressivamente mais elaborado ao longo da vida. Em síntese, quanto maior a idade, melhor deve ser o repertório de habilidades sociais do indivíduo, e quanto mais jovem, mais deficitário é seu repertório.

Com relação aos escores por subclasses de habilidades sociais, representados na Tabela 3 como fator 1, fator 2, fator 3, fator 4 e fator 5, observa-se que os resultados do 9º A indicam um repertório abaixo da média

em todos os fatores, com exceção do fator 3 com um escore dentro da faixa mediana (61,35%). As oficinas de habilidades sociais com essa turma tiveram como foco a subclasse de HS Autoafirmação na expressão de sentimento positivo (F2), por ter obtido um dos resultados mais baixos (31,89%). Essa subclasse de habilidades sociais, de acordo com Del Prette e Del Prette (2014), retrata demandas interpessoais de expressão de afeto positivo e de afirmação da autoestima, com risco mínimo de reação indesejável, ou seja, a competência social nessa subclasse tem como critério uma boa manutenção e melhoria da autoestima.

Os resultados obtidos na Escala de Autoestima de Rosenberg estão dispostos na Tabela 4 em anexo. Conforme observa-se na tabela, do total de 29 acadêmicos que responderam à Escala de Autoestima de Rosenberg, 17 alunos (58%) obtiveram nível referente a autoestima baixa; 5 dos alunos (17%) obtiveram nível correspondente a autoestima média e outros 5 (17%) obtiveram um escore de autoestima elevada. Dos 29 testes respondidos, 2 (6%) foram anulados, pois os respondentes deixaram questões em branco, impossibilitando a correção e tabulação. A média geral da turma foi de aproximadamente 23,74, o que classifica a turma, de modo geral, como portadora de baixa autoestima.

Finalizadas as oficinas, a Escala de Autoestima de Rosenberg foi reaplicada nos sujeitos da pesquisa. Os resultados podem ser observados na tabela da Tabela 4. Conforme os dados apontam, houve um aumento no nível de autoestima da turma, onde anteriormente a média da turma estava em aproximadamente 23,74 (baixa autoestima). Após a realização das citadas oficinas, a turma alcançou um escore de aproximadamente 25,46 o que continua caracterizando autoestima baixa, porém, na linha limítrofe, quase alcançado o escore para classificação como autoestima média (acima de 26 pontos). Devem ser levados em consideração fatores como a diferença entre o número de alunos que responderam ao teste em sua primeira e segunda aplicações, assim como o tempo limitado e curto para realização das oficinas.

A diferença entre os níveis de autoestima de adolescentes do sexo feminino e masculino podem ser observadas na tabela da Tabela 5. Conforme evidencia-se, o nível de autoestima dos adolescentes do sexo masculino é levemente maior que o nível de autoestima das adolescentes do sexo feminino. Isso vai de encontro com o que a literatura diz, onde adolescentes do sexo masculino tendem a ter maior nível de autoestima em relação à adolescentes do sexo feminino. (SIMMONS & ROSENBERG, 1975). É importante levar em consideração que o número de adolescentes do sexo feminino é ligeiramente maior que o número de adolescentes do sexo masculino, sendo este um ponto relevante para a interpretação dos dados.

Outro ponto importante a se considerar é referente a relação da idade dos adolescentes e nível de autoestima, pois a média de idade gira em torno dos 14 anos, o que condiz com o que estudos pontuam, onde a autoestima tende a aumentar com a idade, sendo no fim da adolescência e início da fase adulta maior do que no início da adolescência. (ROSENBERG, 1979, 1985).

Durante as oficinas observou-se uma resistência nas atividades que exigiam reconhecer qualidades próprias, fazer e receber elogios e expressar sentimento positivo. Esses comportamentos vão ao encontro com os resultados obtidos no Inventário de IHS e na Escala de Autoestima de Rosenberg.

No encontro onde a atividade proposta foi a confecção de infográficos, os alunos deveriam desenhar algo relacionado com a questão “Como eu me sinto em relação aos outros?”. Com tal proposta os resultados encontrados através de desenhos foram bem expressivos no sentido de sentir-se *como “uma lixeira”, “uma criança chorando”, “emoji triste e chorando”, “coração partido”, “gilettes simulando automutilação”, “desenhos com agressão”* até mesmo em frases deixadas abaixo do desenho como *“Eu não sirvo para nada”, “Uma lixeira vale mais do que eu”, “eu sou feia”, “eu sou um lixo”, “eu sou burro”,* revelando assim sinais de reflexo em uma baixa autoestima.

Com o Jogo do Baralho da Autoestima, foi possível observar através das respostas dos alunos dificuldades em expressar ou dizer o que estão sentindo por receio de reprovação dos pares. Também foi possível observar a dificuldade em dizer pontos positivos utilizando frases como “*não tenho qualidades*”, “*não faço nada de bom*”, “*eu só tenho defeitos*”. A mesma dificuldade em dizer qualidades ou frases positivas sobre si, foi notada na dinâmica das letras, onde cada aluno retirava uma letra de uma caixa e deveria dizer uma qualidade ou uma frase com aquela inicial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, os resultados desse estudo chamam a atenção para a importância das habilidades sociais de adolescentes em idade escolar como forma de contribuir para uma melhoria nos problemas de comportamento e, conseqüentemente, para o desenvolvimento socioemocional. Estudos realizados nessa área utilizando-se de programas podem trazer ganhos tanto para o próprio aluno quanto para o âmbito escolar e familiar. O discurso de possível falta de recursos financeiros não permitiu que até o presente momento as habilidades sociais fossem ensinadas nas escolas, embora encontremos uma pequena porção de escolas particulares onde constam inseridas em sua grade curricular o ensino das Habilidades Sociais para alunos. Espera-se que muito em breve tenhamos essa realidade modificada, pois, de acordo com o documento da BNCC (2016) enviada ao MEC, as habilidades sociais consideradas como competências cognitivas e socioemocionais devam ser ensinadas nas escolas ao longo da educação básica. Enquanto isto, tornam-se muito relevantes as contribuições de trabalhos como o proposto aqui para que possam colaborar para uma reflexão da necessidade de se desenvolver as Habilidades Sociais no contexto escolar.

A aplicação das oficinas trabalhadas com a turma do 9º A que apresentou o menor índice no repertório de habilidades sociais, procurou contribuir para com a melhora na autoestima desses alunos para refletir na subclasse de habilidades sociais denominada Autoafirmação na expressão de sentimento positivo. Durante os encontros foi possível identificar que os alunos apresentavam dificuldades em participar de atividades que envolviam identificar qualidades próprias, emitindo timidez e demonstrando sentimentos de menosprezo para consigo mesmos, comportamentos estes, típicos de autoestima baixa, que ficou comprovado através dos instrumentos IHS e Escala de Rosenberg

Ainda que o desenvolvimento das atividades tenha sido de modo geral, de curto prazo, foi possível identificar na reaplicação da Escala de Rosenberg e nos relatos durante o feedback com os alunos, uma pequena melhora na autoestima de alguns participantes. Inclusive, o relato de um deles dizendo que “*depois de participar do projeto comecei a me observar mais e já não me sinto um lixo, como me sentia antes*” demonstra a efetividade do trabalho proposto contribuindo para uma reflexão dos alunos quanto a importância e os benefícios da manutenção da autoestima para um comportamento interpessoal saudável. Evidencia-se aqui a eficácia que a aplicação do projeto teria a longo prazo.

Cabe reforçar que para uma melhor efetividade das oficinas de habilidades sociais desenvolvidas com os alunos será necessário um ambiente que permita que seja exercido o que foi aprendido, principalmente no que tange ao apoio dos pais e professores que não foi objeto de estudo nesta proposta, mas evidencia os resultados evidentes a médio e longo prazo na possibilidade de ser aplicado.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Educação. **Base Nacional Comum Curricular**. Proposta preliminar. Segunda versão revista. Brasília: MEC, 2016. Disponível em: <http://basenacionalcomum.mec.gov.br/images/BNCC_publicacao.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2018.
- CABALLO, V.E. **Manual de Avaliação e Treinamento de Habilidades Sociais**. São Paulo: Santos, 2006.
- BANDEIRA, M; ROCHA, S.S; SOUZA, T.M; DEL PRETTE, Z.A. Comportamentos problemáticos em estudantes do ensino fundamental: características da ocorrência e relação com habilidades sociais e dificuldades de aprendizagem. **Revista online Estudos de Psicologia**. Vol. 11 n. 2, maio/agosto de 2006: 199-208
- BANDEIRA, C. M; HUTZ, C. S. As implicações do bullying na autoestima de adolescentes. **Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional, SP**. Vol. 14 n. 1, Janeiro/Junho de 2010: 131-138.
- DEL PRETE, Z. A.P.; DEL PRETE A. **Psicologia das Habilidades Sociais: Diversidade teórica e suas implicações**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Inventário de habilidades sociais (IHS-Del Prette): Manual de aplicação, apuração e interpretação**. 5. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2014.
- DEL PRETE, Z. A. P; SOARES, A. **Habilidades Sociais Diálogos e Intercâmbios Sobre Pesquisa e Prática**: Novo Hamburgo: Sinopsys, 2015.
- DEL PRETE, Z. A. P.; DEL PRETE A. **Psicologia das Habilidades Sociais na Infância: Teoria e Prática**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. 2ª Edição. Petrópolis, RJ: Vozes. 2001
- HUTZ, C. S. (Org.). **Avaliação em Psicologia Positiva**. Porto Alegre: Artmed, 2014.
- MARIANO, M. **Práticas Educativas de professores, habilidades sociais e problemas de comportamento: um estudo comparativo, correlacional e preditivo**. Bauru. 2015
- ROSENBERG, M. (1979). **Conceiving the self**. New York: Basic Books.
- ROSENBERG, M. (1985). Self-concept and psychological well-being in adolescence. In R. Leach (Ed.), **The Development of Self** (pp. 205-246). Orlando: Academic Press.
- SIMMONS, R.G., & ROSENBERG, F. (1975). Sex, sex roles, and self-image. *Youth Adolescence*, 4, 229-258. Simmons, R.G., & Rosenberg, F. (1975). Sex, sex roles, and self-image. **Youth Adolescence**, 4, 229-258.



APÊNDICES

Tabela 1. Distribuição da população por turma, sexo e idade

Turma	Turno	Idade média	Sexo		Total
			Feminino	Masculino	
9º A	Matutino	13,79	18	10	28
9º B	Vespertino	13,93	15	12	27
9º C	Vespertino	13,88	6	20	26
Total			39	42	81

Tabela 2. Total em percentil de Habilidades Sociais - Média por turma

Turma	Turno	Habilidades Sociais	Repertório
9º A	Matutino	25%	Necessidade de treinamento
9º B	Vespertino	37%	Mediano
9º C	Vespertino	33%	Bom abaixo da média

Tabela 3. Resultado IHS por subescala de fator - 9º A

Habilidades	Total (%)
Fator 1 - Enfrentamento e auto-afirmação com risco	31,78
Fator 2 - Auto-afirmação na expressão de sentimento positivo	31,89
Fator 3 - Conversação e desenvoltura social	61,35
Fator 4 - Auto-exposição a desconhecidos e situações novas	41,76
Fator 5 - Autocontrole da agressividade	35,04

Tabela 4. Resultado da Escala de Autoestima de Rosenberg

Autoestima	1º Aplicação		Reaplicação	
	Qtd alunos	%	Qtd alunos	%
Elevada	5	17%	7	22%
Média	5	17%	9	28%
Baixa	17	59%	16	50%
Anulada	2	7%	0	0%
Total	29	100%	32	100%

Tabela 5. Resultado da Escala de Rosenberg por sexo

Autoestima	Feminino		Masculino	
	Qtd alunas	%	Qtd alunos	%
Elevada	3	15%	2	22%
Média	2	10%	3	33%
Baixa	13	65%	4	44%
Anulada	2	10%	0	0%
Total	20	100%	9	100%