

CENTRO DE ENSINO SUPERIOR ALMEIDA RODRIGUES  
FACULDADE ALMEIDA RODRIGUES – FAR  
INSTITUTO SUPERIOR ALMEIDA RODRIGUES – ISEAR

**ANAIS**  
**XV SEMANA DE INICIAÇÃO**  
**CIENTÍFICA – SICFAR**

## **ANAIS XV SEMANA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA – SICFAR**

Nº 1 – 2020

### **APRESENTAÇÃO**

A cada ano a Faculdade Almeida Rodrigues vem consolidando a tradição no estímulo da prática científica discente por meio da divulgação dos trabalhos desenvolvidos nas apresentações de trabalhos de conclusão de curso. A divulgação desses trabalhos ocorre no Simpósio de Iniciação Científica – SICFAR.

O evento discute assuntos de interesse aplicados à pesquisa visando contribuir para a divulgação do conhecimento produzido em nome do progresso e do desenvolvimento científico e tecnológico. Em cada edição é abordado um tema referente ao conhecimento científico com o intuito de provocar a reflexão sobre diversas práticas que podem implementar a pesquisa científica na graduação, além de estimular os alunos a continuarem desenvolvendo pesquisa em cursos de pós-graduação.

É necessário que a faculdade atual estimule seus estudantes a serem protagonistas no processo de aprendizado, estimulando-os a construir seu próprio saber, tornando-os capazes de buscar conhecimentos e aplicá-los no seu contexto de formação e atuação. Assim, o desenvolvimento de pesquisa científica para solução de problemas e busca de conhecimento da realidade em que se está inserido é uma importante ferramenta no processo de formação dos discentes, contribuindo para formação de cidadãos e profissionais preparados para atuar em uma sociedade em constante mudança.

Renata Ferreira Chavaglia

**CENTRO DE ENSINO SUPERIOR ALMEIDA RODRIGUES**  
FACULDADE ALMEIDA RODRIGUES – FAR  
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO ALMEIDA RODRIGUES – ISEAR

**ENDEREÇO**

Rua Quinca Honório Leão, 1030, Morada do Sol  
Rio Verde – Goiás - CEP: 75909-030  
Fone: (64) 3620 4700  
[www.faculdadefar.edu.br](http://www.faculdadefar.edu.br)

**DIAGRAMAÇÃO**

STUDIO M Tecnologia Web - (64) 8212-9141  
Fabiano Melo Moreira

**CAPA**

STUDIO M Tecnologia Web - (64) 8412-9141  
Fabiano Melo Moreira

**CORRESPONDÊNCIA E ENVIO DE ARTIGOS**

nucleopesquisa@faculdadefar.com.br  
Fone: (64) 3620 4704

**FICHA CATALOGRÁFICA**

Anais XV Semana de Iniciação Científica. Centro de Ensino Superior Almeida Rodrigues – FAR- Rio Verde, FAR/ISEAR, Ano 01, nº 01, jan. 2020. Semestral

ISSN

**CENTRO DE ENSINO SUPERIOR ALMEIDA RODRIGUES  
FACULDADE ALMEIDA RODRIGUES – FAR  
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO ALMEIDA RODRIGUES – ISEAR**

**DIREÇÃO GERAL**

ALBA ALMEIDA RODRIGUES

**DIREÇÃO ADMINISTRATIVA / FINANCEIRA**

JÚLIO CÉSAR IVO DE RESENDE

**COORDENAÇÃO DE CURSOS**

**DIREITO**

Gecilda F. Cargnin

**PEDAGOGIA**

Clesio Feliciano da Souza

**ADMINISTRAÇÃO**

**C. SUP. DE TEC. EM AGRONEGÓCIOS**

**C. SUP. DE TEC. EM GESTÃO DE RH**

**C. SUP. DE TEC. GESTÃO DE COOPERATIVAS**

**C. SUP. DE TEC. GESTÃO PÚBLICA**

**C. SUP. DE TEC. SEGURANÇA DO TRABALHO**

Ana Claudia de Oliveira

**CONTABILIDADE**

Alexandro Leonel Lunas

**COORDENAÇÃO PEQUISA**

Mauro Guimarães de Oliveira Junior

**NUCLEO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA – NICOM**

Renata Ferreira Chavaglia

**CONSELHO EDITORIAL**

Gecilda Facco Carginin

Ana Claudia de Oliveira

Clesio Feliciano de Souza

José Marcelo de Oliveira

Mauro Guimarães de Oliveira Junior

Daniela Silva Ataidés

Alexandro Leonel Luna

Renata Ferreira Chavaglia

Jorge Lima Loiola

Fernanda Macedo Oliveira

Alexandro Leonel Lunas

Rodrigo Moraes Cabral

## SUMÁRIO

### **ATIVIDADES LOGÍSTICAS ENVOLVIDAS EM UM SUPERMERCADO**

Carlos Vinnicius Novaes Cunha  
 Lucas Ferreirada Silva  
 Luiz Fernando Alves Souza  
 Melicia Ingredi Araújo Gavazza  
 Helbio Carlos Sardinha

..... 11

### **A LIDERANÇA COMO FATOR DE MOTIVAÇÃO EM UMA EMPRESA DE MÍDIA SOCIAL**

Daiane Ferreira Dos Santos  
 Débora Hevelyn Rodrigues Santos  
 Rafael Martins De Freitas  
 Thaynara Borba Guimarães  
 Melícia I. A. Gavazza  
 Thyago Naves da Costa

..... 29

### **A VIABILIDADE DO COMÉRCIO ELETRÔNICO: Um Estudo de Caso na Empresa Arte House Decoração**

Edgar Varela de Almeida  
 Delita Duarte da Costa Almeida  
 Robson Damacena  
 Melícia I. A. Gavazza

..... 48

### **LOGÍSTICA REVERSA DE EMBALAGENS DE AGROTÓXICOS**

Élida Santos Conegundes Gouveia  
 Nubia Bernardes Cruvinel  
 Wanessa Meireles Couto  
 Melícia I. A. Gavazza  
 Renata Chavaglia

..... 72

### **RESPONSABILIDADE CIVIL: a não culpabilidade solidária dos provedores de internet por conteúdos publicados, mediante artigo 19da Lei 12.965, de 23 de abril de 2014**

Alan Henrique Silva Marques  
 Maurício Barbosa dos Santos  
 Camilo Barbosa Vieira

..... 92

### **SISTEMA PRISIONAL BRASILEIRO**

Suyara Wanderley dos Santos  
 Tiago Pereira  
 Lucas Moreira Costa Domingos

..... 104

## **PRINCÍPIOS DA COOPERAÇÃO E IMPARCIALIDADE NO CÓDIGO PROCESSO CIVIL E SEUS REFLEXOS NO ORDENAMENTO JURÍDICO.**

Matiele Lize da Silva Ovando

Otniel Mendes Novaes

Telma Divina Nogueira Rodrigues

..... 120

## **A MITIGAÇÃO DA IMPENHORABILIDADE DO SALÁRIO**

Ketolly Paula Sousa

Willian Matos de Souza

Higor Alexander Mendonça Ferreira

..... 132

## **A MAGIA LITERÁRIA NO UNIVERSO DA APRENDIZAGEM, UMA PRÁTICA EXITOSA**

Natalia Guimarães Nunes

Nathália Duarte de Melo

Rafael Silva dos Santos

..... 146

## **INCLUSÃO: impacto familiar e social de crianças autistas**

Liliane Nogueira Ataides

Amanda Pires da Silva

Fernanda Macedo Oliveira

..... 162

## **O ENSINO DE GEOMETRIA NA EDUCAÇÃO INFANTIL: Reflexões de professores do Infantil V do município de Rio Verde – GO**

Maria Deigiane Leitão Ribeiro

Fernanda Aleixodos Santos Rodrigues

Jorge Lima Loiola

..... 180

## **PAIS DE CRIANÇAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL: ponderações acerca de suas experiências**

Elenária Pereira Batista

Milena Bessa Cunha

Fernanda Macedo Oliveira

..... 194

## **VARIÁVEIS QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS DA EDUCAÇÃO INFANTIL**

Aryelly de Fátima Medeiros

Daniela Machado de Ataydes

Kamilla Neves de Araújo

Júlio César Gomes dos Santos

..... 212

## **QUALIDADE DE ENSINO EM EDUCAÇÃO: reflexões a partir do olhar de professoras que atuam em salas modulares no município de Rio Verde/GO**

Ludimila Pereira Rezende Cabral

Marta Cristina Borges Martins

Fábio Pereira Santana

..... 226

**O USO DOS CONTOS DE FADA SOB UMA PERSPECTIVA CONTEMPORÂNEA  
NA APRENDIZAGEM INFANTIL**

Adrielly Cristina Teles Amorim  
Andressa Muniz Amancio  
LarisseRayane de Jesus Carvalho  
Rafael Silva dos Santos

..... 244

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Agile Assessoria Contábil  
RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: CLIMA ORGANIZACIONAL  
UMA ASSESSORIA CONTÁBIL**

Andreia Maria Silva

..... 256

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de  
Rio Verde e região LTDA**

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: QUALIDADE DE VIDA NUMA INSTITUIÇÃO  
FINANCEIRA NO MUNICÍPIO DE RIO VERDE – GOIÁS**

Darla Lopes de Souza

..... 274

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Empresa de Atividades de Tele atendimento  
RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DO CLIMA  
ORGANIZACIONAL**

Geisiele Anjos Correia

..... 295

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Revisora Gojana LTDA  
RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A MOTIVAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES DE  
PEQUENO PORTE**

Hellen Katrynne Guimarães Mendonça

..... 314

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Conselho Regional de Administração de  
Goiás**

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO  
TRABALHO EM EQUIPE**

Isabella Aleixo

..... 339

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Escritório de Contabilidade  
RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: FALHA DE COMUNICAÇÃO ENTRE  
EMPRESA E COLABORADORES**

Kariny Lacerda Silva

..... 359



|  |     |
|--|-----|
| <b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Escola Municipal de Ensino Fundamental Antônio Vieira de Moraes</b><br><b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A QUALIDADE DE VIDA DE PROFESSORES DA REDE PÚBLICA DE ENSINO</b><br>Mariane de Oliveira Martins | 383 |
| <b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Empresa de pós-colheita de sementes e grãos</b><br><b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO PARA EMPRESAS</b><br>Mayckon Dias Ferreira   | 413 |
| <b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Lucas Mendes Contábil – ME</b><br><b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO</b><br>Nathália Geany Vilela Santos  | 437 |
| <b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Órgão de Administração Municipal do interior de Goiás</b><br><b>A IMPORTÂNCIA DE APLICAR A LIDERANÇA NAS ORGANIZAÇÕES</b><br>Marcos de Freitas Ferreira   | 459 |
| <b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Instituição Pública de Ensino</b><br><b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PESSOAS EM UMA ESCOLA PÚBLICA</b><br>Rosa Matheus Fernandes  | 474 |
| <b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Hidrovolt materiais elétricos e hidráulicos Eireli -Me</b><br><b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES</b><br>Valquiria Fernandes Vieira           | 496 |
| <b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Multinacional do Segmento Varejista Alimentício</b><br><b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: GESTÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL</b><br>Justino Taihan Silva Prego  | 553 |
| <b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Hidrovolt materiais elétricos e hidráulicos Eireli - ME</b><br><b>RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E A INFLUÊNCIA DOS 5S</b><br>João Victor Xavier Santos                    | 558 |

## ATIVIDADES LOGÍSTICAS ENVOLVIDAS EM UM SUPERMERCADO

Carlos Vinnicius Novaes Cunha

Acadêmico do curso de Bacharelado de Administração  
Cursando o 8ª período da Faculdade Almeida Rodrigues  
[carlosvinniciusr1@gmail.com](mailto:carlosvinniciusr1@gmail.com)

Lucas Ferreirada Silva

Acadêmico do curso de Bacharelado de Administração  
Cursando o 8ª período da Faculdade Almeida Rodrigues  
[Rodrigueslucas.silva5023@gmail.com](mailto:Rodrigueslucas.silva5023@gmail.com)

Luiz Fernando Alves Souza

Acadêmico do curso de Bacharelado de Administração  
Cursando o 8ª período da Faculdade Almeida Rodrigues  
[Luizrvgt@gmail.com](mailto:Luizrvgt@gmail.com)

Melicia Ingredi Araújo Gavazza

Doutora em Ciências Agrárias, Professora da Faculdade Almeida Rodrigues-FAR - [melgavazza@hotmail.com](mailto:melgavazza@hotmail.com)

Helbio Carlos Sardinha

Mestre em Administração, Professor da Faculdade Almeida Rodrigues- FAR - [helbio.sardinha@gmail.com](mailto:helbio.sardinha@gmail.com)

**RESUMO:** Com a grande inovação tecnológica exigida no mercado atual, as empresas devem atualizar-se e adaptar-se para se garantir na era tecnológica, mantendo a competitividade. Atualmente, para maximizar a venda é necessário estar atualizado, modernizando as ferramentas utilizadas, para o desenvolvimento da logística na empresa. Este artigo teve como objetivos compreender as atividades logísticas desenvolvidas, averiguando os processos, que envolvem a estrutura física da organização, analisar o estoque e armazenagem para diminuir o custo para organização bem como, identificar a atividade de transporte. Este trabalho trata-se de um estudo de caso realizado, em um supermercado em Montividiu-GO, a coleta de dados utilizada no estudo foi por meio de livros, dissertações, teses e aplicação de um questionário. O estudo foi sobre a cadeia de suprimentos e atividades desenvolvidas em uma empresa. Os resultados obtidos, com a aplicação do trabalho foram importantes, para a empresa obter o conhecimento de suas atividades. Percebeu-se que o layout na empresa está com um espaço adequado, conforme a necessidade dos clientes, as mercadorias são bem visíveis, corredores amplos, uma localização estratégica, assim trazendo conforto e comodidade. O transporte é importante para a empresa e com um estudo demonstrado, observou-se a necessidade de um treinamento adequado reduzindo tempo, obtendo mais segurança para os colaboradores. Com o estoque e o armazenamento, propõem-se a implantação do sistema 5s, para ter a melhor eficiência.

**Palavras-chave:** Competitividade. Transporte. Estoque. Armazenamento.

**ABSTRACT:** With the great innovation demanded by the current markets, companies must keep updated and adapt themselves to keep relevant and competitive in this technological era. Currently, in order to maximize selling its necessary to be up to date,

modernizing tools utilized for the development of logistics in the company. The present work has the objective of understanding the logistic activities developed, inquire about the process that involve the organization's physical structure, analyze stock and storage in order to reduce organization costs as well as identify transportation activity. This is a case study, performed in a supermarket in Montividiu-GO, data collection utilized in this study was accomplished through books, dissertations, thesis and the application of a questionnaire. This study had focus on the supply chain and activities developed by the company. The results obtained with the application of the work were important for the company, which obtained knowledge of its activities. It was noticed that the company's layout has adequate space, according to the needs of the clients, the merchandize is visible, the corridors are ample, location is strategic, bringing comfort and convenience. Transportation is important to the company as this study demonstrated, it was observed that adequate training is necessary to reduce time and increase security for the collaborators. With regard to stock and storage, it was proposed the implementation of the 5s system, for higher efficiency.

**Keywords:** Competitivity. Transportation. Stock. Storage.

## INTRODUÇÃO

As organizações ao longo do tempo sofreram mudanças, em seus processos exigindo adaptação de forma gradativa, assim as empresas qualificam e inovam as formas de abordagem no mercado, em que elas estão inseridas.

Em um mundo cada vez mais tecnológico, o mercado absorve muito rápido as mudanças constantes, que ocorrem na economia, governo, instituições, então as empresas procuram se adequar a essas mudanças, aprimorandoos seus processos/produção, logística, conseqüentemente reduzindo seus custos ao longo desse processo.

Uma logística planejada, nas organizações facilita o processo logístico como: transporte, armazenamento, estrutura física, a relação com seus fornecedores, estoque, atendendo e aprimorando as ferramentas implantadas na empresa, o que há a ser feito ou mudado para trazer ao cliente os resultados esperados para a empresa. É preciso que as organizações atuais sempre inovem e busquem estratégias para manter a empresa no cenário empresarial.

Conforme Kottler (2000), a logística empresarial envolve todo um ciclo de planejamento, da fabricação de materiais até o final. Assim, o objetivo a ser atingido fica mais fácil, com o devido planejamento.

As atividades logísticas empresariais englobam os processos dentro da empresa, desde o ponto de aquisição do produto, transporte, centro de distribuição,

varejo e o consumidor final, assim é preciso que essa organização sempre esteja ativa, com os conhecimentos, adequando suas atividades logísticas, para ser competitivo e sobressair, em relação aos seus concorrentes empresariais.

A organização que visa aprimorar suas estratégias em atividades logísticas, executando-as com êxito, sempre estarão à frente dos seus concorrentes, com custo mais baixo dos seus produtos e serviços, gerando mais credibilidade, com seus clientes, assim com as estratégias aperfeiçoadas, em suas vendas, deve também manter a fidelização dos seus clientes e alavancara sua lucratividade.

Diante do exposto, este artigo teve por objetivo geral, compreender a importância das atividades logísticas, dentro de um supermercado situado na cidade de Montividiu - GO, e como objetivos específicos, averiguar a estrutura física da empresa, identificar melhorias para o transporte na empresa, analisar a parte de armazenamento e estoque na empresa.

## **2 ATIVIDADES PRIMÁRIAS**

As atividades primárias são importantes dentro da logística. Estas atividades consistem em: transporte, manutenção de estoque e processamento de pedido. E as realizações dessas atividades primárias corretas e com planejamento fazem com que as empresas reduzam gastos desnecessários e diminuamos seus custos.

### **2.1 Transporte**

O transporte é fundamental no ramo logístico, pois toda a empresa e organização utilizam o transporte, desde a matéria-prima até o produto pronto, para a venda, ao consumidor.

Segundo Pozo (2010), o transporte refere-se aos vários métodos para movimentar produtos. É a atividade logística mais importante, absorve uma média de um a dois terços dos custos logísticos, sendo também essencial, pois nenhuma empresa moderna pode operar sem movimentar matérias-primas ou produto acabado de alguma forma.

Segundo Martins et al. (2011), as perspectivas do desempenho dos serviços oferecidos, ao longo do tempo se tornaram mais complexas. Portanto, é importante conhecimento e informações dos processos logísticos, tais como os ligados aos

prazos, custos, e desempenho, para desenvolver serviços integrados, para fornecedores e clientes.

Assim, o transporte integrado facilita muito o processo, para a empresa tendo eficiência, sendo rápido, com menor custo e no final, sendo eficaz.

Como bem nos assegura Ballou (2007), um transporte bem planejado é fundamental para a empresa.

Existem várias modalidades de transportes como: terrestre, rodoviário, ferroviário e dutoviário, aquaviário, marítimo, hidroviário e por fim o aéreo.

O transporte mais utilizado é o rodoviário, com a facilidade de deslocamento mais simples, sendo de grande importância devido a grande quantidade de fábricas e ponto estratégico, mais perto.

### **2.1.1 Manutenção de estoque**

O estoque é muito importante para a empresa, com a manutenção e controle de maneira correta, reduzindo custos e sempre encontra o ponto ideal da compra para não faltar ao cliente, e isso tem que ser interligado com a distribuição para não correr riscos de entregas atrasadas para não causar prejuízo à empresa.

Na concepção de Pozo (2008), o controle de estoques simplesmente é maximizar os recursos no gerenciamento dos estoques, porém, o gestor se vê em um caso em que a inadequada gestão de materiais que contém em diversas empresas atribuindo problemas ao capital de giro, assim como seu custo. Há que analisar o ponto ideal para manter um grande volume dos materiais e os produtos no estoque para suprir a demanda, isso gerando custo alto dos ativos da empresa, mantendo volume baixo de estoques e minimizando os custos, mas com atrasos nas entregas, causando a insatisfação do cliente, e em alguns casos, a perda do cliente.

Para a empresa que aplicar esse recurso ela se torna mais competitiva, tendo o produto na hora certa e no momento certo trazendo um grande benefício para a empresa, e tendo a manutenção de estoque, a empresa não perde venda, assim tem mais capacidade de venda acabando por ter mais lucro.

### **2.1.2 Processamento de pedido**

De acordo com Ballou (2007), o processamento de pedido é um dos mais importantes processos logísticos, porque pode interferir diretamente, na informação de compra e venda.

Então o processamento de pedido é capaz de entregar muitas informações como melhores preços, a melhor forma de pagamento e a empresa que tem esse sistema já se torna mais competitiva, em relação a que não usa esse método de informação.

O processamento de pedido é de extrema importância, por meio dele é processada no sistema informações importantes dos clientes.

Conforme Ballou (1993), pode-se dizer que a velocidade do sistema de informação é muito importante para a empresa processar sua venda, e com a venda processada rapidamente, a empresa se torna mais agradável.

Laudon e Laudon (2004, p.7), também definem que

Um sistema de informações pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-regionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar suporte à tomada de decisões, a coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a avaliar problemas, visualizar assuntos complexo e criar novos produtos.

Com um processamento bem executado, a empresa evita prejuízos e outros problemas, facilitando a tomada de decisões e o controle da empresa, assim alavancando o processo que a empresa executa.

### **2.2 Atividades de suporte**

As atividades de suporte são: armazenagem, manuseio de materiais, e programação de produtos, sendo muito importantes para a logística, dentro da empresa agindo para evitar falhas e perdas dos produtos e fazendo o melhor planejamento dos produtos.

### **2.2.1 Armazenagem**

A armazenagem é uma das áreas mais tradicionais de suporte ao processo logístico, sendo a parte do sistema logístico da empresa que estoca produto e proporciona informação, sobre a situação do produto para a empresa. As informações são processadas de maneira para facilitar o trabalho para a empresa e ter mais agilidade nos processos da armazenagem.

Segundo Nogueira (2012), a armazenagem de produtos, é primordial para manter e movimentar a matéria-prima do produto acabado, mantendo a qualidade do produto, administrando o tempo e espaço, sabe-se que o armazém ou centro de distribuição (CD), é eficiente para as linhas dos fornecedores, divide o volume do estoque para atender seus clientes.

A armazenagem correta facilita e mantém a qualidade dos produtos e administra o tempo correto para inserir na empresa.

Koch (2013, p. 4) fala que

A armazenagem aparece como uma das funções que se agrega ao sistema logístico, pois na área de suprimento é necessário adotar um sistema de armazenagem racional de matérias-primas e insumos. No processo de produção, são gerados estoques de produtos em processo, e, na distribuição, a necessidade de armazenagem de produto acabado é, talvez, a mais complexa em termos logísticos, por exigir grande velocidade na operação e flexibilidade para atender às exigências e flutuações do mercado.

Na armazenagem é importante velocidade e planejamento, em seu processo para que os produtos cheguem com qualidade na venda.

### **2.2.2 Manuseio de materiais**

O manuseio é importante para aproximar o produto ao consumidor final e é preciso um planejamento de materiais para esse processo ser de qualidade.

Conforme Ballou (2001), um planejamento com manejo qualificado e importante para a empresa, e isso significar tem mais espaço para o direcionamento correto de material para satisfazer o cliente final.

Com o planejamento adequado no manuseio de materiais, o produto chega com qualidade e rapidez ao cliente, o satisfazendo e elevando o nível de confiança do

cliente a empresa. E isso é de extrema importância para a empresa obter a qualidade desejada no serviço prestado, obtendo melhor gerenciamento na organização.

Para Ballou (2014), o serviço logístico é o gerenciamento dos serviços e fluxo de bens, desempenho oferecido dos fornecedores aos clientes no momento do atendimento, o nível do serviço, é um fator primordial para garantir que as empresas ofereçam aos clientes seus valores logísticos, assim assegurando fidelidade dos mesmos.

Um manuseio correto dos produtos aumenta muito o nível de serviço e a qualidade dos produtos, assim esse processo é importante para os produtos chegarem com qualidade até o consumidor final.

E o manuseio de materiais com planejamento é essencial para a redução de custos dentro da empresa, ao mesmo tempo resultando em mais agilidade e facilidade, na movimentação do estoque.

### **2.2.3 Programação de produtos**

A programação dos produtos trata-se de decidir a quantidade e a forma de como movimentar os produtos, os pedidos tratam do local, em que se vai comprá-los, sendo que a administração correta se alia junto à produção, coordenando as atividades da empresa.

Segundo Ballou (1993), entende que a programação dos produtos, aborda especificamente, a parte de distribuição e fluxo de saídas dos produtos.

Conforme Reis (2004), a programação dos produtos liga-se diretamente com a distribuição relacionada, com o fluxo de saídas dos produtos, sendo necessário para planejar e controlar a logística empresarial.

A programação de produtos tem como foco dar orientação a outras áreas, como e quando será produzido. Isso agregar a empresa, com um suporte necessário para o planejamento dos produtos.

## **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A metodologia utilizada foi um estudo de caso. É para a investigação dos resultados, dos processos logísticos envolvidos na empresa e para uma análise detalhada do seu processo logístico.



Na pesquisa foi utilizado o método quantitativo para representar as informações da pesquisa feita sobre atividade logística.

Segundo Fonseca (2002), a pesquisa quantitativa pode ser quantificada. Com métodos estatísticos e porcentagens, com os resultados obtido, e utilizado para o alcance do objetivo pretendido.

Outra metodologia utilizada é a pesquisa exploratória, sendo uma forma de mostrar a visão geral de métodos, tendo como técnica, a pesquisa bibliográfica e estudo de caso.

Conforme Gil (1999), a pesquisa exploratória busca esclarecer e modificar conceito e ideias, essa pesquisa envolvem: entrevista, levantamento bibliográfico e estudo de caso.

A coleta de dados utilizada no estudo será realizada por meio de livros, dissertações e teses, e pela aplicação de um questionário. Este é composto por dez questões objetivas, a ser aplicado a dez funcionários, de ambos os sexos, sendo 50% composto pelo sexo masculino e 50% pelo sexo feminino. Com idade entre 18 e 60 anos, assim 60% dos colaboradores estão na faixa etária de 18 a 25 anos, 10% na faixa etária de 25 a 35 anos, 20% na faixa etária de 35 a 45 anos e 10% na faixa etária entre 45 a 60 anos.

A avaliação de dados foi realizada por meio da análise dos resultados levantados e apresentadas as porcentagens sob a forma de gráficos.

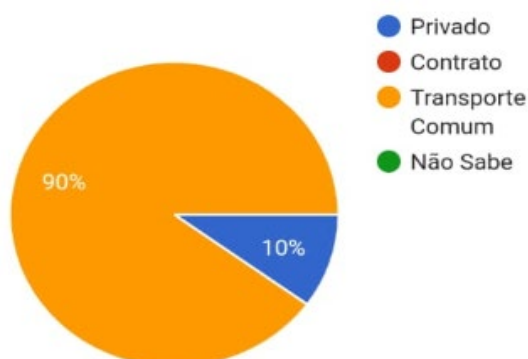
### **3.1 Caracterização da empresa**

O Supermercado Fortaleza foi fundado em 2009, na cidade de Montividiu – GO, no ramo varejista alimentício, atualmente a equipe de colaboradores conta, com 10 pessoas, localiza-se próximo à área central da cidade, com uma boa acessibilidade aos clientes, atuando em toda região de Montividiu e demais localidades próximas.

Seus produtos e serviços, são a venda de mercadorias de todos os tipos, produtos variados e que atendem a todos os públicos.

A empresa tem a missão de ser a líder no segmento, na cidade de Montividiu, sendo reconhecido pelo público, aprimorando os seus processos e expandindo os seus negócios e satisfazendo os clientes.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 1: Dados médios percentuais relativos ao meio de transporte utilizado pela empresa.**

Conforme Figura 1, demonstra-se que 90% dos colaboradores responderam que o transporte comum é o mais utilizado pela empresa. O transporte comum é realizado pelo transporte da empresa, para realiza compra e venda. Sendo que 10% do transporte é privado.

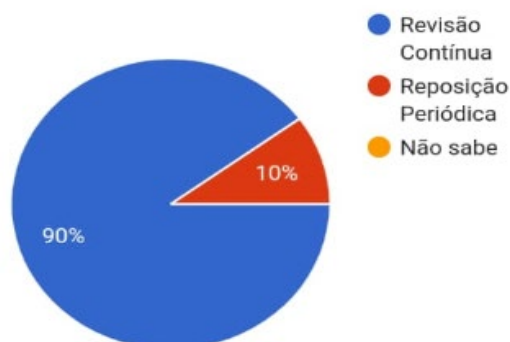
Esse resultado foi apontado pelos colaboradores com conhecimento sobre o transporte realizado pelo supermercado. Sendo que o transporte comum é mais utilizado devido ser o mais barato entre outros métodos de transportes.

Segundo Ballou (2007), o transporte realizado com planejamento e com eficiência diminui os custos logísticos.

De acordo com a Figura 2, observar-se que 90% dos colaboradores avaliam que a empresa adota o método de reposição contínua e 10% dos colaboradores reposição periódica.

O método de reposição contínua é adotado devido à rápida venda dos produtos, e a entrega rápida dos fornecedores, assim facilitando o giro do estoque.

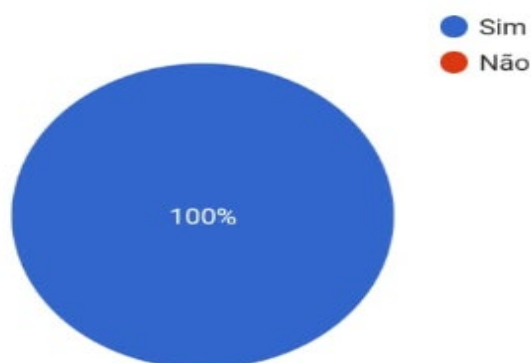
Conforme Pozo (2008), a reposição correta de materiais é importante para maximizar as vendas da empresa.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 2: Dados médios percentuais relativos à reposição utilizada pela empresa.**

Conforme Figura 3, observar-se que 100% dos colaboradores acreditam, que a logística realizada, pela empresa é adequada.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

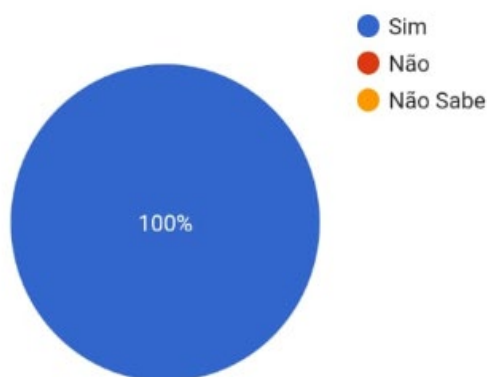
**FIGURA 3: Dados médios percentuais relativos à logística adequada pela empresa.**

Portanto, é adequado estabelecer um planejamento de suas atividades logísticas, com planejamento eficaz o fluxo de trabalho se torna mais eficiente para executar as tarefas orientando-se pelas etapas do planejamento logístico.

Segundo Novaes (2001), a logística envolve todos os setores, dentro da empresa, portanto é importantíssimo para à realização da logística corretamente.

De acordo com a Figura 4, o transporte e armazenagem no supermercado é 100% realizado para reduzir riscos, para colaboradores e clientes.

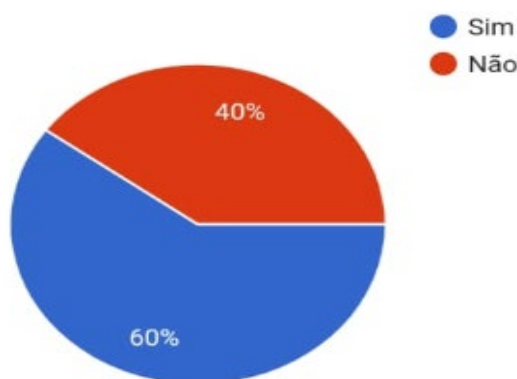
Para evitar acidentes de trabalho e assim assegurar à integridade física dos colaboradores, a empresa adota normas de uso de equipamentos específicos, para a segurança dos colaboradores, evitando riscos.



FONTE: Elaborado pelo autor,2019.

**FIGURA 4: Dados médios percentuais relativos ao transporte e armazenagem, são feitos corretamente para evitar acidente pela empresa.**

Segundo Nogueira (2012), a armazenagem e movimentação de produtos bem planejados e reduzindo risco de acidente é primordial para a empresa, mantendo a qualidade dos produtos e a segurança de seus colaboradores.



FONTE: Elaborado pelo autor,2019.

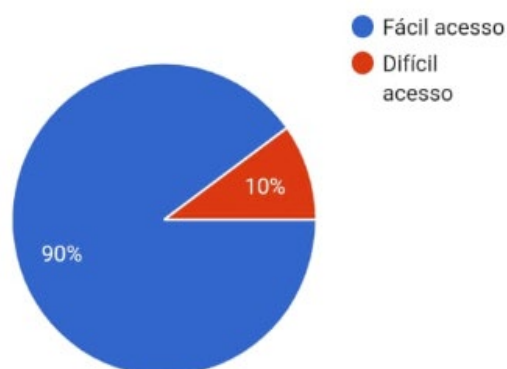
**FIGURA 5: Dados médios percentuais relativos ao conhecimento de reposição de materiais utilizado pela empresa.**

Conforme Figura 5, demonstra-se que 60% dos colaboradores conhecem ou exercem os processos de reposição da empresa, e 40 % não conhecem todo o processo.

Portanto, alguns colaboradores não conhecemos processamentos da logística e assim é necessário que a empresa avalie e treine seus colaboradores.

Segundo Toledo (2011), a informação do estoque é de suma importância, podendo evitar tanto os excessos, como as faltas, por isso a importância de conhecer

os processos e as ferramentas, para gerar medidores de desempenho, da análise da gestão dos estoques.



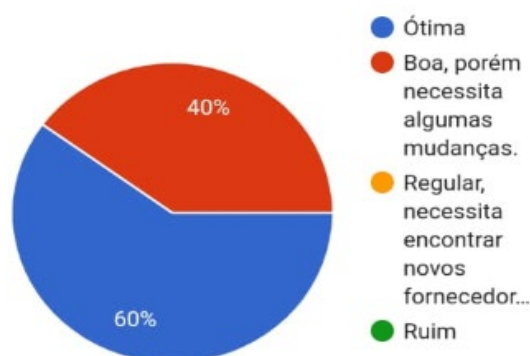
FONTE: Elaborado pelo autor,2019.

**FIGURA 6: Dados médios percentuais relativos à organização de mercadoria no estoque utilizado pela empresa.**

Conforme a Figura 6, demonstra-se que 90% dos colaboradores consideram fácil o acesso as mercadorias no estoque, e 10% consideram difícil acesso.

Sendo que a organização de mercadorias é importante para a empresa e o responsável pelo estoque, com fácil acesso ao produto é mais eficiente, diminuindo o tempo de procura pelo produto.

De acordo com Almeida (2010),o gestor de estoque tem em mente que gerir um estoque é uma atividade que exige resultados efetivos, mantendo-o organizado, limpo, para evitar o desperdício, e mantendo os produtos armazenados de forma adequada, em seus respectivos locais, e divididos por categorias.



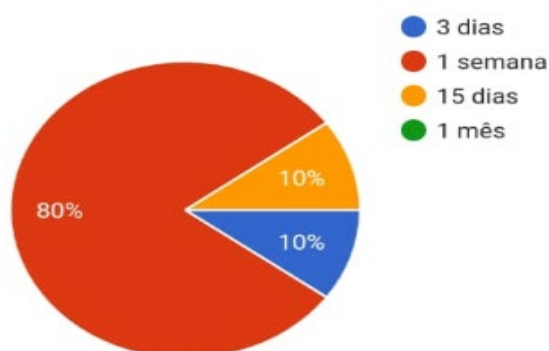
FONTE: Elaborado pelo autor,2019.

**FIGURA 7: Dados médios percentuais relativos à relação entre a empresa e fornecedores.**

Conforme a Figura 7, demonstra que 60% dos colaboradores avaliam como ótimo a relação, entre a empresa e seus fornecedores, e 40% avaliam como boa, mas necessita de melhora.

É importante o relacionamento entre fornecedor e a empresa, sendo parceiros no negócio e estabelecendo uma boa comunicação.

De acordo com Ritzman e Krajewski (2004), o fornecimento e entrega de produtos e serviços com planejamento é importante para qualificar a empresa.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 8: dados médios percentuais relativos ao prazo médio de distribuição de mercadoria feita pelos fornecedores.**

Conforme Figura 8, demonstra que 80% dos colaboradores avaliaram, que o prazo médio da entrega dos produtos feita pelos fornecedores é de 7 dias, e 10% 3 dias e 10% em 15 dias.

As etapas de processamento dos pedidos e a realização da entrega das mercadorias são variantes ao giro de estoque, conforme a necessidade de armazenagem, o gestor de estoque é responsável pelo período de reposição das mercadorias urgentes e não urgentes.

De acordo com Martinset. al (2001), a atividade de reposição de mercadorias varia de acordo com a distribuidora e o tempo médio de abastecimento, de acordo com a necessidade da reposição do estoque e eficácia da transportadora.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O foco da logística é desempenhar a função de ser eficiente e competitiva na gestão empresarial, como uma distribuição de produtos de forma rápida e com o menor custo, a gestão logística tem como objetivo, analisar o comportamento do

cliente e o que ele deseja. Desse modo, disponibilizando produtos ou serviços com o grau de qualidade que o cliente busca, de forma rápida, assim fazendo que as empresas ganhem competitividade perante seus concorrentes e agregando valor ao que ela oferece, no em seus produtos e serviços.

Com o estudo averiguou-se que o layout na empresa está com um espaço adequado, conforme a necessidade dos clientes, as mercadorias são bem visíveis aos clientes, corredores amplos, uma localização estratégica, assim trazendo conforto e comodidade aos clientes. O transporte é importante para a empresa e com o estudo demonstrado, observou-se que precisa de treinamento adequado para o transporte, para reduzir tempo, e ter mais segurança para os colaboradores. No estoque e na armazenagem da empresa, observou-se a necessidade de programar, o sistema 5s: utilização, ordenação, limpeza, saúde e disciplina, na empresa para melhor fluxo das mercadorias no estoque, evitando perdas, e ganhando mais tempo e espaço.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos**. 4ª edição. Porto Alegre: Bookman. 2001.

BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial: transporte, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Atlas, 2014.

BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 1993.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.  
GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KOCH, A. **Logística de armazenagem, distribuição e gestão de estoques**. Disponível em:

<[http://artigos.netsaber.com.br/resumo\\_artigo\\_9599/artigo\\_sobre\\_logistica\\_de\\_armazenagem,\\_distribui%C3%87%C3%83o\\_e\\_gest%C3%83o\\_de\\_estoques](http://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_9599/artigo_sobre_logistica_de_armazenagem,_distribui%C3%87%C3%83o_e_gest%C3%83o_de_estoques) > Acesso em 17. Marc. 2013.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing** 10ª Edição, 7ª reimpressão São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LAUDON, K. C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

MARTINS, Petrônio Garcia;ALT Paulo Renato Campos. **Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MARTINS, R. S. M. et. al. Gestão do transporte orientada para os clientes: nível de serviço desejado e percebido. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 15, n. 16, p. 1100-1119, 2011.

NOGUEIRA, Amarildo de Souza. **Logística Empresarial: Uma visão local com pensamento globalizado**. 3ª edição. São Paulo. Atlas, 2012.

NOVAES, Antônio Galvão. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

POZO, H. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

POZO, H. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

REIS, P.R. **Logística Empresarial como Estratégia Competitiva: Caso do Centrede Distribuição da AMBEV**. Florianópolis, 2004. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Contabeis295557.pdf>>. Acesso em: 19 dez. 2016.

RITZMAN, Larry P.; KRAJEWSKI, Lee J. **Administração da produção e operações**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

TOLEDO, Luiz Gustavo Chaves. **Aplicação dos modelos clássicos de estoques em uma rede de varejo supermercadista**. Bauru, junho, 2011.



## **APÊNDICE**

**APÊNDICE A – Questionário aplicado durante a pesquisa.**

Caro colaborador,

Esse questionário é para a avaliação das atividades logísticas desenvolvidas no supermercado, por favor, responda todas as questões, não é necessário à identificação dos colaboradores.

Questionário utilizado para verificação das atividades logísticas envolvidas em um supermercado, e apresenta a importância da logística, para o gerenciamento empresarial no ramo varejista.

Este questionário faz parte em sumo à coleta de dados sobre a empresa em questão, direcionado aos colaboradores e gestores.

**QUESTIONÁRIO DA PESQUISA**

Favor marcar com um **X** somente em uma única resposta que melhor se apresente para você.

**1- Sexo:**

( ) Masculino ( ) Feminino

**2- Faixa de idade:**

( ) Até 25 anos ( ) De 25 a 35 anos ( ) De 35 a 45 anos

( ) 45 a 60 anos ( ) Acima de 60 anos

**3 – Como as necessidades de transporte são atendidas?**

( ) Privado

( ) Contrato

( ) Transporte Comum

( ) Não Sabe

**4 – Sobre o sistema de reposição de estoque, a organização adota qual tipo de reposição?**

( ) Revisão Contínua

( ) Reposição Periódica

( ) Não sabe

**5 -** Você acredita que as atividades logísticas são adequadas na empresa?

Sim

Não

**6 -** O transporte e a armazenagem são feitos de forma a evitar acidente de trabalho?

Sim

Não

Não Sabe

**7 -** Você conhece e/ou exerce todo o processo de reposição de materiais?

Sim

Não

**8 -** Como você avalia a organização das mercadorias no estoque?

Fácil acesso

Difícil acesso

**9- Como você avalia a relação entre a empresa e seus fornecedores?**

Ótima

Boa, porém necessita algumas mudanças.

Regular, necessita encontrar novos fornecedores.

Ruim

**10- Qual é o prazo médio da entrega dos produtos feito pelos distribuidores:**

3 dias

1 semana

15 dias

1 m

## A LIDERANÇA COMO FATOR DE MOTIVAÇÃO EM UMA EMPRESA DE MÍDIA SOCIAL

**Daiane Ferreira Dos Santos**

Acadêmica do Curso Superior de Administração da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, contato: [daianeferreirasantos2015@hotmail.com](mailto:daianeferreirasantos2015@hotmail.com)

**Débora Hevelyn Rodrigues Santos**

Acadêmica do Curso Superior de Administração da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, contato: [santos.dhr@gmail.com](mailto:santos.dhr@gmail.com)

**Rafael Martins De Freitas**

Acadêmica do Curso Superior de Administração da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, contato: [rmfreitas28@hotmail.com](mailto:rmfreitas28@hotmail.com)

**Thaynara Borba Guimarães**

Acadêmica do Curso Superior de Administração da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, contato: [thaynaraborba25@gmail.com](mailto:thaynaraborba25@gmail.com)

**Melícia I. A. Gavazza**

Doutora em Ciências Agrárias, professora da Faculdade Almeida Rodrigues - FAR, contato: [melgavazza@hotmail.com](mailto:melgavazza@hotmail.com)

**Thyago Naves da Costa**

Administrador de Empresas  
Especialista em Inovação em Mídias Interativas  
Professor na Faculdade Almeida Rodrigues - FAR  
[thyago.docencia@gmail.com](mailto:thyago.docencia@gmail.com)

**RESUMO** : Amotivação e a liderança são elementos interligados e inseparáveis, sendo fundamental entender a importância de cada uma, pois estão diretamente ligadas ao sucesso de qualquer empresa, visto que influenciam comportamentos e resultados de colaboradores. Assim, este artigo tem por objetivos: averiguar a importância da liderança, como motivação para os colaboradores de uma empresa de mídia social, verificar a importância da mesma e da motivação no trabalho em equipe, como instrumentos para alcançar suas metas, avaliar ela também em direção ao objetivo comum e identificar o melhor estilo. Para tanto, foi aplicado um questionário impresso com 13 questões objetivas ao diretor da empresa e gestor da área, e a doze colaboradores dos setores de jornalismo, comercial e administrativo. Em objeto de estudo, conclui-se que são necessários líderes que conheçam a importância de traçar objetivos e motivem suas equipes, dessa forma pode-se dizer que a influência do líder surge, quando ele instiga, promove e orienta a busca por mudanças positivas, nos ambientes inter grupais e inter organizacionais, mesmo que as mudanças possam trazer paradigmas organizacionais e ou barreiras de comunicação, o líder devidamente capacitado e motivado, saberá conduzir e passar confiança ao grupo,

afim de atingir resultados os organizacionais esperados pela direção. Diante dos dados e informações encontradas e analisadas, pela equipe de estudo pode-se convidar os estudiosos sobre liderança e motivação organizacional a aceitarem que mais do que nunca, o ambiente organizacional, em interação com a liderança efetiva trazendo o reflexo atual na equipe de trabalho.

**Palavras chave:** Liderança. Motivação organizacional. Equipe. Sucesso.

## **LEADERSHIP AS A MOTIVATIONAL FACTOR IN A SOCIAL MEDIA COMPANY**

**ABSTRACT:** Motivation and leadership are interconnected and inseparable, it is fundamental to understand the importance of each, because they are directly linked to the success of any company, seeing as they influence behavior and the results obtained by collaborators. Thus, this work had as objectives to ascertain the importance of leadership for motivation for collaborators of a social media company, verify the importance of motivation and leadership in teamwork within the organization, as instruments to achieve their goals, evaluate the leadership in common direction, and identify the best style of leadership. Therefore, a printed questionnaire was applied, with thirteen objective questions, to the director of the company and manager of the area, and to twelve collaborators on the sectors of journalism, commercial and administrative. In conclusion, it is necessary that leaders know the importance of setting goals and motivating their teams, therefore we can say that the influence of the leader arises when they instigate, promote and advise the search for positive change in inter-group environments, even if the changes might bring organizational paradigms, and/or communication barriers, the properly trained and motivated leader will know how to conduct and impart trust to the group, to reach organizational goals expected of the board of directors. Seeing the data and information gathered and analyzed by the team, we can invite the leadership and organizational motivation scholars to accept that more then ever the organizational environment interacts with effective leadership and brings results in the work team.

**Keywords:** Leadership. Organizational motivation. Team. Success.

### **1 INTRODUÇÃO**

O líder aborda um papel de supervisão eficaz, dentro da organização, como os temas liderança, motivação na organização e supervisão eficaz de uma equipe de trabalho, como instrumentos utilizados para se alcançar resultados significantes para a empresa. Sua delimitação está em como os líderes desenvolvem atividades de supervisão eficaz, dentro das organizações, através da liderança carismática em especificamente a empresa de Mídia Social.

Para Maciel e Nascimento (2013), é bastante desafiador para as empresas obterem e manterem uma equipe de trabalho de sucesso, pois preservar, cuidar e valorizar seus funcionários é fundamental para o crescimento econômico da organização, onde palpites, intuição, experiência, abertura para novas ideias e essencial. As empresas de uma forma geral investem em treinamentos, cursos internos e externos para seus colaboradores. Tudo isso é necessário, mas para manter uma equipe de sucesso profissional, a empresa tem que ir um pouco mais além. A inclusão entre as configurações de liderança e as dimensões afetiva, instrumental e normativa do comprometimento; ressaltando-se que, no caso do comprometimento instrumental, essa relação é intermediada pelo nível de instrução dos submissos. Com os colaboradores motivados dentro da organização o ambiente de trabalho fica mais prazeroso, exercem o serviço com qualidade, buscando impedir que os profissionais da área que merecem motivação passem despercebidos, e chegam aos resultados esperados.

No desenvolvimento deste artigo identificou-se que o Líder tem um papel determinante, na vida das pessoas, dentro da empresa. A supervisão eficaz feita pelo seu superior consegue identificar as necessidades técnicas e humanas de seus liderados, objetivado o bem-estar da equipe.

O objetivo é certificar a importância da supervisão eficaz de uma equipe de trabalho, dentro de uma organização, ou seja, o líder tem que ser a fonte de inspiração, motivando seus colaboradores para o sucesso. Os líderes se sentem focados a motivarem a equipe, e criando processos inovadores para atingirem o que almejam dentro da organização (CARVALHO, NASCIMENTO, SERAFIM, 2012).

A importância deste estudo é reunir todos os aspectos da cultura empresarial, trazendo a forma correta, de como trabalhar no cotidiano, dentro da organização de forma correta e esperada pelos trabalhadores, conhecendo as atividades exercidas pelo líder de uma equipe de trabalho, no ramo de atividade de televisão aberta; proporcionando o sucesso de uma supervisão eficaz (CASTILHO, 2010).

Para Araújo (2013), a liderança de forma geral busca resultados satisfatórios às precisões e preferências de seus subordinados visando promover um clima de trabalho agradável.

A motivação anda lado a lado com a liderança, tendo o mesmo intuito de chegar aos objetivos que desejam ser alcançados. Para que pessoas desenvolvam seus trabalhos com eficiência e com qualidade, portanto, os liderados podem ter como

interesse seguir as orientações do líder e escutar as ideias da sua equipe com alta confiança.

Assim este artigo teve por objetivos averiguar a importância da liderança como motivação para os colaboradores de uma empresa de mídia social, verificar a importância da motivação e liderança no trabalho em equipe dentro da organização, como instrumentos para alcançar suas metas, avaliar a liderança em direção ao objetivo comum e identificar o melhor estilo de liderança.

## **2 A LIDERANÇA COMO FATOR DE MOTIVAÇÃO EMPRESARIAL**

A motivação enfatiza as pessoas como agentes importantes para a organização, existem várias atividades que o líder faz para impulsionar a sua equipe, a capacidade de trabalho em equipe é um atributo essencial aos profissionais que buscam crescer e conquistar um lugar de destaque em suas carreiras. Também é uma forma de aprender, ensinar e trocar conhecimentos e experiências com colegas de outras áreas da empresa, a ações que podem lhe ajudar no desenvolvimento desta competência, bem como a potencializar os seus resultados. Esse comprometimento dentro da organização é percebido na forma como o trabalhador se relaciona com a empresa, se adere às práticas organizacionais e se está empenhado em participar e trabalhar para o alcance das metas, além disso, gera a alegria no trabalho que é definido como o prazer, que os funcionários provam através da realização das suas atividades no emprego (BROWN; HUNING, 2010).

Neste sentido é necessário contar com os profissionais motivados e satisfeitos que atuam dentro da empresa, mas também, com ambiente, como todo, com o que a empresa tem o melhor a lhes oferecer. É daí que vem a importância de encontrar mecanismos para que todos os colaboradores, independentemente da posição que ocupam e da função que desempenham, sentindo-se motivados e trabalhando em busca dos objetivos e metas da empresa, bem como de seus próprios objetivos. Além disso, os funcionários são movidos a fazerem seu trabalho com dedicação, não somente quando têm as ferramentas que precisam, dentro da empresa.

Lacombe (2011), cita que uma organização sucedida é aquela que aprende compartilhando conhecimento com todos. Para tanto, algumas competências são necessárias no processo de aprendizagem e desenvolvimento dentro da empresa. Destaca-se ainda, que embora todos os profissionais tenham suas próprias

competências individuais, somente quando seus conhecimentos, ideias e suas experiências se juntam equalizada mente, é que os grupos ficam de fato mais fortes, preparados e competitivos. No relacionamento entre colaboradores e empresa é preciso algumas atitudes simples, que são capazes de transformar positivamente o ambiente de trabalho, tornando-o muito mais produtivo, de caráter prático e harmonioso. Fazendo com que as divergências se tornem oportunidades de estreitar relações, resolver os problemas, e atingir objetivos pessoais e profissionais, assim a empresa terá um desenvolvimento profissional, atingindo seus resultados esperados (KNAPIK, 2010).

## **2.1 Liderança Organizacional**

É um conjunto de ações dentro da empresa, sendo necessário que se tenha alguém no comando para mostrar o caminho e a forma como será percorrido, como motivação dos colaboradores, escolha assertiva de estratégias, desenvolvimento de habilidades e competências, com essas ações contribuem para que um bom líder e sua equipe tenham uma performance de excelência, ajudando a empresa chegar nos resultados satisfatórios. Caso contrário à organização terá pouca chance de sobrevivência. A liderança é necessária para conduzir todos os tipos de organização humana, seja nas empresas ou em cada departamento. É essencial em todas as funções.

Wenski e Soavinsky (2013, p.5) afirmaram que “líder é o que conduz o grupo, ou seja, ninguém lidera sozinho, é necessário ter uma equipe para comandar, os líderes bons fazem sua equipe se sentir no centro das atrações”. Todos fazem a diferença dentro da organização, quando isso acontece, as pessoas se sentem motivadas e isso dá sentido ao seu trabalho. Outro aspecto que se deve identificar, em um bom líder, são as ações cometidas por ele. Este é um grande gerente causador de transformação. As pessoas o observam o tempo todo, para ter certeza de que, as atitudes correspondem às palavras ditas por ele, para saber se tem credibilidade e honestidade. Além de estar na frente de uma equipe e a conduzir para o sucesso, o líder deverá exercer fortes influências, através de seu comportamentos e ação, tendo compromisso com a empresa e alto desempenho de suas atividades. O líder deve estar aberto a novas aprendizagens e ensinar os seus colaboradores a aprenderem com novas ideias.



A motivação dos colaboradores tem o intuito de alcançar os objetivos que possa ser satisfatório e necessário dentro da organização. A motivação é importante para o crescimento pessoal de todos os profissionais, estando intimamente acoplada ao desenvolvimento da organização (SILVA, PEIXOTO, BATISTA, 2011).

## **2.2 Motivação na organização**

A motivação faz com que as pessoas possam se ajudar e atingirem seus objetivos, assim as equipes anseiam o que querem alcançar.

A liderança no passado era voltada para a produção e não para as necessidades humanas, comportamento e habilidades interpessoais, além disso, a motivação não era considerada tão importante. Para a abordagem humanística as pessoas são agentes importantes, dentro da empresa (MAXIMIANO, 2014).

Ribas (2005), relata o homem foi adquirindo ao longo do tempo, os esforços, resultando em explorar a natureza, assim formando as diferentes etnias e cada uma delas procurava a sua prevalência sobre as demais. O apoio se resulta em estimular as forças individuais, onde se elevam em ações ou reações, dessa forma é preciso um estímulo externo ou interno do próprio organismo que se idealiza no instinto motivacional.

Para as pessoas desenvolverem seu trabalho com eficiência e eficácia, é necessário que os líderes contribuam para a motivação de sua equipe. O incentivo das pessoas se excita em períodos motivacionais, em diversas ocasiões sejam a curto ou em longo prazo (CHIAVENATO, 2010).

## **2.3 Estilos de liderança**

O estilo de liderança refere-se a três estilos: autocrática, democrática e liberal (CHIAVENATO, 2011).

**Liderança Autocrática:** As decisões são reunidas no líder, e ele que gerencia, ele que impõe e da ordem à equipe.

**Liderança Democrática:** O líder administra o grupo, orientam as pessoas, os participantes de forma democrática. Neste estilo líder e subordinados tem interação e se comunicam há formação de grupo de amizade. O maior desafio é saber como quando e com quem vão utilizar determinado estilo, para que as tarefas sejam cumpridas, sem que haja perda: de compromisso e qualidade nas atividades.

Liderança Liberal: As decisões são definidas pela equipe, o líder dá total liberdade ao grupo, podendo expressar suas ideias.

Os estilos de liderança e o comportamento do líder no treinamento da sua função (MARQUES, 2010; WRIGHT, 2011) lidam com a escolha do estilo adequado, apresentando duas teorias contemporâneas sobre liderança, com um tema em comum. Identificam nos líderes pessoas que inspiram seus seguidores por meios de expressões, ideias e comportamentos, são elas:

Liderança carismática: Eles acreditam no potencial dos seus liderados e os animam ao alcançar seus objetivos nas organizações.

Liderança Transformadora: A pessoa vê as tarefas, ajuda a pensar, enxergar as dificuldades de forma inovadora, incentiva seus subordinados, indo além de seus limites.

Liderança Situacional: A liderança situacional e diferenciada consegue ditar as tarefas de forma simples, dando aos colaboradores a oportunidade de realizar o seu trabalho, ao mesmo tempo, em que monitora seu desempenho.

Um líder situacional é um líder que age de acordo com a variação das situações vividas, no cotidiano dentro da empresa. Ainda segundo Lima (2015), na teoria situacional o bom líder deve ter dignidade e extensão de estilo. O líder adaptável é aquele que consegue ser eficaz nas diversas situações, isto é, capaz de adequar seu estilo ao nível de maturidade do liderado.

Maximiano (2014), diz que em cada empresa, depara-se com todos os tipos de líderes, cada um com seu perfil, e modo distinto de lidar com as diversas situações que se apresenta em um ambiente de trabalho.

## **2.4 Diferença entre motivação e liderança**

Tendo em vista a relação primordial, entre a motivação e a liderança são elementos interligados e inseparáveis, é fundamental entender a importância de cada uma dessas atividades, que estão diretamente ligadas ao sucesso da empresa.

O líder busca habilidades que motivam e influenciam a equipe para alcançar resultados extraordinários de forma ética e positiva. Ou seja, os funcionários motivados produzem mais, a liderança tem que ser a fonte de criação, tornando a equipe mais engajada e com comprometimentos, promovendo a direção para o sucesso da empresa.

Liderar de forma efetiva gera altíssimo impacto nos resultados, e jogar um jogo de mão dupla, onde haverá troca de confiança mútua. Todos buscando um objetivo comum, se sentindo úteis na instituição. A liderança por meio dos compromissos e habilidades permite o alcance de objetivos com eficiência e eficácia, para a realização das tarefas. Para isso, inclua os colaboradores nos projetos, dando confiança para que se sintam confortáveis e seguros para expor suas ideias dentro da organização, portanto, em tempos de crise uma empresa será capaz de desenvolver o melhor caminho para a solução, pois a liderança não pode ser ensinada, mas sim aprendida e melhorada com o passar dos dias (FONSECA, 2013).

A princípio abranger que esses dois estilos de liderança podem ser combinados no comportamento do líder, que concilia os estilos dependendo da situação. O líder não aprende a liderar em uma semana, precisa-se de regras gerais para que possa desenvolver o caminho para a solução (MOURA, 2013).

Motivação é o essencial para uma equipe ter um bom desenvolvimento e contribuir de forma significativa para o crescimento da organização, pois só assim terá a expectativa de ocorrer um aumento na produtividade da empresa. Neste sentido, é necessário contar com profissionais motivados, não só com as atividades que desempenham dentro da organização, mas também, como o clima, como um todo, apresentando um feedback de maneira natural e recorrente, não só dos líderes para os liderados, mas sim de profissionais para profissionais. É daí que vem tamanha a importância de encontrar mecanismos, para que todos os colaboradores, independentemente da posição se ocupem, da função que desempenham, sintam-se motivados trabalhando, em prol dos objetivos e metas. A motivação é marcada como uma força propulsora, encontrando na maior parte do tempo abrigada, no interior das pessoas.

Os líderes juntamente com a equipe são a alma do negócio e conhecem o cotidiano da empresa. Portanto, buscando formar equipes que proporcionem trocas de experiências e conhecimento entre os liderados, estando aberto para sugestões, críticas, melhorias, conseguindo motivar e ter um trabalho de qualidade na empresa.

## **2.5 O papel do líder**

Líder é aquele que consegue bons resultados, influenciando fortemente outras pessoas a ação, sem o uso da força ou do medo, incentivando o crescimento e preservando o bem-estar da equipe.

Como apontado por (MARQUES, 2016), é necessário que o líder realize estrategicamente os trabalhos, de acordo com as competências de cada um, obtendo bons resultados, dentro da empresa, possuindo habilidades tais como o autoconhecimento, visão estratégica, maximização de valores, ou seja, não basta que o líder seja expert em sua área de atuação, mas, é preciso saber como utilizar toda sua expertise que é o de entusiasmar as pessoas para que realizem um determinado trabalho. Um bom líder entende que o sucesso ou fracasso da equipe é sua responsabilidade, e faz o possível para garantir condições favoráveis de desempenho, dentro do ambiente de trabalho, impulsionando o crescimento de cada um dentro da empresa, preservando a concordância e o bem-estar do grupo, percebendo que o sucesso não depende somente do líder e sim, de toda a sua equipe.

A importância de uma boa comunicação clara e gentil, sendo capaz de fazer milagres pelo engajamento dos seus colaboradores, ao saber o que exatamente será feito e obtendo espaço para esclarecer dúvidas e dar sugestões, assim o trabalho flui com mais naturalidade. O líder pode até fracassar, mas está sempre buscando o crescimento, procurando vencer as adversidades do cotidiano da organização.

Lara (2012), afirma que além do conhecimento da organização e do mercado competidor os líderes da atualidade precisam conhecer as etapas e os processos de trabalho, dentro da organização, serem criativos, flexíveis, comunicadores eficazes, responsáveis, empreendedores e terem muita inteligência para garantir, que o trabalho esteja sendo feito corretamente, rumo ao sucesso.

## **2.6 Teoria dos Dois Fatores de Frederick Herzberg**

De acordo com Bonetti (2010), Herzberg abrange que o maior fator motivacional de uma pessoa está dentro do seu trabalho, ou seja, confia que a afinidade de uma pessoa com o seu trabalho é fundamental e que as maneiras tomadas podem cogitar no seu sucesso ou no seu fracasso na empresa.

Para Herzberg, a motivação em relação ao trabalho depende somente de dois fatores familiarmente relacionados (CHIAVENATO, 2010). Os fatores que levam a contentamento do ser humano estão diretamente relacionados às necessidades que se fazer referência a ao desejo de vencer desafios dentro da organização. Nesta teoria é necessário evitar que os funcionários fiquem insatisfeitos, dentro da organização, diante disso, esses fatores estariam pertinentes, com as condições de trabalho, E, por outro lado, o oposto de insatisfação não é a satisfação, mas sim, nenhuma insatisfação (VIZIOLI, 2010).

Os fatores de higiene são considerados externos, dizem respeito às condições físicas do ambiente de trabalho, pois estão sob a influência da empresa e do ambiente de trabalho, dentro da organização (BANOVA, 2013). Vergara (2013), explica que refere-se ao cargo, as tarefas e as atividades relacionadas com o cargo em si. Inclui liberdade de decidir como executar o trabalho, uso pleno de habilidades, tendo responsabilidade pelo trabalho, e autoavaliação de desempenho. Os fatores motivacionais são internos, pois estão sob o controle do próprio indivíduo, relacionado com aquilo que realiza que envolve o reconhecimento, o crescimento profissional, a realização, a responsabilidade e a evolução de suas tarefas (BANOVA, 2013).

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Esta pesquisa foi classificada como um estudo de caso, quanto à abordagem, procedimentos e objetivos, como a pesquisa se caracteriza com dados quantitativos com base em dados diários, questionamentos, observações momentâneas e ligações diretas com a gestão organizacional conforme (LIMA et al, 2012).

Ainda, se trata de uma investigação do tipo exploratória, pois em seu interior analisa-se os processos internos da empresa (LAKATOS; MARCONI, 2011).

Para coleta de dados, será aplicado um questionário impresso (APÊNDICE A) com 13 questões objetivas, ao diretor da empresa e gestor da área, e a doze colaboradores dos setores de jornalismo, comercial e administrativo. Para aplicação, utilizou-se a ferramenta Google Forms®, enviando a doze colaboradores por meio de e-mail e/ou WhatsApp.

O questionário foi aplicado no dia 15/10/2019 ao 16/10/2019 para os funcionários, sendo 63,6% masculino e 36,4% feminino, 54,5% de 46 a 55 anos de

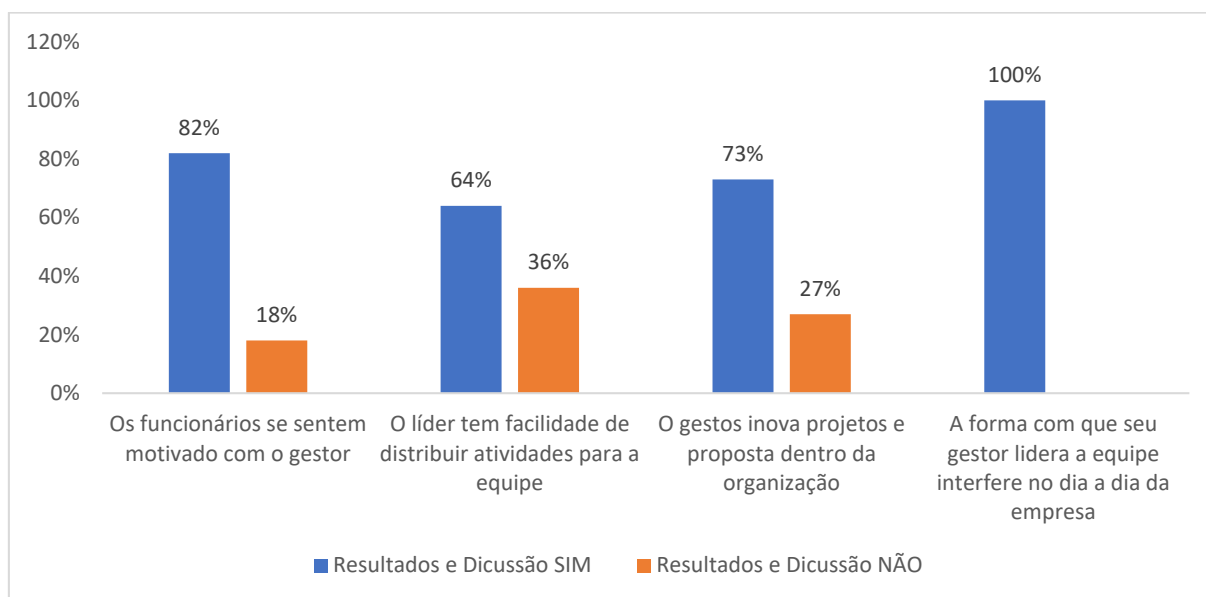
idade, 27,3% de 26 a 35 anos de idade, 9,1% 36 a 45 anos de idade e 9,1 de 16 a 25 anos de idade, com o grau de escolaridade 63,6% possuem ensino médio 36,4%, possuem curso superior.

Os resultados obtidos foram transformados em medias percentuais e análises textuais e apresentados em forma gráfica e discussão dos dados.

### 3.1 Descrição da empresa

A empresa com código e descrição das atividades econômicas secundárias e agilidade principal, voltada no ramo de atividade de televisão aberta, código Cadastral de Pessoa Jurídica 60.21-7-00, portanto não foi autorizado a citar a descrição desta empresa de Mídia social.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO



FONTE: Elaborado pelos autores, 2019.

**FIGURA 1- Os gráficos representam as principais perguntas feitas no questionário que foi aplicado na empresa de mídia social.**

Identifica-se que existe um ambiente em que líder desempenha um papel satisfatório, no quesito liderança motivacional e democrática, porém observa-se níveis importantes de atenção, quanto a necessidade de melhoria na divisão e delegação de tarefas, em relação à equipe, demonstrando assim, uma deficiência no estilo de liderança autocrático, proporcionando possíveis falhas na execução de tarefas mais elaboradas, outro ponto de observação relevante é sobre a inovação dentro da organização, pois com a ascensão da importância da inovação organizacional em

evidencia acredita - se que esse ponto pode ser uma causa de ruptura de liderança no futuro, ou seja, desenvolver ações e focar esforços para algumas mudanças no estilo de liderança atual promoverá um sentimento de confiança para a equipe e mitigará riscos relacionados a uma possível ruptura na liderança organizacional no ambiente estudado.

Ações estas que estarão relacionadas com os objetivos organizacionais estabelecidos no planejamento estratégico da organização, com cronogramas de atualizações e treinamentos sobre gestão de equipes, liderança e comportamento humano para os líderes de gestores da organização.

Diante destas ações, acredita-se que em um período de médio prazo, pode-se realizar novamente a pesquisa e observar uma melhora expressiva nos números relacionando possíveis causas de ruptura na liderança organizacional exercida, no momento atual da organização, pois diante do estudo de caso podemos observar a importância e o desafio de se unir vários estilos de liderança no mesmo líder obtendo resultados mais satisfatórios, ou seja, o líder não pode se apegar ou executar apenas um tipo ou estilo de liderança, ele deve buscar sempre, o melhor tipo ou estilo de acordo com a situação imediata da organização, promovendo assim, a performance em todos os momentos da liderança, dentro do ambiente organizacional.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Fazer parte, se sentir parte e contribuir, em um ambiente motivador tende a ser inspirador e fundamental para gerar resultados para a organização, acredita-se então, que é fundamental que os líderes criem e desenvolvam suas equipes, para construírem esse ambiente completo e voltado para o resultado organizacional. Colaboradores motivados são parte essencial, para o sucesso da empresa, e cabe aos líderes o incentivo do “capital humano” para que as empresas atinjam seus objetivos almejados.

No que tange os objetivos específicos deste trabalho de investigação, pode-se analisar que a liderança tem um forte impacto no desempenho dos colaboradores organizacionais, percebeu-se ainda por meio de questionário, o quanto à postura e o perfil do líder impacta diretamente nas atitudes e no comportamento e no dia a dia dos liderados. Na empresa na qual a pesquisa foi desenvolvida, metade dos colaboradores não se sentem motivados pelo líder, e ainda de acordo, com os

mesmos não se sentem apoiados ao desenvolverem atividades complexas, e como se viu nas pesquisas bibliográficas, somente com a confiança mútua e a vontade de unificar esforços, pode-se exercer o trabalho de forma eficiente e eficaz.

Ainda neste contexto acredita-se que a organização tem papel fundamental em conjunto com o Líder, na responsabilidade de manter e promover o ambiente favorável, para o desenvolvimento do melhor estilo de liderança abordado, na organização.

Para que a empresa tenha um líder que se dedique e leve seus colaboradores rumo a um objetivo em comum, é necessário avaliar a competência do mesmo, o líder trabalha com toda a equipe? Ele entusiasma com sua atuação? Ele é inovador? Qual o estilo exercido? As respostas para essas perguntas são indicadores do desempenho dos mesmos, identifica –se nas entrevistas que o líder da empresa trabalhada não corresponde a essas características ou não consegue demonstrar as informações necessárias para tal comprovação, o que nos levou a identificar um alto nível de insatisfação e falta de motivação no ambiente trabalhado, denotando assim as últimas mudanças ocorridas na equipe organizacional. Mudanças essas relacionadas ao ambiente e fatores motivação da equipe de trabalho.

Em objeto de estudo, conclui-se que é necessário líderes, que conheçam a importância de motivar suas equipes, desta forma a influência surge, quando ele instiga, promove e orienta a busca por mudanças positivas, nos ambientes inter grupais e inter organizacionais, mesmo que as mudanças possam trazer paradigmas organizacionais e ou barreiras de comunicação, o líder devidamente capacitado e motivado, saberá conduzir e passar confiança ao grupo, afim de atingir resultados os organizacionais esperados pela direção.

Diante dos dados e informações encontradas e analisadas, pela equipe de estudo convida-se os estudiosos sobre liderança e motivação organizacional a aceitarem, que mais do que nunca o ambiente organizacional, em interação, com uma liderança efetiva traz o reflexo atual da equipe de trabalho, desta forma pode-se também, dizer que o momento que se conhece uma equipe de trabalho, se identifica o estilo de liderança abordado.

Por fim, ressalta-se a importância de se medir em momentos ávidos e temporais os índices de motivação e satisfação corporativa dos colaboradores, relacionando a importância de profissionais capacitados e orientados para atingirem esta relação entre empresa e colaborador, ou seja, entre o líder e o liderado no



ambiente organizacional proposto. Estas informações garantirão a melhor tomada de decisão sobre situações, que possam diluir o papel do líder na organização, papel este de extrema importância e relevância para a composição de fatores motivacionais de sucesso, para a perenidade da organização.

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, Luis César G. **Gestão de Pessoas: Estratégias e Integração Organizacional**. São Paulo: Atlas, 2013.

BANOV, Márcia R. **Psicologia no gerenciamento de pessoas**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2013.

BONETTI, Gabriel. **Motivação dos funcionários em um escritório de contabilidade**: aplicação do modelo dos dois fatores de Frederick Herzberg. Florianópolis, 2010.

BORLOT, Miriam N.R.; MARQUES, Ronaldo. **O Papel da Liderança na Motivação da Equipe**. Revista Gestão Contemporânea, n.2, Vila Velha, 2012.

BROWN Steven; HUNING; Tobias. Intrinsic Motivation And Job Satisfaction: **The Intervening Role Of Goal Orientation**,2010.Disponível em: <<http://www.highbeam.com/doc/1P3-2067168181.html>>. Acesso em: 14 nov. 2019.

CARVALHO, Antonio; NASCIMENTO, Luiz Paulo Vieira de; SERAFIM, OziléaClen Gomes. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Cengage, 2012.

CASTILHO, Marcos Andre Martins.**Liderança e Motivação**. Rio de Janeiro, 2010 Disponível em <[http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/b001750.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/b001750.pdf)> Acesso em 22 de agosto de 2019.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Administração de Recursos Humanos**: fundamentos básicos. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

\_\_\_\_\_. **Comportamento organizacional:a dinâmica do sucesso das organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2011.

\_\_\_\_\_. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

DEMO, Pedro. **Metodologia científica em ciências sociais**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

FONSECA, Lúcia Helena Araújo. O Líder nas Organizações e a Evolução da Liderança Feminina. **Revista Científica Semana Acadêmica**, n.34, Fortaleza, 2013.

KNAPIK, Janete. **Gestão de pessoas e talentos**. 2. ed. Curitiba: Ibpex, 2010.

LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LARA, Ednéia dos Santos. **Liderança: a importância do líder na organização**. Universidade Tuiuti do Paraná. Curitiba, 2012.

LIMA, João Paulo Cavalcante; ANTUNES, Maria Thereza Pompa; NETO; Octavio Ribeiro de Mendonça; PELEIAS, Ivam Ricardo. **Estudos de caso e sua aplicação: proposta de um esquema teórico para pesquisas no campo da contabilidade**. Vitória, 2012.

LIMA, M. G. **Viabilidade da Liderança Servidora no serviço público: Um estudo na secretaria municipal do trabalho e emprego de Porto Alegre**. Porto Alegre, 2015.

MACIEL, C. O.; NASCIMENTO, M. R. Em busca de uma abordagem não atomizada para o exame das relações entre liderança transformacional e comprometimento organizacional. **Revista de Administração**, Cidade, v. 48, n. 3, p. 544-559, 2013. Disponível em: Acesso em: 16 out. 2019.

MARQUES, José Roberto. Conceito de liderança transformacional. 2016. Disponível em: Acesso em: 15 outubro 2019. MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 3.ed. São Paulo: Futura, 2000

MARQUES, José Roberto. **Conceito de liderança transformacional**. 2016. Disponível em: Acesso em: 15 outubro. 2019.

MARQUES, José Roberto. **O que é Liderança Situacional**. 2010. Disponível em: <http://www.ibccoaching.com.br/tudo-sobre-coaching/lideranca-e-motivacao/o-que-elideranca-situacional/#>. Data de acesso 15 de Outubro 2019.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Recursos humanos: estratégias e gestão de pessoas na sociedade global**. Rio de Janeiro: LTC, 2014.

MOURA, M. A. V. **Clima organizacional e motivação dos funcionários da Alfândega da Praia**, p. 1-97, 2013.

RIBAS, R. A motivação empreendedora e as teorias clássicas da motivação. Disponível em: <http://revistas.pucsp.br/index.php/article/view/7781/>. Acesso em: 15/10/2019., Stephen P. **Comportamento organizacional**. 2. ed. São Paulo: Person Education do Brasil, 2005. 275p.

SILVA, C. M. C.; PEIXOTO, R. R.; BATISTA, J. M. R. A Influência da liderança na motivação da equipe. **Revista Eletrônica Novo Enfoque**, v. 13, p. 195-206, 2011.

\_\_\_\_\_. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Saraiva, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

VIZIOLI, Miguel (Cons.). **Administração de recursos humanos**. São Paulo. Pearson Education do Brasil, 2010.

WENSKI, A. H. C. M.: SOAVINSKY, E. R. W. **A Influência do líder no clima Organizacional**. Curitiba, 2013.

WRIGHT, Peter L. **Administração estratégica conceitos**. 12ª reimpressão, São Paulo: Ed. Atlas, 2011.

## APÉNDICE

**APÊNDICE A-** Questionário utilizado para levantamento de dados necessários à pesquisa

Prezado colaborador,

Este questionário faz parte do Projeto de Pesquisa de Estágio intitulado “A liderança carismática como motivação para os colaboradores da empresa”, apresentado na Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, como requisito de avaliação do rendimento escolar da disciplina de Projeto de Estágio, do curso de Administração.

Para que possa avaliar as seguintes questões abaixo, respondendo com um X a opção sim ou não. Desde já agradecemos sua participação e ressaltamos que a pesquisa é confidencial, **não havendo, portanto, divulgação de sua identidade.**

**1. Sexo:**

( ) Feminino ( ) Masculino

**2. Idade:**

( ) 16 – 25 anos

( ) 26 – 35 anos

( ) 36 – 45 anos

( ) 46 – 55 anos

**3. Grau de Escolaridade:**

( ) Ensino Fundamental ( ) Ensino Médio ( ) Curso Superior

**4. Você se sente entusiasmado com a atuação de seu gestor na empresa?**

( ) Sim ( ) Não

**5. Recebe incentivo de seu gestor, por um bom desempenho?**

( ) Sim ( ) Não

**6. Você se sente motivado com seu gestor?**

( ) Sim ( ) Não

**7. Confia no desempenho de seu gestor?**

Sim  Não

**8. O líder tem facilidade de distribuir atividades para a equipe?**

Sim  Não

**9. Você já recebeu motivação do seu gestor em uma tarefa difícil?**

Sim  Não

**10. Existe algo que precisa ser melhorado em na organização?**

Sim  Não

Comente: \_\_\_\_\_

**11. Seu gestor inova projetos e propostas?**

Sim  Não

**12. Sente que seu gestor procura trabalhar com todos da equipe?**

Sim  Não

**13. Sente estimulado por seu gestor?**

Sim  Não

**14. Sente que seu gestor compartilha planos com a equipe?**

Sim  Não

**15. Considera que seu gestor é carismático?**

Sim  Não

**16. A forma com que seu gestor lidera a equipe interfere no dia a dia da empresa?**

Sim  Não

## A VIABILIDADE DO COMÉRCIO ELETRÔNICO: Um Estudo de Caso na Empresa Arte House Decoração

Edgar Varela de Almeida

Acadêmico do curso de Administração da Faculdade Almeida Rodrigues (e-mail: varela.almeida83@gmail.com)

Delita Duarte da Costa Almeida

Acadêmica do curso de Administração da Faculdade Almeida Rodrigues (e-mail: delitaalmeidarv@hotmail.com)

Robson Damacena

Acadêmico do curso de Administração da Faculdade Almeida Rodrigues (robsondamacena@hotmail.com)

Melícia I. A. Gavazza

Orientadora e professorado Curso de Administração da Faculdade Almeida Rodrigues (melgavazza@hotmail.com)

**RESUMO:** O estudo teve como objetivo identificar a viabilidade do comércio eletrônico, bem como avaliar o perfil do cliente que busca o comércio eletrônico, e como este consumidor qualifica o serviço, inclusive com as vantagens e/ou desvantagens deste tipo inovador de comércio. Para desenvolvê-lo, utilizou-se de métodos bibliográficos por meio de estudo de caso. O instrumento utilizado para coleta de informações foi o questionário, formulado na ferramenta online *GoogleForms*®. A empresa selecionada para coletar as informações foi a Arte House Cortinas e Interiores, que se encontra no mercado há dez anos. Com os resultados obtidos, concluiu-se que o comércio eletrônico é uma alternativa viável, que atende as necessidades da sociedade contemporânea, e destaca-se como uma ferramenta de competitividade empresarial. O perfil do cliente do comércio eletrônico possui características peculiares, que envolve busca por menores preços, priorização do pagamento com cartão de crédito, além de considerar o ambiente virtual como um meio seguro de realizar suas compras. O estudo mostrou que as empresas, de modo geral, devem considerar a possibilidade de ofertar ao cliente loja física e virtual. O estudo apresentou como principais desvantagens do comércio eletrônico os riscos gerados pela exposição dos seus dados pessoais e bancários na internet e a impossibilidade de ver e experimentar o produto antes de efetuar a compra.

**Palavras-chave:** E-commerce. Ferramenta. Cliente. Virtual.

## FEASIBILITY OF E-COMMERCE: A CASE STUDY AT ART HOUSE DECORATION

**ABSTRACT:** The present study had the objective of identifying the viability of e-commerce, as well as evaluate the profile of the customer that searches for e-commerce, and how these consumers appraises this service, including advantages and/or disadvantages of this innovative method of commerce. In order to develop this study, bibliographic methods were used as well as a case study. Data collection was accomplished through the online *Google Forms*® tool. The company selected was Arte House Cortinas e Interiores, which has been in business for ten years. With the

obtained results, it was concluded that electronic commerce is a viable alternative, that attends the needs of contemporary society, and stands out as a tool for business competitiveness. The profile of the e-commerce customer has peculiar characteristics, that involves the search for lower prices, prioritizing payment through credit card, furthermore considering the online environment as a safe way of shopping. This study shown that companies, in general, should consider the possibility of offering clients physical and virtual stores. This study presented as the main disadvantages of electronic commerce the risks generated by personal and bank data exposure on the internet, and the impossibility of seeing and experiencing the product before making a purchase.

**Keywords:** E-commerce. Tool. Virtual.Cliente.

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos a grande evolução da tecnologia da informação (TI), mudou a forma das empresas atuarem no mercado, tanto na parte de qualificação pessoal, quanto na área estratégica, causando uma grande transformação dentro das organizações.

Este fator pode ser um problema para empresa que pretende entrar nesse tipo de mercado. O comércio eletrônico ainda traz vantagens para os empresários e também para os consumidores, o qual tem-se destacado como uma ferramenta de rápido crescimento no mundo dos negócios, devido aos avanços tecnológicos, e a velocidade da informação.

Com isso, o comércio eletrônico vem tornando-se uma alternativa para as empresas aumentarem o *Market Share*, que é obter vantagem competitiva e, conseqüentemente conseguir sua inclusão no mercado.

Os clientes estão interessados em tomar decisões de compra, com maior agilidade, informações e assertivas. Com isso, adquirem mais comodidade por realizar transações comerciais, financeiras, etc., sem sair de casa. Diante desta hipótese, a adaptação a esse modelo de negócio, qual seja o comércio eletrônico, é cada vez mais importante para a perenidade do mercado.

As empresas que estão no mercado eletrônico vêm mostrando uma grande evolução nos quesitos de vendas e aumentos de clientela, criando parcerias com diversos fornecedores, e também divulgando os seus produtos em sites terceirizados, que cobram uma taxa para expor e vender os produtos.

O presente estudo tem como objetivo identificar a viabilidade do comércio eletrônico como ferramenta de competitividade empresarial, como também,



compreender o perfil do cliente que busca o comércio eletrônico, e a maneira do consumidor qualificar o serviço como vantagens e/ou desvantagens diante deste tipo inovador de comércio.

## **2 COMÉRCIO ELETRÔNICO COMO FERRAMENTA DE COMPETITIVIDADE**

### **2.1 E-commerce**

“O *e-commerce* pode ser definido como uma transação comercial, com ou sem fins de lucratividade feitos exclusivamente via aparelhos eletrônicos, como *tablets*, computadores, *notebooks*, *smartphones* entre outros” (LARA; SOUZA; OLIVEIRA, 2018, p. 2).

Turban e King (2004, p.3), “o *e-commerce* pode ser entendido como o processo de compra, venda e troca de produtos, serviços e informações por de meio das redes de computadores ou outros meios eletrônicos”. A importância do uso do *e-commerce* para o consumidor ocorre primeiramente graças ao uso da internet, que se tornou uma rotina na vida das pessoas, no modo em que influencia o consumidor a optar pela compra.

O comércio eletrônico contempla os processos de negócio realizados no ambiente virtual, com a utilização de tecnologias de comunicação e informação, voltados para os objetivos de negócio. Na internet é possível realizar os processos de aquisição de produtos e serviços de modo completo ou parcial, no que estão inclusas as transações negócio-a-negócio, negócio- a-consumidor e intra-organizacional, numa infraestrutura de domínio público, acessado por qualquer pessoa de forma muito fácil e a um custo bem baixo (ALBERTIN, 2010).

O comércio eletrônico teve início nos Estados Unidos (EUA), o qual recebeu uma plataforma totalmente inovadora. A primeira empresa virtual chamava-se “Amazon” e comercializava livros virtuais. Em 2000, o comércio eletrônico chegou ao Brasil, com objetivo de revolucionar o comércio varejista do país. Muitas empresas brasileiras começaram a adotar o comércio eletrônico, algumas destas já estavam monitorando o comércio eletrônico fora do país, as quais passaram a ser as pioneiras ao adotar essa plataforma (CRUZ, 2017).

Essa nova prática fomentou as empresas a quebrarem fronteiras e alcançarem mercados que até então não tinham acesso, aumentando a quantidade de consumidores em potencial ao seu negócio. Todavia, para competir de forma a ter sucesso neste novo cenário do comércio, é preciso que a empresa conheça e atenda às necessidades dos clientes modernos (LAURINDO et al., 2013).

Neste contexto, tem-se destacado também o *markeplace*. No Brasil, o *marketplace*, surgiu em 2012, como um novo modelo de negócio, também conhecido como *shopping center* virtual onde se encontram variados produtos de diversas marcas, o qual facilita a procura por produtos e por menor preço (ZACHO, 2017).

Uma das vantagens do *marketplace* é a visibilidade, quanto mais visitas recebe o *site*, maiores são as chances de futuras vendas, quando por exemplo, o produto está disponível em sites de comércio eletrônico bastante conhecido, como é por exemplo, o mercado livre que recebe milhões de visualizações diariamente, o produto estará na vitrine dos maiores *e-commerce*. Isso também aumenta a confiança do consumidor em relação ao site que o produto está hospedado, pois o cliente procura segurança e confiabilidade na hora de efetuar uma compra *on-line* (ZACHO, 2017).

Para o Sebrae (2012, p. 2) “o processo de vendas, geralmente, fica sob responsabilidade do organizador, que disponibiliza aos usuários uma estrutura digital com formas de pagamentos seguras e cálculos de frete integrados”. O empresário espera que haja um grande número de visitantes para assim realizar-se a venda.

## **2.2 Segurança no Comércio Eletrônico**

Atualmente, uma grande preocupação das empresas que trabalham com vendas virtuais tem sido conhecer, compreender e aprender a lidar com os riscos que o cliente vislumbra na compra pela internet, a qual precisa garantir para o consumidor segurança no momento de efetivar suas compras (SANT’ANA, 2015).

Nota-se que há uma confusão muito comum entre privacidade e segurança no comércio eletrônico. A segurança na internet ainda não tem uma definição clara, sendo bastante complicado tratar deste assunto. A questão da segurança tem sido uma barreira importante para o crescimento do comércio eletrônico em geral, motivo pelo qual, as empresas precisam se atentar para as normas previstas no Código do Consumidor sobre a proteção dos consumidores, porque esta lei traz regras próprias para as negociações realizada via internet (SANT’ANA, 2015).

Um dos principais fatores limitadores da prática de compras pela internet é a preocupação dos consumidores com a sua segurança e privacidade, que podem ser colocadas em risco neste tipo de negociação. Contudo, observa-se que a questão da segurança por si só, não atrai o cliente para o site de uma loja (MORGADO, 2003).

O administrador de uma empresa que explora ou pretende explorar o comércio eletrônico precisa colocar a disposição dos clientes outras formas de pagamento, que não sejam somente o cartão de crédito, como uma maneira de superar a questão da insegurança que o consumidor apresenta no momento de fornecer seus dados pessoais e bancários (SANT'ANA, 2015).

Sobre isso, Silva e Vital (2010) preceituam que “só a segurança do site e a confiabilidade do cliente não garantem uma boa estratégia de vendas: a empresa precisa entregar o produto certo, no tempo certo, sem defeitos e oferecer o suporte sempre que necessário para o cliente (pós-venda)”.

### **2.3 Meios de Pagamento Eletrônico**

Com o surgimento a internet as fronteiras em geral se expandiram, não sendo diferente com o comércio. Até poucos anos atrás o mais comum era uma empresa vender para sua cidade ou arredores, porém, com as mudanças trazidas pelas novas tecnologias, agora a maior parte das empresas podem vender para clientes de qualquer lugar do Brasil ou do mundo. Com isso, formas diferentes de realizar o pagamento surgiram, a fim de se adequar à realidade da venda no ambiente virtual (SEBRAE, 2012).

Neste sentido, como explicam Fuzitani e Sauaia (2007), os meios de pagamentos variados foram aparecendo de acordo com as mudanças e as necessidades das pessoas e, como consequência, os novos modelos de trocas comerciais. A isto chama-se pagamento digital.

Pagamento digital é qualquer tipo de pagamento que é realizado por meio da internet, seja por transação bancária, seja por cartões de crédito ou débito. Este tipo de efetuar o pagamento, pode ser realizado em qualquer lugar que se esteja, e ao mesmo tempo reproduz segurança para o empresário (SEBRAE, 2012).

Como comenta Sant'ana (2015), na internet os sistemas de pagamento mais comuns são depósito bancário, boleto bancário, cartão de crédito e pagamento digital.

O pagamento por meio de boleto bancário, observa-se que é uma forma muito utilizada no *e-commerce*, em especial por ser mais fácil acesso a qualquer pessoa, mesmo que não tenha conta bancária ou cartões (de crédito ou débito), mas apresenta como desvantagens a demora na confirmação do pagamento e a necessidade de efetuar o pagamento a vista (LOTUFO, 2017).

Ressalta-se que o pagamento eletrônico requer do empresário a instalação de sistema eletrônico, com a utilização de um computador, numa loja virtual, numa plataforma de pagamento digital, em plataforma de moedas virtuais ou, ainda, por meio de aparelhos mobile (SEBRAE, 2012).

Ao contrário do que é observado no comércio realizado em lojas físicas, onde o pagamento é feito de forma direta e instantânea, no *e-commerce* o cliente pode pagar por suas compras de maneiras diferentes, o que requer da empresa um suporte de segurança mais complicado e, ao mesmo tempo, mais confiável, razão pela qual é muito importante o conhecimento acerca das formas de pagamento disponíveis no mercado (LOTUFO, 2017).

No entanto, para implantar um sistema de pagamento novo, é preciso um estudo sobre o segmento em que se pretende trabalhar, o que compensa bastante, porque pode melhorar os rendimentos do negócio (SANT'ANA, 2015).

As plataformas de pagamento do *e-commerce* também ofertam ao empresário uma série de ferramentas usadas para aumentar receita e realizar transações com rapidez e segurança. Estas plataformas são vinculadas a sistemas de comércio eletrônico e trazem maior segurança a tais clientes (SEBRAE, 2012).

## **2.4 Cliente do Ambiente Virtual**

O consumidor que efetua compras na internet pode ser uma pessoa física ou jurídica, que compra produtos ou serviços para o consumo próprio, os quais compram produtos variados. As transações comerciais podem ser feitas por meio de aparelhos celular, tablets, computadores de mesa, *notebooks* ou outros equipamentos que acessam a internet (MÜLLER, 2013).

Para que uma empresa que trabalhe com o comércio eletrônico conquiste consumidores e os leve a acessar sua loja virtual, é preciso que disponibilize informações que ajudem o cliente a escolher seu produto, de modo que o consumidor compre seu produto de forma consciente e agradável (TOLEDO, 2007).

Há algum tempo este tipo de comércio passou a ser acessível também para os integrantes da classe “C” da sociedade e não mais somente para os da classe “A” e “B”. Isso ocorreu por conta da oferta de produtos com preços mais acessíveis às classes menos favorecidas economicamente (MÜLLER, 2013).

Atualmente, cada cliente deseja um tratamento diferenciado, com o atendimento de cada um de seus desejos, o que faz com que o comerciante tenha que conhecer seus clientes intimamente, devendo traçar o perfil do consumidor de seus produtos (OLIVEIRA, 2018).

Neste tipo de comércio, clientes conectam a uma loja virtual e ali podem comparar produtos dos mais variados tipos, bem como, contratar serviços, tudo isso *on-line*, sem ter que comparecer à loja física, e após a compra receber no endereço indicado, no prazo determinado pela loja virtual (MÜLLER, 2013).

De acordo com Sant’ana (2015), satisfazer o cliente virtual é uma das principais preocupações que deve ter o comerciante que vende *on-line* seus produtos ou serviços, o qual, necessita conquistar novos clientes e fidelizar os que já tem. Isso apenas é possível se a empresa conseguir satisfazer tais clientes, atendendo todas as suas expectativas, lembrando que na internet, os clientes costumam ser muito mais exigentes.

No caso do comércio eletrônico, diferentemente da loja física, onde o cliente entra, realiza a compra e sai com o produto nas mãos, há uma grande preocupação do consumidor com o prazo de entrega e a qualidade, sendo ainda maior a responsabilidade do comerciante de fazer com que o produto chegue até o cliente no prazo combinado e com a qualidade contratada (CORBELINI, 2016).

## **2.5 Vantagens do Comércio Eletrônico**

Existem muitas vantagens no comércio eletrônico, dentre elas é que o produto poder ser visualizado 24h por dia, sete dias da semana. A empresa que atua no comércio eletrônico já possui vantagem por promover essa exposição. O produto no mercado virtual proporciona à empresa uma redução no seu estoque, como também o custo operacional.

Para Toledo (2007) entre as vantagens do produto em lojas virtuais tem-se a facilidade de “customização”, que possibilita ao consumidor personalizar o produto, mesmo com restrições. A Nike (BOTELHO; GOMES, 2019) por exemplo, proporciona

esse serviço de customização na área NikeiD, onde o cliente pode personalizar seu tênis de várias maneiras. Com isso, o produto passa a ser uma variável controlada pelo consumidor e não mais somente pelos designers de produtos das empresas.

Quando se consegue tirar proveito dessas vantagens que o comércio eletrônico ocasiona, as empresas conseguem baixar o custo dos produtos, e também o preço final do produto, o que torna um diferencial nesse tipo de mercado, onde os consumidores procuram menores preços.

## **2.6 Desvantagens do Comércio Eletrônico**

As desvantagens do comércio eletrônico estão na desconfiança dos consumidores com seus dados bancários que são passíveis de fraude. A logística também é um dos fatores que afasta os consumidores do comércio eletrônico, a demora na entrega, possíveis extravios e produtos que desagradam (AZEVEDO, 2012).

A grande concorrência no mercado eletrônico também é um desafio para a empresa, que vai ou já está ingressada nesse mercado, a cada novo dia aumenta o número de empreendedores que estão aderindo ao comércio eletrônico.

Para Pitwak e Ferreira (2009), entende-se como possíveis desvantagens do uso do comércio eletrônico, falta de variedade de produtos específicos em cada segmento de negócio, a questão da insegurança na exposição de dados pessoais e financeiros dos clientes.

No entanto, Azevedo (2012) expõe que as desvantagens do comércio eletrônico se destacam pela falta de um toque pessoal; público limitado; atrasos de mercadoria; muitos bens não podem ser comprados *on-line*; não permitir experimentação do produto antes da compra; falta de confiabilidade.

## **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Realizou-se neste trabalho um estudo de caso, em que se aplicou um questionário (APÊNDICE A), com 13 questões objetivas, sendo três de caracterização de amostra. Para aplicação do questionário foi utilizada tecnologia eletrônica, através do aplicativo WhatsApp, foi enviado o link da ferramenta *on-line GoogleForms®*, de maneira gratuita e personalizada. Os dados obtidos foram

transformados em médias percentuais e apresentados na forma de gráficos de setor e, discutidos um a um, para melhor compreensão dos resultados.

### **3.1 Caracterização da Empresa**

O presente estudo foi realizado tendo como base a empresa ND ds Santos Arte HouseEireli, nome de fantasia Arte House Cortinas e Interiores, portadora do CNPJ 18.765.414/0001-77, situada na Cidade de Rio Verde, na Avenida Presidente Vargas, nº 237, Setor Central.

A empresa encontra-se no mercado há 10 anos e trabalha com decoração de interiores (cortinas sob medida, toldos, tapetes, papeis de parede, etc.).

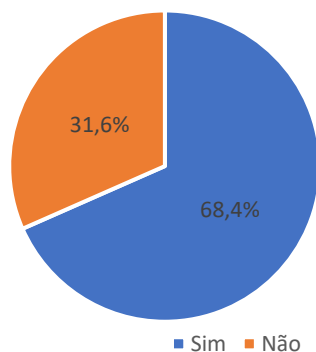
### **3.2 Caracterização da Amostra**

A pesquisa contou com a participação de 38 pessoas, todas clientes de uma loja física que trabalha com cortinas e decoração em geral. Inicialmente, fez-se uma análise da amostra e verificou-se que dentre os participantes desta pesquisa, 65,8% são do gênero feminino e 34,2% do gênero masculino, dos quais 50% tinha entre 29 e 39 anos e apenas 2,6% informou ter 50 anos ou mais. Houve, ainda, 23,7% participantes com idade entre 18 e 28 anos e 23,7% entre 40 e 50 anos.

Quanto à formação educacional, 42,1% concluíram o ensino médio, 28,9% têm o ensino completo e 26% já são pós-graduados. Somente uma pessoa concluiu apenas o ensino fundamental. Pode-se inferir que a amostra deste estudo é formada, em sua maioria, por mulheres, jovens e pessoas que tem uma formação educacional superior.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Conforme Figura 1, 68,4% dos participantes disseram que possuem o hábito de comprar pela internet e 31,6% responderam não ter esse hábito.



FONTE: Elaborado pelos autores (2019).

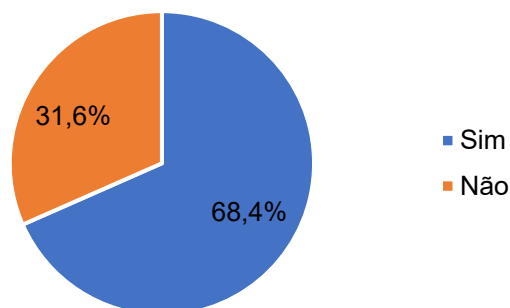
**FIGURA 1 - Dados médios percentuais relativos ao hábito de comprar pela internet.**

Verifica-se que é grande a quantidade de pessoas que já têm o costume de comprar pela internet, o que corrobora com os estudos realizados por Costa (2009), que há 10 anos apresentou um percentual bem semelhante em sua pesquisa, onde 65,75% dos entrevistados disseram utilizar o comércio eletrônico. Confirmando, assim, que a população investigada possui a prática de comprar pela internet e que há uma tendência para que esse comércio aumente cada vez mais.

Observa-se na Figura 2 que 68,4% dos participantes têm o hábito de fazer pesquisas buscando os melhores preços antes de realizar suas compras pela internet. Sant'ana (2015) descreve esta nova ordem de consumidores que utilizam a internet como fonte de pesquisa sobre produtos e preços, como conscientes da ferramenta que possuem para traçar comparativos e tornar suas aquisições mais satisfatórias em diversos aspectos.

Entretanto foi considerável a quantidade de pessoas que não buscam saber as diferenças de preço (31,6%). Pode-se entender esse último grupo como um consumidor exigente, representando às empresas e clientes em potencial, sendo necessário compreender suas necessidades para obter sucesso e a qualidade dos serviços.

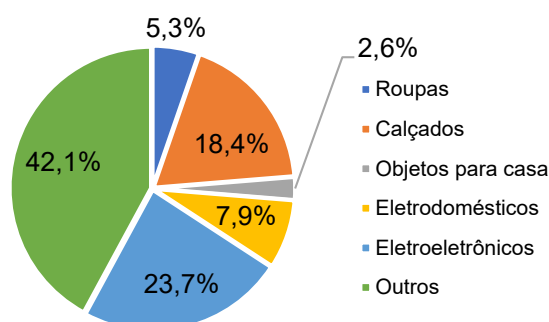




FONTE: Elaborado pelos autores (2019).

**FIGURA 2 - Dados médios percentuais relativos ao costume de pesquisar produtos e preços antes de comprar pela internet.**

A Figura 3 traz os produtos que mais são adquiridos pelo *e-commerce*, conforme informações dos participantes desta pesquisa. Observou-se que 23,7% dos participantes disseram que comprem mais eletroeletrônicos pela internet, 18,4% calçados, 7,9% eletrodomésticos, 5,3% roupas e somente 2,6% objetos para casa. A opção 'outros', ou seja, uma categoria que não se encaixa em nenhuma das alternativas ofertadas, teve maior percentual (42,1%). Percebeu-se que os produtos mais consumidos pela internet foram os eletroeletrônicos e os calçados, sendo que, os participantes não costumam acessar a web para adquirir produtos para casa, em cuja categoria se encaixam os produtos ofertados pela empresa em estudo, o que pode indicar uma necessidade do mercado local.

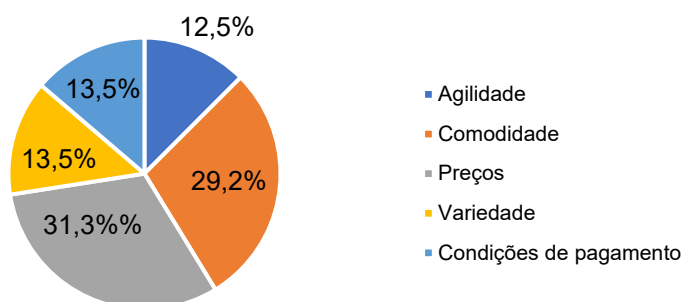


FONTE: Elaborado pelos autores (2019).

**FIGURA 3 - Dados médios percentuais relativos aos produtos que os participantes costumam comprar pela internet.**

A Figura 4 apresenta as vantagens indicadas pelos participantes com relação à compra pela internet, de modo que cada pessoa possa escolher mais de uma opção, em que 31,3% dos participantes indicaram o preço, e 29,2% deles a comodidade.

Já as condições de pagamento e a variedade de produtos encontrada foram escolhidas, cada uma, por 13,5% das pessoas que responderam o questionário. A agilidade foi indicada como vantagem por 12,5%. Pode-se inferir que no estudo o menor preço e a comodidade foram relatados como os principais motivos que levaram a realizarem compras pela internet, o que, possivelmente, se justifica pela situação financeira, marcada por uma severa crise econômica, bem como, pela realidade social, em que as pessoas têm cada vez menos tempo para se dedicar aos projetos particulares.

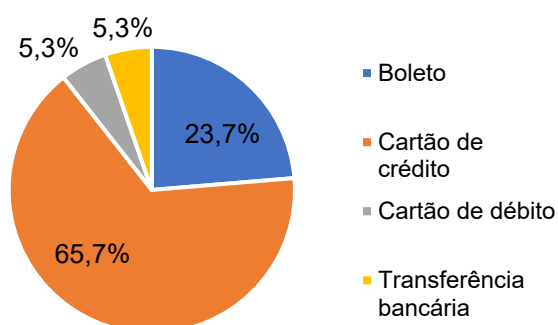


FONTE: Elaborado pelos autores (2019).

**FIGURA 4 - Dados médios percentuais relativos às vantagens da compra pela internet.**

Na pesquisa feita por Coelho et al.(2013), os resultados também revelaram que os preços dos produtos e a comodidade de poder realizar as compras sem ter que se deslocar até a loja física, são as maiores vantagens do comércio eletrônico.

Conforme Figura 5, a maior parte 65,7% dos participantes efetuam os pagamentos no *e-commerce* por meio de cartão de crédito, 23,7% deles costumam pagar através de boleto e 5,3% por transferência bancária, e outros 5,3% com cartão de débito. Nenhum dos participantes tem o hábito de pagar por intermédio de depósito bancário. Constatou-se que a maioria dos participantes do estudo compram pela internet utilizando o cartão de crédito, devido a facilidade de parcelamento e a segurança que a operação oferece.

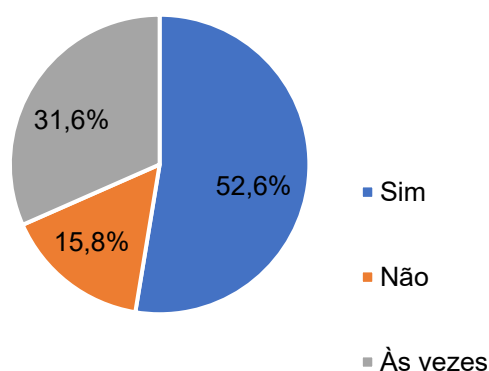


FONTE: Elaborado pelos autores (2019).

**FIGURA 5 - Dados médios percentuais relativos às formas de pagamento utilizadas no e-commerce.**

Este resultado é corroborado pela constatação feita por Torres (2013), no sentido de que o pagamento por meio de cartão de crédito se destaca como fator de suma importância para a conclusão da compra na internet.

Como é possível observar na Figura 6, a maioria dos participantes 52,6% se sentem seguras ao realizarem compras via *e-commerce*. No entanto, 31,6% dizem que somente às vezes se sentem seguras e 15,8% alegaram não sentir segurança em comprar pela internet. Assim sendo, se verifica que, embora, ainda haja insegurança por parte das pessoas quanto às transações comerciais no *e-commerce*, a maioria delas já se sentem confortáveis em realizar compras pela internet.

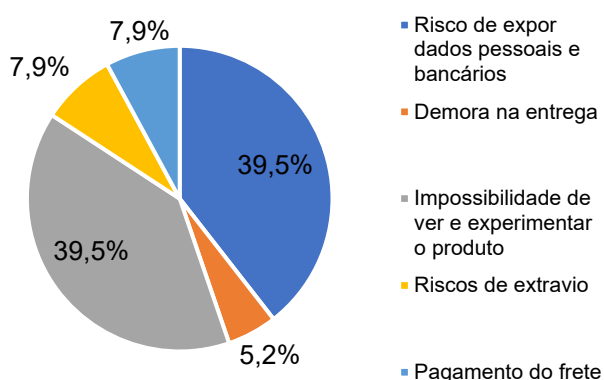


FONTE: Elaborado pelos autores (2019).

**FIGURA 6 - Dados médios percentuais relativos à segurança ao realizar compras pela internet.**

No que diz respeito às desvantagens das compras pela internet, conforme. Figura 7, a maioria dos entrevistados, 39,5%, acreditam que há riscos gerados pela exposição dos seus dados pessoais e bancários na internet, ou alegam a impossibilidade de ver e experimentar o produto antes de efetuar a compra, também para 39,5%, essas são as maiores desvantagens.

Porém, houve participantes que afirmam que os riscos de extravio da mercadoria (7,9%), o pagamento do frete (7,9%) e a demora na entrega (5,2%) são desvantagens. Observou-se, então, que, embora a maioria dos participantes já se sintam seguros em comprar pela internet; existem os que estão inseguros e justificam que temem pelos motivos da exposição das informações pessoais e/ou bancárias dos clientes na internet, além de terem medo de comprarem algo que se torne inútil, inutilizável, que não tenha a qualidade esperada, devido a falta de contato direto com o produto antes da aquisição.

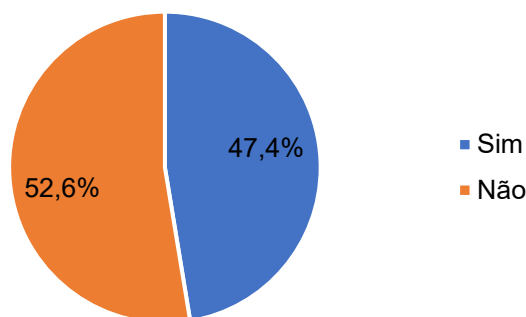


FONTE: Elaborado pelos autores (2019).

**FIGURA 7 - Dados médios percentuais relativos às desvantagens da compra pela internet.**

Os resultados observados têm bastante semelhança com o que constataram Coelho et al. (2013) ao realizarem pesquisa em relação ao *e-commerce*, na qual a maioria dos entrevistados disseram que a impossibilidade de ter contato direto com o produto antes de efetuar a compra, 37,8%, e a preocupação com a segurança no momento de realizar a compra, 23%, torna o comércio eletrônico menos atrativo.

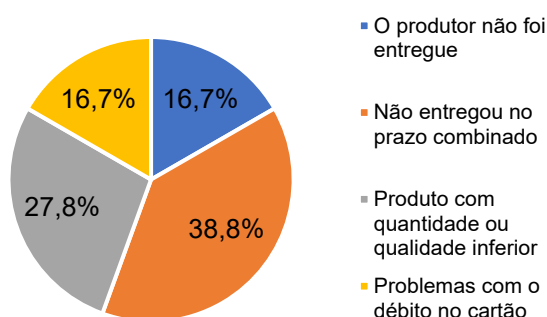
Conforme Figura 8, a maior parte dos entrevistados, ou seja 52,6%, nunca tiveram experiências negativas relacionadas às compras pela internet e somente 47,4% relataram ter tido problemas com o *e-commerce*.



FONTE: Elaborado pelos autores (2019).

**FIGURA 8: Dados médios percentuais relativos às experiências negativas na compra pela internet.**

No que diz respeito aos problemas que os participantes vivenciaram nas compras pela internet, apenas 18 pessoas responderam esta questão, de modo que, conforme Figura 9, a não entrega do produto dentro do prazo ajustado foi o problema enfrentado pela maioria, ou seja, 38,8% dos participantes. Contudo, 27,8% indicaram a qualidade inferior do produto entregue, e 16,7% relataram que foi a não entrega do produto e; outros 16,7% citaram problemas com o débito no cartão. Os resultados evidenciaram que o maior problema enfrentado pelas pessoas nas compras pela internet é com relação ao prazo de entrega.

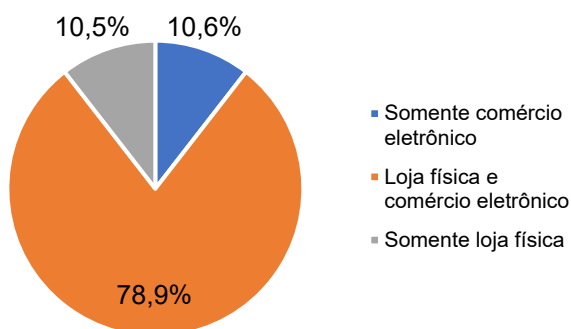


FONTE: Elaborado pelos autores (2019).

**FIGURA 9: Dados médios percentuais relativos aos problemas vivenciados no e-commerce.**

Na opinião da grande maioria dos entrevistados (78,9%), como se vê na Figura 10, para que a empresa consiga atender as necessidades dos clientes, deve ofertar a possibilidade de comprar na loja física ou pela internet. Contudo, houve 10,6% que acreditam que as vendas devem ser somente através do comércio eletrônico e, outros 10,5% que escolheram apenas a loja física. Portanto, a estratégia de criar uma

plataforma para vendas *on-line* agrada a maioria dos clientes, o que indica que deverá melhorar bastante a rentabilidade do negócio virtual.



FONTE: Elaborado pelos autores (2019).

**FIGURA 10: Dados médios percentuais relativos ao que a empresa precisa ter para melhor atender a necessidade do cliente.**

Com ênfase nos resultados é relevante destacar que o uso da internet foi justificado pela oferta do melhor preço e a comodidade de não precisar se deslocar até a loja física, bem como, que a possibilidade de pagar pelo cartão de crédito atrai os clientes. Todavia, há que se ter um cuidado especial com o cumprimento dos prazos estabelecidos nas vendas virtuais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas condições deste estudo, se percebe que o comércio eletrônico é viável, porque atende à necessidade da sociedade contemporânea, razão pela qual apresenta um destaque significativo como ferramenta de competitividade empresarial.

Ainda, é notório que o cliente do comércio eletrônico apresenta um perfil peculiar, marcado pelo costume de pesquisar os melhores preços antes de realizar a compra, o qual busca o *e-commerce* por conta dos preços e, normalmente, realiza o pagamento com o cartão de crédito.

De mais a mais, o consumidor tem considerado o *e-commerce* como um meio seguro de realizar compras, todavia, a pesquisa também revelou algumas desvantagens do comércio eletrônico, sendo os principais riscos gerados pela exposição dos seus dados pessoais e bancários na internet e a impossibilidade de ver e experimentar o produto antes de efetuar a compra.

Por fim, se constatou que o cliente, em sua grande maioria, acredita que a empresa atenderia melhor suas necessidades se ofertasse loja física e loja virtual, como uma certa forma de garantia real da compra/venda.

## REFÊRENCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Comercio Eletrônico: Modelo, Aspectos e Contribuições de sua Aplicação**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

AZEVEDO, Marcelo Goberto de. **Desvantagens do Comércio Eletrônico**. jul. 2012. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/desvantagens-do-comercio-eletronico/>>. Acesso em: 06 set. 2019.

BOTELHO, Grace Kelly Novais; GOMES, Eveline de Oliveira. **E-commerce: Análise do Hábito de Compra de Jovens Universitários em Lojas Virtuais em Relação ao Composto de Marketing**. Disponível em: <<https://anaisonline.uems.br/index.php>>. Acesso em: 23 out. 2019.

COELHO, Juliana Stofella Zattar et al. **Eletrônica Sigma: a utilização do e-commerce como estratégia de marketing**. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA E TECNOLOGIA, 10, 2013. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/15718295.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2019.

CORBELINI, Luis Paulo. **Atendimento ao Cliente em um E-commerce especializado em equipamentos para a prática de surfe**. 2016. 26f. Artigo (Bacharelado em Administração) – Centro Universitário Univates, Lajeado, 2016.

COSTA, Fabiano Leite. **Comércio Eletrônico: Hábitos do Consumidor na Internet**. 113f. 2009. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Faculdade Pedro Leopoldo. Pedro Leopoldo, 2009.

CRUZ, Lucineide. **O Desenvolvimento do E-commerce no Brasil**. 2017. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/o-desenvolvimento-do-e-commerce-no-brasil>>. Acesso em: 12 ago. 2019.

FUZITANI, Eric; SAUAIA, Antonio. **Meio Eletrônico de Pagamento e Desempenho no Varejo: Estudo Comparativo de Setores na Adoção de um Cartão de Loja como meio de Pagamento**. São Paulo: FEA-USP, 2007. Disponível em: <[https://www.academia.edu/29577013/MEIO\\_ELETR%C3%94NICO\\_DE\\_PAGAMENTO\\_E\\_DESEMPENHO\\_NO\\_VAREJO\\_Estudo\\_comparativo\\_de\\_setores\\_na\\_ado%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_um\\_cart%C3%A3o\\_de\\_loja\\_como\\_meio\\_de\\_pagamento](https://www.academia.edu/29577013/MEIO_ELETR%C3%94NICO_DE_PAGAMENTO_E_DESEMPENHO_NO_VAREJO_Estudo_comparativo_de_setores_na_ado%C3%A7%C3%A3o_de_um_cart%C3%A3o_de_loja_como_meio_de_pagamento)>. Acesso em: 25 jul. 2019.

LARA, Leandro Jean; SOUZA, Dercia Antunes de; OLIVEIRA, Marcos Antonio Maia de. **Análise das Vantagens e Desvantagens do E-commerce sob a Ótica de Alunos Universitários**. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos18/14726163.pdf>>. Acesso em: 04 set. 2019.

LAURINDO, Adinor Pereira et al. E-commerce: Uma Aposta Certa para Maior Competitividade Empresarial. **Revista Ampla de Gestão Empresarial**, Registro, SP, v. 2, n. 2, p. 109-129, out. 2013.

LOTUFO, Larissa. **O que devo saber sobre formas de pagamento no E-commerce**. Maio 2017. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/preciso-saber-meios-pagamento-e-commerce/>>. Acesso em: 13 set. 2019.

MORGADO, Maurício Gerbaudo. **Comportamento do Consumidor *on-line***: Perfil, uso da Internet e Atitudes. 2003. Tese (Doutorado em Administração) – Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2003.

MÜLLER, Vilma Nilda. **E-commerce: Vendas pela Internet**. 2013. 43f. Monografia (Graduação em Administração) – Fundação Educacional do Município de Assis, Assis, 2013.

OLIVEIRA, Bruno. **O Plano de Ação: Semana do E-commerce**. Disponível em: <<https://lp.ecommercepratica.com/wp-content/uploads/2018/04/Material-Complementar-Aula-2-Semana-do-Ecommerce.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2019.

PITWAK, Ana Carolina; FERREIRA, Camila Lopes. **A utilização do E-commerce como Diferencial das Organizações para a Conquista de Mercado**. 2009. Disponível em: <<http://www.pg.cefetpr.br/incubadora/wp-content/themes/utfpr-gerec/artigos/14.pdf>>. Acesso em: 18 jul. 2019.

SANT'ANA, Vanessa Araújo de. **E-commerce: Fatores que Influenciam a Satisfação em Compras *on-line* na Percepção dos Graduandos de Administração da UFSC**. 2015. 104f. Monografia (Bacharel em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

SEBRAE. **Meio de Pagamento Digital**. Brasília-DF: SEBRAE, 2012.



SILVA, Euri Charles Andrade da; VITAL, Tales. O uso do Comércio Eletrônico no Ramo de Flores Tropicais em Pernambuco. **Cadernos de Ciência & Tecnologia**, Brasília, v. 27, n. 1/3, p. 71-83, jan./dez. 2010.

TOLEDO, Luciano Augusto. **A internet e o Composto de Marketing: Os Casos Banco do Brasil e Unimed Seguros**. 2007. 190p. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

TORRES, Norberto. **Principais Fatores de Sucesso para o Varejo *on-line***. 2013. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/principais-fatores-de-sucesso-para-o-varejo-online/>>. Acesso em: 13 set. 2019.

TURBAN, Efraim; KING, David. **Comércio Eletrônico Estratégia e Gestão**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

ZACHO, Ricardo. **O que é Marketplace?** jun. 2017. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/marketplace-vantagens-e-desvantagens/>>. Acesso em: 23 ago. 2019.

## APÉNDICE

**APÊNDICE A-** Questionário aplicado a clientes de uma empresa do ramo de decoração.

Prezadocolaborador,

Este questionário faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso em Administração da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR- com objetivo de levantar informações sobre as principais vantagens e desvantagens do comércio eletrônico em empresa de decoração no Município de Rio Verde – GO, e que será usado em um trabalho de conclusão de curso – TCC.

Desde já agradece por sua colaboração, que será muito importante para esta pesquisa e, ressalta-se que não é necessária à sua identificação.

Por favor marque uma ou mais alternativas em cada questão conforme necessário, e lembre-se que não existe resposta certa ou errada, e você tem total liberdade para dar a sua opinião.

Desde já agradecemos por sua colaboração, que será muito importante para esta pesquisa.

**1) Sexo**

- ( ) feminino
- ( ) masculino

**2) Faixa etária**

- ( ) 18 a 28 anos
- ( ) 29 a 39 anos
- ( ) 40 a 50 anos
- ( ) acima de 50 anos

**3) Nível de escolaridade**

- ( ) ensino fundamental
- ( ) ensino médio
- ( ) ensino superior
- ( ) pós-graduação

**4) Você tem o hábito de comprar pela internet?**

- sim
- não

**5) Você costuma pesquisar produtos e preços na internet antes de efetuar uma compra em loja física?**

- sim
- não

**6) Que tipo de produtos você costuma adquirir pela internet?**

- roupas
- calçados
- objetos para casa (cama, mesa, banho, decoração, vasilhas)
- eletrodoméstico
- eletroeletrônicos
- outros.

**7) Na sua opinião, qual ou quais vantagens a compra pela internet oferta ao consumidor?**

- agilidade
- preço menor
- maior variedade de produtos
- melhores condições de pagamento
- comodidade de realizar as compras sem sair de casa

**8) Você costuma pagar suas compras realizadas via internet por meio de:**

- boleto
- cartão de crédito
- cartão de débito
- depósito bancário
- transferência bancária

**9) Você se sente seguro ao realizar compras pela internet?**

- sim

- não
- às vezes

**10) O que você considera como desvantagem da compra pela internet?**

- risco de exposição de dados pessoais e/ou bancários
- demora na entrega
- impossibilidade de ver pessoalmente e/ou experimentar o produto antes de comprar
- risco de extravio do produto
- pagamento do frete

**11) Você já teve alguma experiência negativa comprando no e-commerce?**

- sim
- não

**12) Se a resposta a questão anterior foi positiva, marque nas hipóteses abaixo aquela que se adequa ao problema que você vivenciou:**

- o produto comprado não foi entregue
- o prazo de entrega do produto foi muito maior que o prometido
- o produto entregue tinha qualidade ou quantidade inferior ao anunciado
- houve problemas relacionados com o débito no cartão

**13) Na sua relevância de decisão de compra, que tipo de empresa atenderia melhor sua necessidade?**

- somente comércio eletrônico
- loja física e comércio eletrônico
- somente loja física

**APÊNDICEB** - Autorização do gestor da empresa para a realização da pesquisa

### **AUTORIZAÇÃO**

A Empresa a empresa ND dos Santos Arte HouseEirele, nome fantasia Arte House Cortinas e Interiores, portadora do CNPJ 18.765.414/0001-77, situada na Cidade de Rio Verde, na Avenida Presidente Vargas, nº 237, Setor Central, autoriza a divulgação das informações e dados coletados em sua organização, na elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **A VIABILIDADE DO COMÉRCIO ELETRÔNICO: Um Estudo de Caso na Empresa Arte House Decoração**, realizado pelos alunos Edgar Varela de Almeida, Delita Duarte da Costa Almeida e Robson Damacena, do curso de Administração, da Faculdade Almeida Rodrigues - FAR, com o objetivo de publicação e/ ou divulgação em veículos acadêmicos.

Rio Verde, 25 de outubro de 2019.

---

Gerente Administrativo

## LOGÍSTICA REVERSA DE EMBALAGENS DE AGROTÓXICOS

Élida Santos Conegundes Gouveia

Acadêmica do curso Bacharelado de Administração da Faculdade Almeida Rodrigues [wkelida@hotmail.com](mailto:wkelida@hotmail.com)

Nubia Bernardes Cruvinel

Acadêmica Do Curso Bacharelado De Administração da Faculdade Almeida Rodrigues  
[nubiacruvinel9@gmail.com](mailto:nubiacruvinel9@gmail.com)

Wanessa Meireles Couto

Acadêmica Do Curso Bacharelado De Administração da Faculdade Almeida Rodrigues [wanessameireles16@gmail.com](mailto:wanessameireles16@gmail.com)

Melícia I. A Gavazza

Doutora em Ciências Agrárias, professora da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR [melgavazza@hotmail.com](mailto:melgavazza@hotmail.com)

Renata Chavaglia

Professora De Administração E Coordenadora Do Nincom Da Far Graduada Em Tecnologia De Agronegócios E Advanced E Coaching E Especialização Em GestãoEstratégica Empresarial Pela Faculdade Almeida Rodrigues  
[renata\\_chavaglia@hotmail.com](mailto:renata_chavaglia@hotmail.com)

**RESUMO:** Este artigo científico tem como objetivo demonstrar como é feito o descarte das embalagens de agrotóxicos usados nas lavouras e como é benéfico quando realizado de maneira correta, para as propriedades rurais, principalmente quando a sua implantação se torna uma meta alcançada, fazendo com que os agricultores se sintam seguros, em relação a este descarte. Este trabalho foi feito por meio de estudo de caso e o levantamento de dados realizado, por meio de questionário impresso, entregue a cinco colaboradores do campo. Diante do resultado mostrou-se também, como funciona a sustentabilidade, do método de recolhida e destino final das embalagens de agrotóxicos. A logística reversa mostrou que tem uma exigência para as atividades agrárias, havendo um lugar apropriado para o descarte dos recipientes vazios demonstrando, que os agricultores devem estarem sintonia com o ambiente. As embalagens de agrotóxicos usadas são conhecidas como 'resíduos tóxicos' pois estas expõem uma grande ameaça de contaminação humana e ao meio ambiente, se forem descartadas sem nenhum controle. Mostrou-se também, como é feito o processo de lavagem dessas embalagens e como é feita a armazenagem das mesmas, que são guardadas em galpões fechados, cobertos e com bastante ventilação, longe de casas, alojamentos e nascentes de água, para que não se tenha poluição, no meio ambiente. O transporte deve ser feito por pessoas que tenham o curso Movimentação de Produtos Perigosos, sendo transportado em veículos de carrocerias, longe de alimentos e pessoas.

**Palavras-chave:** Tríplice lavagem. Armazenagem. EPI's. Transporte.

**ABSTRACT:** The present study aimed to demonstrate how the discard of agrochemical packaging utilized in farming should be handled, and how it is beneficial

when done correctly for the rural properties, mainly when its implementation becomes an achieved goal, making it so the farmers feel safe about the discard. This work was performed through case study, and data collection accomplished through a printed questionnaire, delivered to five field collaborators. Considering the present results, it also shown that this method of collection and final destination of the agrochemical packaging works in the side of sustainability. The reverse logistics shown that there is a demand for agrarian activities, the people involved in the area have an appropriate place for the discard of empty vessels, it shows the farmers must be in synchronicity with the environment. The used agrochemical packages are categorized as “toxic waste”, because they comprise a large threat of human and environmental contamination, if they are discarded without control. It was also shown how the process of washing and storing of these packages, which are stored in closed, covered sheds, with plenty of air circulation, away from habitations and water sources in order to avoid environmental contamination. Transportation must be done by people trained in Moving of Dangerous Products, must be transported in vehicles with separated truck bodies, away from food and people.

**Keywords:** Triple washing. Storage. IPEs. Transportation.

## INTRODUÇÃO

A logística reversa é um processo de desenvolvimento econômico social, que representa um grupo de ações, metodologia e forma utilizadas, possibilitando a coleta e a restauração de resíduos nas propriedades.

Isto visa à reutilização dos resíduos para a propriedade ou qualquer outra fase produtiva, que possua um caminho final adequado do material coletado.

Uma vez que cresce cada dia mais a preocupação da população em geral e, especificamente, daqueles que lidam com o comércio, com a questão da preservação do Meio Ambiente e a sustentabilidade, também se tornaram mais comuns às discussões sobre a logística reversa, nas empresas e indústrias.

Essas devem ser armazenadas em um ambiente coberto e fechado, acompanhadas das tampas e o responsável deve manter em seu poder, os comprovantes das entregas e a nota fiscal de compra do produto.

Embalagens de agrotóxicos necessitam de cuidados especiais, pois o uso de forma inadequada pode envenenar pessoas, animais, contaminar o solo, rios e nascentes, prejudicando o meio ambiente.

O transporte dos agrotóxicos é realizado por pessoas, com experiência, curso de transporte, em veículo com carroceria, nunca, em veículos fechados com alimentos e pessoas, para que não haja contaminação. Sendo assim, o descarte das



embalagens de defensivos agrícolas utilizadas nas propriedades rurais éfeito de maneira correta.

No entanto, o meio ambiente sofre com algumas agressões de não fazerem o descarte dos defensivos corretamente como de acordo com a lei.

O objetivo deste trabalhofoi avaliar a eficácia da armazenagem de embalagens de agrotóxicos. Averiguou-se como se realizou armazenamentoe transporte das embalagens, após a utilização, bem como,o manuseio correto destas.

## **1. LOGÍSTICA REVERSA**

Nos dias atuais os agricultores têm questionado qual é a importância da logística reversa para o meio ambiente, esta funciona como uma exigência para as atividades agrárias, pois coloca os agricultores em sintonia com o meio ambiente e tem um papel importantíssimo, pois as pessoas envolvidas na área têm um lugar apropriado, para o descarte das embalagens dos agrotóxicos, usados nas lavouras para que façam a reutilização destes, para outro segmento ou seja a embalagem voltam do cliente para a empresa, sendo dado o fim correto para elas, e com isso o meio ambiente não sofrerá nenhum tipo de danos e conseqüentemente não causando problemas para o lençol freático. Sendo feito esse descarte de forma correta provavelmente não acarretarão problemas para quem trabalha com agrotóxicos, pois se cumprirá com a lei (OLIVEIRA et al, 2017).

Quando o proprietário faz esse descarte de forma correta, ele estará conscientizando e mostrando aos demais agricultores os benefícios reais do descarte correto, sendo este, bem visto por outros fazendeiros, mostrando para os que trabalham no mesmo segmento, como será feita essa atividade. Vale lembrar aos agricultores, que a logística reversa desenvolve-se constante e não entendida como um modismo(OLIVEIRA et al, 2017).

De acordo com Shibão, Moori e Santos (2010), é possível definir logística reversa como o processo que envolve planejamento, implantação e controle, de modo eficiente e eficaz, dos custos dos fluxos de matérias-primas, produtos em estoque, produtos em falta e dados que tenham relação com isto. Este processo envolve operações que vão desde o consumo, até reprocessamento final. Os autores explicam que o objetivo da logística reversa é fazer a disposição final do produto de forma adequada.

A Lei Federal n. 12.305/2010, define logística reversa como sendo

Instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada (BRASIL, 2010).

Logística reversa é o planejamento, o comando dos resíduos até o local de origem e a execução dos processos de reciclagem com o objetivo de resgatar o seu valor, ou gerar o descarte de maneira devida. É desta maneira que o desenvolvimento sustentável é definido na Cadeia de Suprimentos, portanto se finda nos pensamentos de progresso sociável, financeiro e ecossistêmico.

Barbosa (2017), comenta que a base da logística reversa é o reaproveitamento e a retirada das sobras de materiais, se destacando como uma área que se desenvolve constantemente.

A logística reversa tem o papel importante para a sociedade, com responsabilidade, desde a fabricação, armazenamento, transporte, manuseio para minimizar impactos no meio ambiente e a saúde humana, preservando a qualidade conforme a lei.

O meio agrícola vem sofrendo fortes pressões nos últimos anos, em favor de uma preocupação mais acentuada, com a preservação do Meio Ambiente, o que requer a adoção de políticas, que levem à sustentabilidade da atividade, o que também tem sido mais exigido pela legislação (LADEIRA; MAEHLER; NASCIMENTO, 2012).

Guarnieri (2011), explica que em virtude do crescimento das lavouras, certas empresas começaram a se destacar por meio da logística reversa, cuja estratégia ganha cada vez mais espaço, em meio aos clientes, reduzindo os danos e custos, bem como aumentando a importação.

### **1. 2.1 O descarte de embalagens de defensivos no meio rural**

A opção dos produtores rurais, por uma agricultura sustentável se destaca como um aspecto importante para o planejamento econômico e para o desenvolvimento do planeta (LADEIRA; MAEHLER; NASCIMENTO, 2012).

A lei responsabiliza o agricultor, bem como a empresa que produz defensivos agrícolas, pelo descarte inadequado deles. O produtor tem a obrigação de providenciar a lavagem das embalagens utilizadas e inutilizá-las, após isto, devolvê-las em local adequado, devendo, inclusive, guardar com ele, os comprovantes da devolução (LADEIRA; MAEHLER; NASCIMENTO, 2012).

Por causa disto, a NBR 10.004/04, da Associação brasileira de Normas Técnicas (ABNT), apresenta uma classificação dos resíduos sólidos, o que é de acordo com o potencial de riscos e os riscos que representa para a saúde pública, colocando normas relacionadas, ao manuseio e forma correta de destinação final deles (ABNT, 2004).

Outra mudança que verificada é que o cliente passou a se preocupar com valores ambientais, principalmente, com o descarte dos produtos adquiridos ou seja com o destino deles após o consumo (BARBOSA, 2017).

No território brasileiro é de responsabilidade do fabricante o destino dado ao seu produto, depois de consumido, incluindo nos custos da sua atividade, os custos ambientais, que fazem parte dos gastos com o desenvolvimento de produtos e das embalagens (COMETTI, 2009).

No intuito de disciplinar e gerir a destinação adequada dessas embalagens criou-se o Instituto Nacional de Processamento de embalagens vazias (INPEV), o qual tem como objetivo reduzir os impactos ao meio ambiente, por meio de uma política de destinação correta das embalagens (MACEDO et al., 2015).

Conforme extrai-se da Lei 12.305/ 2010, que estabelece regras, para a reciclagem do lixo, com vistas à sustentabilidade e reaproveitamento das embalagens, por meio da Logística Reversa, a responsabilidade pelo recolhimento das embalagens descartadas é dos fabricantes (BRASIL, 2010).

Como explicam Shibao, Moore e Santos (2010), a logística reversa viabiliza o reuso dos restos de materiais, de forma que, nos casos em que não é possível utilizar novamente o material, este será descartado de forma correta.

Cabe ao agricultor realizar a lavagem adequada das embalagens, sendo feita por meio da tríplex lavagem ou da lavagem por pressão. Todavia, ao realizar a venda do produto, deve-se informar produtores sobre os procedimentos de lavagem, acondicionamento, armazenamento, transporte e devolução das embalagens vazias (SANTOS; SILVA, 2019).

Bernardi, Hermes e Boff (2018), comentam que as embalagens vazias são encaminhadas para o local no qual o produtor as adquiriu ou a pontos de recolhimento disponibilizados pelo município, o que é feito observando as características de cada embalagem, pois existem diversos tipos delas, inclusive, há embalagens que são laváveis e outras que não são laváveis.

Observa-se que a maior parte das embalagens dos produtos que são consumidos e, após isto, descartados, são passíveis de serem novamente utilizadas, por meio de processos de reciclagem (COMETTI, 2009).

## **2. 2.2 Armazenagem das embalagens**

O agricultor deve seguir as normas corretamente de armazenagem, bem como, locais fechados cobertos, ventilados, longe de residências e alojamentos, jamais colocar junto a alimentos ou próximos as nascentes de água.

Sobre isto, Cometti (2009) comenta que é dever do produtor providenciar o preparo das embalagens vazias, para proceder a devolução destas, nas unidades de recebimento, devendo guardar consigo os comprovantes de entrega e a nota fiscal dos produtos por um prazo mínimo de um ano.

No entanto, como comentam Bernardi, Hermes e Boff (2018), ainda há bastante resistência, com relação à armazenagem adequada de embalagens de agrotóxico, mesmo havendo lei que determine a forma como é realizada e punição para o seu não cumprimento. Os autores relatam que, principalmente em meio aos pequenos e médios produtores, há uma falta de conscientização sobre a necessidade de se ter locais adequados para esta finalidade, em que por questões econômicas, não são construídos depósitos adequados a este fim.

Ademais, os canais de distribuição precisam disponibilizar locais adequados para o recebimento e armazenamento temporário das embalagens vazias entregues pelos agricultores ou, ainda, podem fazer credenciamento junto a uma unidade de recebimento a fim de depositar estas embalagens (SANTOS; SILVA, 2019).

**3.**

## **4. 2.3 Os impactos que o meio ambiente sofre com o descarte incorreto**

Com o crescimento vertiginoso da exploração dos recursos naturais observados nas últimas décadas, surgiu, também, a necessidade de mais

informações acerca do potencial de poluição desta atividade, em especial, dos resíduos por elas gerados e, conseqüentemente, os impactos que gera ao Meio Ambiente, que as atividades agrícolas e o uso destas substâncias químicas podem ocasionar (MATOS, 2010).

O descarte incorreto de resíduos sólidos de qualquer natureza tem um grande potencial de atingir diretamente a saúde do ser humano, bem como trazer danos para o meio ambiente (COMETTI, 2009).

As embalagens de agrotóxicos quando descartadas de forma incorreta podem causar sérios danos para o meio ambiente, animais e para a saúde humana, isso direta ou indiretamente, pois os resíduos químicos presentes nos agrotóxicos ainda estão presentes nas embalagens mesmo após o seu uso (RAMOS et al., 2016).

Nos dias atuais, a adequada destinação das embalagens se destaca como uma preocupação comum à sociedade, como um todo, haja vista que o manejo e descarte das embalagens, quando não é feito da maneira correta desencadeia um problema grave, tanto para a saúde humana, quanto para o meio ambiente, causando grandes prejuízos (BERNADI; HERMES; BOFF, 2018).

## **2.4 Tríplex Lavagem**

A lavagem é indispensável para a reciclagem posterior do produto e deve ser feita conforme norma específica (NBR 13.968 Embalagem rígida vazia de agrotóxico. Procedimento de lavagem) da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). Esta Norma estabelece os procedimentos para a adequada lavagem de embalagens rígidas vazias de agrotóxicos que contiveram formulações miscíveis água, classificadas como embalagens não-perigosas, para fins de manuseio, transporte e armazenagem (GERASSI; PAULA VAZ, 1998).

As embalagens (metálicas, plásticas e de vidro) que acrescentarem formulações líquidas de agrotóxicos misturáveis ou seja dispensável a água, precisam passar pela realização da tríplex lavagem, isto é lavada por dentro, repetindo o mesmo processo três vezes, brevemente depois do escoamento da embalagem (GERASSI; PAULA VAZ, 1998).

A tríplex lavagem dos produtos tem que ser executada no decorrer da execução de preparação, logo após o líquido ser completamente colocado no reservatório do pulverizador.

Os procedimentos de como deve ser feita essa lavagem devem compilar: esvaziar totalmente o conteúdo da embalagem, no tanque do pulverizador; adicionar água limpa a embalagem até  $\frac{1}{4}$  do seu volume; tampar bem a embalagem e agitar por 30 segundos; despejar a água da embalagem no tanque do pulverizador; inutilizar a embalagem plástica ou metálica, perfurando o fundo; armazenar em local apropriado até o momento da devolução e, repetir a operação mais 2 vezes (GERASSI; PAULA VAZ, 1998).

5.

## 2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O tipo de estudo adotado para a realização da pesquisa foi por meio de estudo de caso.

A etapa de coleta de dados foi realizada, por meio de um questionário impresso, com onze questões objetivas e discursivas, a cinco colaboradores, que foi entregue em grupo, os quais tiveram dois dias para responder e fazendo a devolução do mesmo.

Segundo Gil (2008), questionários são parte da técnica de investigação formada por de questões escritas, que são levadas ao conhecimento das pessoas, a fim de saber suas opiniões, sobre o assunto.

Após a coleta das informações, por meio dos questionários, foram realizadas análise das respostas, por meio da apresentação de gráficos. A análise de dados configura-se em uma fase importante, pois é o momento em que de discussão das informações obtidas, com a aplicação dos questionários.

Os dados percentuais apresentados em relação à idade mostraram que 60% dos homens, têm a idade entre 40 e 50 anos, e 20% acima de 50 anos, e os 20% restantes variam entre 20,30 e 40 anos e em sua totalidade são do gênero masculino.

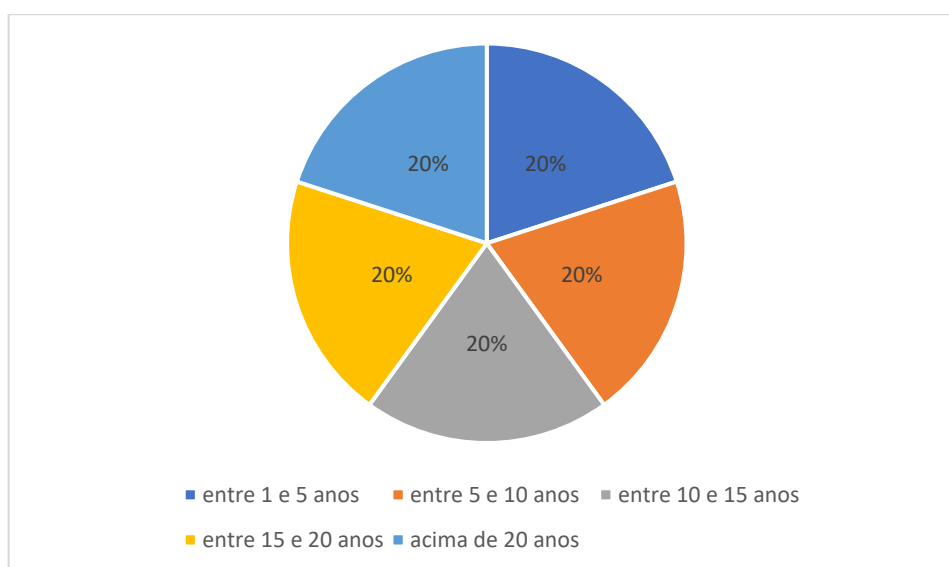
Obteve-se também, dados percentuais para a escolaridade dos funcionários sendo resultado de 60% para ensino superior, 20% para ensino médio e 20% para o ensino fundamental.

### 3.1 Descrição da Empresa

O estudo de caso foi realizado em uma fazenda localizada, no município de Montividiu, Goiás, atuando na área de safra e safrinha, soja, milho, desempenhando essa função, há 9 anos, com mão de obra familiar.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

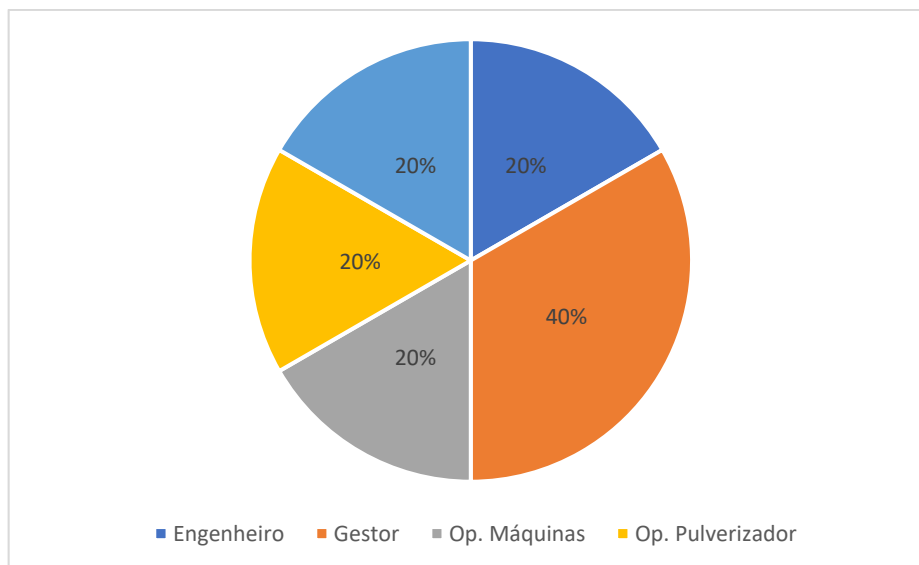
Segundo os dados pesquisados (FIGURA 1) observou-se que o tempo de serviço varia muito de pessoa para pessoa e o percentual é de 20% para todos os participantes.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 1: Dados médios percentuais relativos ao tempo de serviço do colaborador na zona rural.**

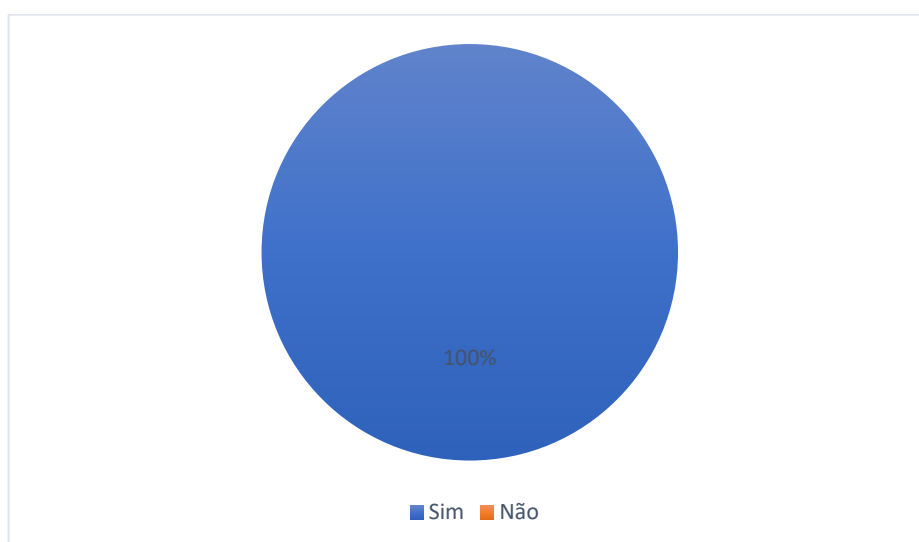
Conforme Figura2 percebeu-se que nesta função a maioria são homens.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 2: Dados médios percentuais relatam sobre qual função o funcionário exerce na propriedade.**

Segundo os dados coletados (FIGURA 3) 100% dos trabalhadores usam Equipamentos de Proteção Individual (EPI's). Eles precisam usar os EPIs, sendo uma exigência do gestor devido à função que exercem, para não causar danos à saúde dos funcionários.



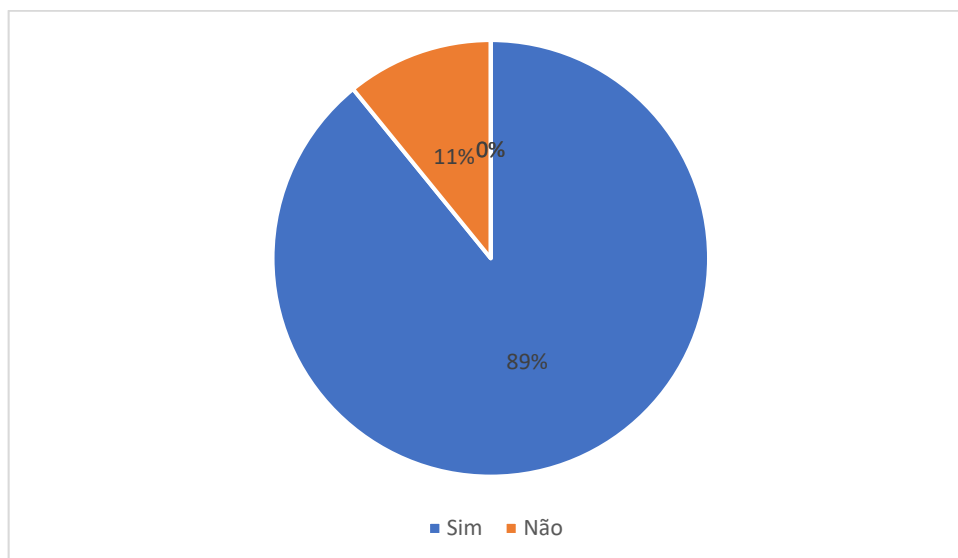
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 3: Dados percentuais médios sobre uso de EPI's**

Duarte, Meirelles e Veiga (2012), mostraram que o uso de EPI, especialmente na agricultura a céu aberto, agrava problemas de desconforto térmico. Por isso, em atividades que se faz necessário a utilização de EPI, existe uma probabilidade maior de problemas para a saúde provocadas pelo calor.



O EPI é permeável ao agrotóxico. As observações no uso de EPI demonstraram que não é eficiente para evitar a contaminação. Além disso, alguns fatores contribuem para aumento da permeabilidade dos EPI, como o número de lavagens, o detergente utilizado nas lavagens e a presença e tipo de costuras das vestimentas



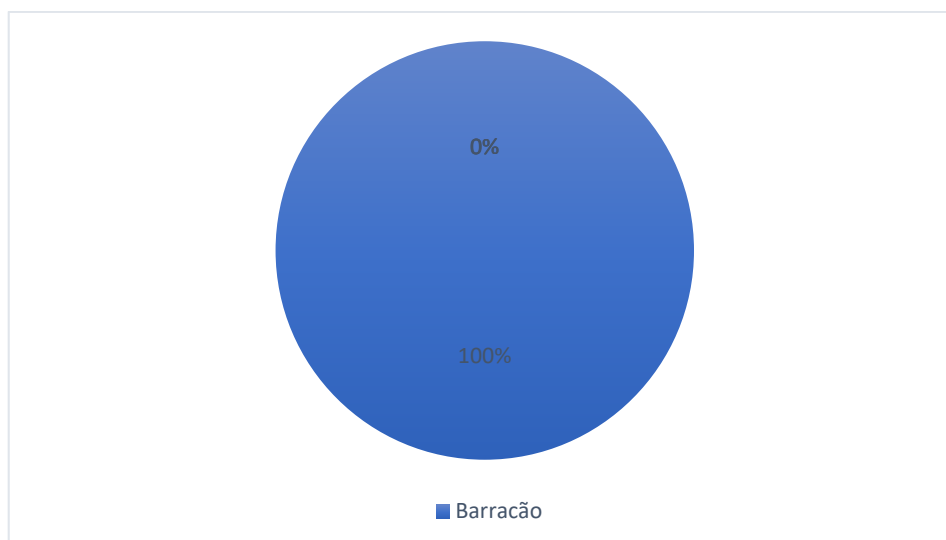
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 4: Dados médios percentuais quanto a prática da lavagem das embalagens**

De acordo com dados coletados, na fazenda, em que os entrevistados trabalham obteve-se informações, de como é feita a lavagem das embalagens, que serão reutilizáveis, por outro segmento.

Quanto a prática de lavar as embalagens após o uso (FIGURA 4) 89% dos colaboradores fazem a lavagem das embalagens para sua reutilização e 11% não faz essa lavagem.

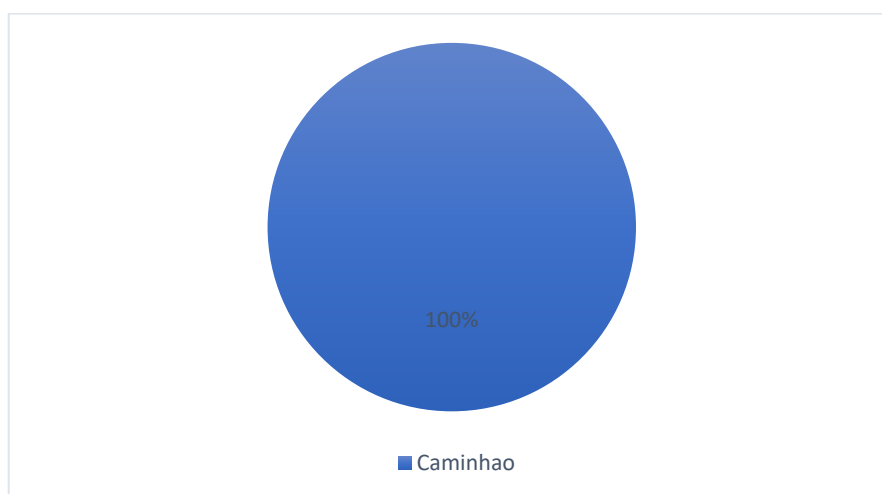
Bernardi, Hermes e Boff (2018), dialogam a respeito das embalagens vazias, inclusive embalagens que são laváveis e recicláveis e outras que não são laváveis, pois as mesmas precisam ser encaminhadas a um local onde o produtor as adquiriu ou a lugares de coletas disponibilizados pelo município, onde serão observadas as características de cada embalagem. Observou se também, como é feita a armazenagem, sendo estas acomodadas, dentro de um barracão .



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 5: Dados médios percentuais de como é realizada armazenagem das embalagens.**

Pela Figura 5 percebe-se que 100% das embalagens são guardadas dentro de um barracão. De acordo com as informações, relatadas pelos funcionários, como é realizado o carregamento das embalagens, para o seu descarte correto.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 6: Dados percentuais médios quanto ao transporte das embalagens**

Os dados médios percentuais apresentaram que 100% das embalagens de agrotóxicos são transportadas por caminhão.

De acordo com o relatado pelos colaboradores, para fazer o transporte dessas embalagens, o trabalhador tem que ter o curso MOPP (Movimentação Produtos Perigosos).

6.



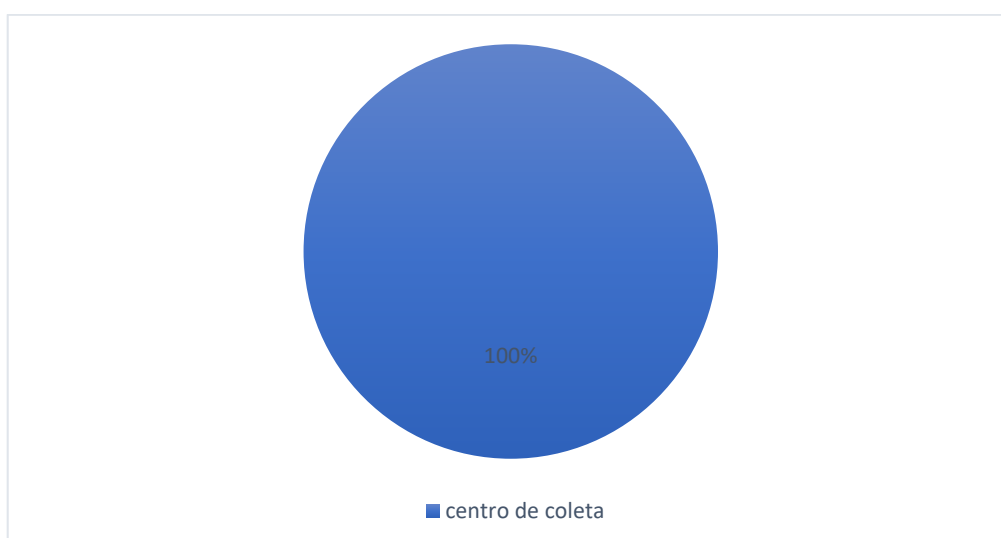
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 7: Dados percentuais médios quanto a realização do curso para transporte das embalagens**

Obteve-se o percentual de 100%, que o funcionário tem que ter o curso para fazer o transporte dessas embalagens (FIGURA 7).

Quando descarte não é feito de forma incorreta, este provocará sérios danos ao meio ambiente, animais e até mesmo, em nascentes de água (RAMOS et al., 2016).

Verificou-se que, o descarte das embalagens de agrotóxicos usados na unidade em estudo é entregue, em sua totalidade, no centro de coleta do lixão de Rio Verde (FIGURA 8).



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 8: Dados percentuais médios quanto ao destino das embalagens**

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo objetivou-se verificar a armazenagem das embalagens de agrotóxicos, em uma lavoura de soja e milho, na cidade de Montividiu- GO, e com essa análise verificou-se que se tem êxito o aproveitamento e estoque correto das embalagens de defensivos.

O local em estudo tem um espaço destinado às embalagens, sendo estas com a separação e passando pela tríplice lavagem. Na propriedade é utilizada a tríplice lavagem após o uso do produto, conforme a norma que estabelece os procedimentos adequados para lavagem de embalagens rígidas vazias de agrotóxicos, que contiveram formulações químicas.

A estocagem desses recipientes é realizada dentro de um barracão em curto prazo, ou seja, no máximo, durante o ciclo de cultura. É considerada adequada por tratar-se de um local fechado, coberto e bem ventilado, longe de residências e distante de alimentos e corpos de água.

O transporte para as embalagens é feito em um caminhão e encaminhadas, para um galpão e após fazer isto ocorre o procedimento de devolução, para o seu destino correto e para o reaproveitamento dos vasilhames para outro segmento, o motorista que faz esse transporte tem que ter o curso MOP (Movimentação Produtos Perigosos).

## REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 10.004/04: Resíduos sólidos – Classificação**. 2. ed. nov. 2004. Disponível em: <<http://analiticaqmcresiduos.paginas.ufsc.br/files/2014/07/Nbr-10004-2004-Classificacao-De-Residuos-Solidos.pdf>>. Acesso em: 11 abr. 2019.

BARBOSA, T. S. P. A logística reversa como instrumento de vantagem competitiva. **Revista Terceiro Setor & Gestão**, v. 11, n. 1, p. 5-23, 2017. Disponível em: <<http://revistas.ung.br/index.php/3setor/article/view/2098/2509>>. Acesso em: 12 abr. 2019.

BERNARDI, A. C. A.; HERMES, R.; BOFF, V. A. **Manejo e destino das embalagens de agrotóxicos**. Perspectiva, Erechim, v. 42, n. 159, p. 15-28, set. 2018.

BRASIL. Lei n. 12.305, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei n. 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2 de agosto de 2010. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm)>. Acesso em: 12 abr. 2019.

COMETTI, J. L. S. **Logística reversa das embalagens de agrotóxicos no Brasil: um caminho sustentável?** 2009. 152f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável) - Universidade de Brasília, Brasília/DF, 2009.

GERASSI; PAULA VAZ. **Manual de destinação final de embalagens vazias de produtos fitossanitários**. São Paulo, 17 de Agosto de 1998.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUARNIERI, P. **Logística Reversa: em busca do equilíbrio econômico e ambiental**. Recife: Clube de Autores, 2011.

LADEIRA, W. J.; MAEHLER, A. E.; NASCIMENTO, L. F. M. Logística reversa de defensivos agrícolas: fatores que influenciam na consciência ambiental de agricultores gaúchos e mineiros. **Revista de Economia e Sociologia Rural**, v. 50, n. 1, p. 157-174, jan./mar. 2012.

MACEDO, L. R.; COLOMBELLI, G. L.; PORTO, A.; LORENZI JUNIOR, D. Logística reversa das embalagens de agrotóxicos na associação das revendas de defensivos agrícolas da região centro do Estado do Rio Grande do Sul (ARDEC). In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 35, 2015, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: ENEGEP, 2015.

MATOS, A. T. de. **Poluição ambiental: impactos no meio físico**. Viçosa/MG: UFV, 2010.

MEIRELLES, L.A., VEIGA, M.M., DUARTE, F.J.C.M. **Efficiency of personal protective equipment used in agriculture**. *Work (Reading, MA)*, 41, 14-18.2012.

OLIVEIRA.E.F; CAMPOS.E.S; LIMA.V.S; CAMPOS.V.G. **Logística Reversa: importância econômica, social e ambiental**. Curitiba, 12 de Junho de 2017.

RAMOS, J. C. O.; MARTINS-PONGELUPPI, T. D.; RODRIGUES, G. A.; BOVÉRIO, M. A.; PROENÇA, U. C. M. Riscos do descarte inadequado de embalagens de agrotóxicos. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE TECNOLOGIA EM AGRONEGÓCIO, 8, 20t16,Jales/SP. **Anais...** Jales/SP: Sintagro,2016.

SANTOS, J. D.; SILVA, S. G. A. **Logística reversa das embalagens vazias de agrotóxicos da empresa agro sal produtos veterinários.** Disponível em: <[http://faculdademontesbelos.com.br/wp-content/uploads/2017/11/LOGISTICA\\_REVERSA\\_DAS\\_EMBALAGENS\\_VAZIAS\\_D E\\_AGROTOXICOS\\_DA\\_EMPRESA\\_AGRO\\_SAL\\_PRODUTOS\\_VETERINIRIOS.pdf](http://faculdademontesbelos.com.br/wp-content/uploads/2017/11/LOGISTICA_REVERSA_DAS_EMBALAGENS_VAZIAS_D E_AGROTOXICOS_DA_EMPRESA_AGRO_SAL_PRODUTOS_VETERINIRIOS.pdf)>. Acesso em: 12 maio 2019.

SHIBAO, F. Y; MOORI, R. G; SANTOS, M. R. **A logística reversa e a sustentabilidade empresarial.** 2010. Disponível em: <[http://web-resol.org/textos/a\\_logistica\\_reversa\\_e\\_a\\_sustentabilidade\\_empresarial.pdf](http://web-resol.org/textos/a_logistica_reversa_e_a_sustentabilidade_empresarial.pdf)>. Acesso em: 12 abr. 2019.

## APÊNDICE

**APÊNDICE A-** Questionário aplicado durante a pesquisa.

Prezado colaborador,

Esse questionário faz parte do Trabalho de Conclusão do Curso de Administração, da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR. Será realizada uma pesquisa junto aos trabalhadores desta propriedade rural, com a finalidade de analisar a forma como é realizado o descarte de embalagens de agrotóxicos, razão pela qual gostaria de contar com a sua colaboração.

Sua identificação não será divulgada. Desde já, obrigada por sua colaboração.

**QUESTÕES****1) Qual a sua idade?**

- entre 20 e 30 anos
- entre 30 e 40 anos
- entre 40 e 50 anos
- acima de 50 anos

**2) Sexo:**

- Masculino
- Feminino

**3) Escolaridade:**

- Ensino Fundamental ( ) Ensino Médio
- Ensino Superior ( ) Pós Graduação
- Outros \_\_\_\_\_

**4) Há quanto tempo você trabalha nesta propriedade?**

- entre 1 e 5 anos



- entre 5 e 10 anos
- entre 10 e 15 anos
- entre 15 e 20 anos
- acima de 20 anos

**5) Que função você exerce nesta propriedade rural?**

- Engenheiro
- Gestor
- Operador de máquinas
- Operador de pulverizador
- Outra.

Qual? \_\_\_\_\_

**6) Você tem o hábito de utilizar Equipamentos de Proteção Individual – EPIs no manuseio dos agrotóxicos?**

- Sim
- Não
- Às vezes

Quais? \_\_\_\_\_

**7) Na propriedade rural em que você trabalha há o costume de proceder a lavagem das embalagens de agrotóxico antes do descarte? Se sim como é realizada?**

- Sim
- Não

**8) Como é realizada a armazenagem das embalagens de agrotóxico?**

---

---

---

**9) Como é feito o transporte das embalagens?**

---

---

---

**10) O motorista do veículo que transporta os agrotóxicos possui o curso MOPP?  
(Movimentação de Produtos Perigosos)**

( ) Sim ( ) Não

Justifique sua resposta:

---

---

---

**11) Como é realizado o descarte das embalagens de agrotóxicos utilizadas na  
propriedade rural?**

---

---

---

**RESPONSABILIDADE CIVIL: a não culpabilidade solidária dos provedores de internet por conteúdos publicados, mediante artigo 19 da Lei 12.965, de 23 de abril de 2014**

Alan Henrique Silva Marques  
Acadêmico do curso de Direito 10º Período - FAR

Maurício Barbosa dos Santos  
Acadêmico do curso de Direito 10º Período - FAR

Camilo Barbosa Vieira  
Professor Especialista em Direito Civil - FAR

**RESUMO:** O presente trabalho de pesquisa tem foco em trazer uma análise reflexiva mediante dispositivo da legislação reguladora do uso da internet no país, advindo da Lei 12.965, de 23 de abril de 2014. Discutiremos aqui a não responsabilidade solidária dos provedores de internet, e suas consequências, a fim de trazer resultados na vida cotidiana das vítimas de notícias que tragam prejuízo à sua imagem, mediante conteúdo publicado e disponibilizado na rede mundial de computadores. A pesquisa de cunho científico explicita a abordagem dos tribunais superiores sobre o tema e o direito comparado com a legislação americana. Posto isso, traz-se o resultado da discussão e a apresentação de uma solução à problemática causada pelo dispositivo, objeto dessa pesquisa.

**Palavras-chave:** Provedores de internet. Responsabilidade Civil. Marco Civil da Internet. Direitos à personalidade.

**Civil Responsibility: the solidary non-culpability of internet providers for published content, through article 19 of 12.965 law of April 23, 2014**

**ABSTRACT:** The present study has its focus on performing a reflexive analysis through the regulating legislation mechanism of internet usage in the country, coming from Law 12.965 of April 23, 2014. We will discuss here the solidary non-responsibility of internet providers, and its consequences, bringing forth its results on day to day life of victims of news that might impair their images, by the content published and made available online. We bring the superior tribunal approach on the theme, and comparative law with the north american legislation. Thus, concluding the discussion, and with a presentation of a solution to the problem caused by the mechanism which was the objective of the present study.

**Key words:** Internet providers; Civil responsibility; Internet civil landmark, Rights to personhood.

## **INTRODUÇÃO**

Vivemos em um mundo de constantes transformações sociais e a informação tem sido algo que ganha velocidade na mesma proporcionalidade. Na famosa era das ‘fake news’, devemos ter a responsabilidade de filtrar as informações, pois convivemos em uma sociedade fragilizada pelas informações falsas e sem responsabilidade.

A imagem é fundamental para o indivíduo e resguardada a todo o momento pela legislação. Logo, a preservação da imagem e da honra é essencial para a dignidade das pessoas. Assim, na expectativa de uma legislação mais severa e para criação de políticas de segurança para exposição de conteúdos na internet, nos deparamos com uma legislação moderna, porém com ineficácia punitiva, no que tange aos provedores, que é a rede que disponibiliza os conteúdos na rede mundial de computadores.

Ademais, há nas duas últimas décadas do século XXI, um aumento exponencial às publicações de conteúdos difamatórios e de caráter ofensivo, assim, é notória a exposição por meio da internet, de manifestações de ódio e de cunho racista contra pessoas e grupos. Não basta-se isso, a publicação direta de conteúdos que ofendem diretamente a imagem dos indivíduos também permeiam esse universo virtual.

Diante de tanta insegurança do mundo virtual, seria necessária a punição mais efetiva de quem disponibiliza tal conteúdo, já que muitas vezes o autor não é identificado por ser um usuário no anonimato. Neste sentido, a presente pesquisa visa ressaltar uma análise reflexiva no que diz respeito à responsabilização dos provedores de internet, para que seja pensada em políticas de segurança à imagem de terceiros no que diz respeito a publicações e a disponibilização de conteúdos que possam gerar prejuízos irreparáveis.

## **2. PERSONALIDADE CIVIL**

A personalidade é inerente a identidade do indivíduo, sendo ela essencialmente protegida e tutelada pelo direito.

Existem legislações recentes na ordem jurídica para proteção no que tange à regulamentação das redes sociais e conteúdos disponibilizados na internet. No entanto a personalidade civil deve ser compreendida, levando em consideração e parâmetros os preceitos fundamentais de identidade decorrentes da noção de dignidade da pessoa humana.

Segundo a definição de Cassettari (2019 p.64) no que tange à personalidade. “São direitos inerentes à pessoa natural ou jurídica, dotados de personalidade jurídica, que têm por objetivo promover a defesa da integridade física, moral e intelectual.” Portanto, entende-se que a personalidade do indivíduo está intimamente ligada à sua imagem, estendendo-se também à pessoa jurídica.

Consoante, com a evolução das redes sociais, é notória a crescente manifestação de pensamentos, sejam eles de forma produtivas ou até mesmo de forma improdutiva e tem-se como as redes sociais um ambiente propagador de ideias de ódio, em queo próprio indivíduo se esconde por trás do ambiente virtual, para colocar em prática atos criminoso contra pessoas ou grupos sociais, prontamente, é imprescindível que haja um mecanismo punitivo adequado para que possa ter uma efetiva resposta ao delito cometido.

Ademais, trataremos aqui sobre a personalidade civil no âmbito virtual, e até que ponto é possível manter o direito à intimidade e á personalidade em um ambiente tão hostil e controverso como nas redes sociais.

## **2.1 Proteção constitucional a personalidade**

É importante trazer à tona a importância que a nossa Carta Magna trata a temática da personalidade, sendo ela consagrada no inciso X artigo 5º da Constituição Federal Brasileira de 1988:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

X - São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

A legislação brasileira a todo o momento traz de forma cristalina que o direito à personalidade, à honra e à imagem são de grande importância no ambiente jurídico.

## 2.2 Proteção cível à personalidade

A legislação civil vem ainda em seu capítulo II trazendo exclusivamente os direitos à personalidade, deste modo, insta destacar os artigos 17, 20 e 21 da Lei nº 10.406, de janeiro de 2002:

Art. 17. O nome da pessoa não pode ser empregado por outrem em publicações ou representações que a exponham ao desprezo público, ainda quando não haja intenção difamatória.

Art. 20. Salvo se autorizadas, ou se necessárias à administração da justiça ou à manutenção da ordem pública, a divulgação de escritos, a transmissão da palavra, ou a publicação, a exposição ou a utilização da imagem de uma pessoa poderão ser proibidas, a seu requerimento e sem prejuízo da indenização que couber, se lhe atingirem a honra, a boa fama ou a respeitabilidade, ou se se destinarem a fins comerciais.

Parágrafo único. Em se tratando de morto ou de ausente, são partes legítimas para requerer essa proteção o cônjuge, os ascendentes ou os descendentes.

Art. 21. A vida privada da pessoa natural é inviolável, e o juiz, a requerimento do interessado, adotará as providências necessárias para impedir ou fazer cessar ato contrário a esta norma.

Em todo momento a personalidade é tratada como o bem precioso e intocável do indivíduo, sendo assim sempre sendo devido, conforme a extensão do dano causado à indenização que couber.

## 2.3 Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 (Lei dos crimes cibernéticos/Lei Carolina Dieckmann)

A Lei nº 12.737, popularmente conhecida como Lei Carolina Dieckmann, fora conhecida por tal nome pela própria atriz ter sido vítima de crimes virtuais. Esta lei fora a primeira que regulamentou algum tema referente a crimes no ambiente virtual no país, embora um pouco tardia, no ano de 2012.

O presente diploma legal apenas trouxe uma tipificação penal ao infrator que invadir conteúdos de terceiros, foi apenas trazido na esfera penal mais dois artigos o 184-A e o 184-B, referindo-se à invasão de dispositivo informático, que ficou com a seguinte redação:

Art. 154-A. Invadir dispositivo informático alheio, conectado ou não à rede de computadores, mediante violação indevida de mecanismo de segurança e com o fim de obter, adulterar ou destruir dados ou informações sem autorização expressa ou tácita do titular do dispositivo ou instalar vulnerabilidades para obter vantagem ilícita:

Pena - detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, e multa.

§ 1º Na mesma pena incorre quem produz, oferece, distribui, vende ou difunde dispositivo ou programa de computador com o intuito de permitir a prática da conduta definida no **caput**.

§ 2º Aumenta-se a pena de um sexto a um terço se da invasão resulta prejuízo econômico.

§ 3º Se da invasão resultar a obtenção de conteúdo de comunicações eletrônicas privadas, segredos comerciais ou industriais, informações sigilosas, assim definidas em lei, ou o controle remoto não autorizado do dispositivo invadido:

Pena - reclusão, de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos, e multa, se a conduta não constitui crime mais grave.

§ 4º Na hipótese do § 3º, aumenta-se a pena de um a dois terços se houver divulgação, comercialização ou transmissão a terceiro, a qualquer título, dos dados ou informações obtidos.

§ 5º Aumenta-se a pena de um terço à metade se o crime for praticado contra:

I - Presidente da República, governadores e prefeitos;

II - Presidente do Supremo Tribunal Federal;

III - Presidente da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, de Assembleia Legislativa de Estado, da Câmara Legislativa do Distrito Federal ou de Câmara Municipal; ou

IV - dirigente máximo da administração direta e indireta federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal.”

Art. 154-B. Nos crimes definidos no art. 154-A, somente se procede mediante representação, salvo se o crime é cometido contra a administração pública direta ou indireta de qualquer dos Poderes da União, Estados, Distrito Federal ou Municípios ou contra empresas concessionárias de serviços públicos.”

No entanto tal Lei traz em seu bojo apenas a penalização na esfera criminal, sendo ela insuficiente em informações para a reparação na órbita cível.

## 2.4 Evolução social e legislação

Segundo o professor Eudes Quintino de Oliveira Junior, pós-doutor em Ciências da Saúde, mestre em Direito Público, professor de Processo Penal, Biodireito e bioética, promotor de Justiça/SP, aposentado, Advogado e Reitor do Centro Universitário do Norte Paulista, entende que:

O mundo moderno exige do direito um acompanhamento atento das mudanças ocorridas na sociedade, principalmente no que diz respeito à área da informática, que se encontra em constante evolução. Ocorre que tal evolução ao abrir caminho para novas conquistas também abre caminho para a prática de novos ilícitos. E é nessa vertente que o direito entra com o objetivo de construir barreiras sólidas contra a criminalidade virtual.

Atualmente, muitos brasileiros vivem – e dependem – de seus aparelhos digitais, armazenando ali dados e informações relativas à sua vida profissional e pessoal. É o início da era *homo digitas*. Tais informações guardam estreita relação com seu proprietário (pessoas físicas, empresas, instituições bancárias, etc.) e o conteúdo armazenado nos seus computadores, *tablets* e celulares pode despertar o interesse do criminoso, que encontra ali dados relativos às contas bancárias, número de cartão de crédito, senhas de acesso, contas de e-mails e outras inúmeras informações.

Os mecanismos de proteção dos sistemas de computadores já não são suficientes para evitar a invasão de máquinas digitais. Por isso, é preciso que o direito invada o campo cibernético e crie novas barreiras protetivas, visando à segurança e a garantia da privacidade que os indivíduos devem gozar livremente. (OLIVEIRA JUNIOR, ano da publicação, s.p)

O docente Eudes Quintino publicou tal entendimento em um site conhecido no mundo jurídico por nome Jusbrasil, e trouxe a conhecimento de todos a necessidade e criar uma legislação que acompanhe a evolução social, e que não seja ela deficitária e não surta efeito punitivo.

De tal maneira, é de grande importância destacar e ressaltar a temática que perseguimos que é a da responsabilização civil dos crimes cibernéticos que ofendem a imagem, e a honra do indivíduo.

No entanto até o momento não temos com clareza neste ambiente, legislação que trate quanto à reparação do dano extrapatrimonial, aquele que fere a honra objetiva e subjetiva do indivíduo, por conseguinte, é nesta questão que iremos nos aprofundar.

## **2.5 Conceito de provedores de Internet**

Conceituamos aqui os provedores que trarão um entendimento sobre o tema discorrido, levando em consideração que existem outros, mas iremos nos ater nos que giram em torno do tema, e no qual a legislação faz referência.

A legislação trouxe em si nomenclaturas que ainda não tinham ficado claras no texto da lei, no entanto, a jurisprudência tratou de trazer um entendimento e definição quanto aos provedores, no REsp. 1.316.921/RJ (Terceira Turma, julgado em 26/06/2012, DJe. 29/06/2012):

Os provedores de serviços de Internet são aqueles que fornecem serviços ligados ao funcionamento dessa rede mundial de computadores, ou por meio dela. Trata-se de gênero do qual são espécies as demais categorias, como: (i) provedores de backbone (espinha dorsal), que detêm estrutura de rede capaz de processar grandes volumes de informação. São os responsáveis pela conectividade da Internet, oferecendo sua infraestrutura a terceiros, que repassam aos usuários finais acesso à rede; (ii) provedores de acesso, que adquirem a infraestrutura dos provedores backbone e revendem aos usuários finais, possibilitando a estes conexão com a Internet; (iii) provedores de hospedagem, que armazenam dados de terceiros, conferindo-lhes acesso remoto; (iv) provedores de informação, que produzem as informações divulgadas na Internet; e (v) provedores de conteúdo, que disponibilizam na rede os dados criados ou desenvolvidos pelos provedores de informação ou pelos próprios usuários da web. É frequente que provedores ofereçam mais



de uma modalidade de serviço de Internet; daí a confusão entre essas diversas modalidades. Entretanto, a diferença conceitual subsiste e é indispensável à correta imputação da responsabilidade inerente a cada serviço prestado.

No entanto, faz-se mister que nós neste artigo estudaremos a responsabilidade em dois pilares desses citados, os provedores de conexão definido no inciso V, no artigo 5º da Lei 12.965, de 23 de abril de 2014 que assim o define “conexão à internet: a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante à atribuição ou autenticação de um endereço IP”. E os provedores de aplicação que podem ser definidos no inciso VII, artigo 5º da referida Lei que traz: “aplicações de Internet: o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à Internet”.

Precisamente, compreende-se que os provedores são intermediários do usuário para publicação de conteúdos na internet. Sendo eles os responsáveis diretos para que algum conteúdo possa integrar a rede mundial de computadores.

### **2.5.1 Direito comparado: responsabilização dos provedores no direito americano**

No direito americano, é visto como relativizado por não conter normas de responsabilização direta dos provedores de internet.

Segundo o entendimento de Souza, Carlos Affonso e Lemos, Ronaldo, na obra intitulada Marco Civil da Internet: construção e aplicação, a responsabilidade civil dos provedores no direito americano é inexigível, conforme demonstra trecho da obra:

(...) Estados Unidos no enfrentamento do tema. Diferente do que se deu na última década no Brasil, o acionamento direto dos provedores pelos danos causados por seus usuários não se desenvolveu de forma geral no direito norte-americano. Considerando a penetração da Internet nos Estados Unidos e a conhecida cultura de litigiosidade daquele país, especialmente no que diz respeito à ações indenizatórias, esse dado parece curioso. Uma das peças para desvendar essa questão é a isenção geral de responsabilidade existente na legislação norte-americana para provedores de serviços pelas condutas de terceiros. A partir desse dispositivo, os provedores não podem ser considerados como se fossem eles os autores das mensagens, fotos e vídeos que exibem. **Marco civil da internet: construção e aplicação** / Carlos Affonso Souza e Ronaldo Lemos, Juiz de Fora: Editar Editora Associada Ltda, 2016 (p. 72).

O autor supracitado traz ainda, que o referido diploma legal nos Estados Unidos, exclui essa responsabilidade que advém do artigo 230 (c) (1) da Lei Communications Decency Act (CDA), assim redigido:

“(1) Tratamento como Divulgador ou Autor da Expressão: Nenhum provedor ou usuário de serviço interativo de computador deverá ser tratado como se divulgador ou autor fosse de qualquer informação disponibilizada por provedor de informações.”

Assim é conclusivo, a questão americana de não responsabilização dos provedores em território estadunidense.

## **2.6 Lei 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet)**

Mostraremos aqui a responsabilidade civil prevista no artigo 7º da Lei nº 12.965/2014 que diz:

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:  
I - Inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

O dispositivo supramencionado demonstra a questão de direito à vítima à indenização ao dano material e moral decorrente de violação a direitos fundamentais como a intimidade e a vida privada.

No entanto, a recente legislação é alvo de críticas por dois artigos que mudaram o entendimento anterior da legislação civil. Antes do Marco Civil da internet a o provedor respondia independentemente da existência de culpa, pela responsabilidade objetiva, nos moldes do artigo 942 do Código Civil de 2002:

Art. 942. Os bens do responsável pela ofensa ou violação do direito de outrem ficam sujeitos à reparação do dano causado; e, se a ofensa tiver mais de um autor, todos responderão solidariamente pela reparação.  
Parágrafo único. São solidariamente responsáveis com os autores os co-autores e as pessoas designadas no art. 932.

O presente artigo trazia a responsabilidade solidária para reparação civil, no entanto, após a entrada em vigor da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, trouxe a isenção de responsabilidade do provedor de internet por conteúdos gerados por terceiros no artigo 18, e no artigo seguinte ainda traz a possibilidade de reparação civil

por parte dos provedores, apenas quando os mesmos forem notificados judicialmente e não tomarem providências. Segue a redação dos artigos:

Art. 18. O provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros.

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

Essa não responsabilização de forma solidária pode gerar uma insegurança ainda maior no âmbito virtual, porque assim tira a observação e controle de conteúdos ofensivos por parte dos provedores.

No entanto no STJ (Superior Tribunal de Justiça) já havia entendimento de que se excluiria a responsabilidade objetiva do provedor, sendo ele responsabilizado de forma subsidiária, somente se houvesse recua para retirar o conteúdo de veiculação.

CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. GRATUIDADE DO SERVIÇO. INDIFERENÇA. PROVEDOR DE CONTEÚDO. FISCALIZAÇÃO PRÉVIA DO **TEOR DAS INFORMAÇÕES POSTADAS NO SITE PELOS USUÁRIOS**. DESNECESSIDADE. MENSAGEM DE CONTEÚDO OFENSIVO. DANO MORAL. RISCO INERENTE AO NEGÓCIO. INEXISTÊNCIA. CIÊNCIA DA EXISTÊNCIA DE CONTEÚDO ILÍCITO. RETIRADA IMEDIATA DO AR. DEVER. DISPONIBILIZAÇÃO DE MEIOS PARA IDENTIFICAÇÃO DE CADA USUÁRIO. DEVER. REGISTRO DO NÚMERO DE IP. SUFICIÊNCIA. 1. A exploração comercial da internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90. 2. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo mediante remuneração, contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor. 3. A fiscalização prévia, pelo provedor de conteúdo, do teor das informações postadas na web por cada usuário não é atividade intrínseca ao serviço prestado, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o site que não examina e filtra os dados e imagens nele inseridos. 4. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no site pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC/02. 5. Ao ser comunicado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, deve o provedor agir de forma enérgica, retirando o material do ar imediatamente, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada. 6. Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários externem livremente sua opinião, deve o provedor de conteúdo ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada manifestação uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização

dos usuários do site, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa in omittendo . 7. A iniciativa do provedor de conteúdo de manter em site que hospeda rede social virtual um canal para denúncias é louvável e condiz com a postura esperada na prestação desse tipo de serviço – de manter meios que possibilitem a identificação de cada usuário (e de eventuais abusos por ele praticado) – mas a mera disponibilização da ferramenta não é suficiente. É crucial que haja a efetiva adoção de providências tendentes a apurar e resolver as reclamações formuladas, mantendo o denunciante informado das medidas tomadas, sob pena de se criar apenas uma falsa sensação de segurança e controle. 8. Recurso especial não provido. (Superior Tribunal de Justiça. REsp 1308830/RS. Rel. Ministra Nancy Andrighi, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/05/2012).

Diante de tal entendimento, é visível o ambiente de insegurança que se torna as redes sociais, visto que, se o provedor em que se hospeda a veiculação de determinada publicação ofensiva, não for responsabilizado de forma solidária, esse não terá a devida cautela de análise de publicações ora então, ali publicadas. Com isso, se manifestando apenas quando já tiver tido manifesto prejuízo a outrem.

No entanto é notório que para uma maior eficácia no sistema punitivo e para que possa haver na penalidade um caráter pedagógico, apontamos que a legislação que regula o uso da internet, é deficitária no que tange a temática indenizatória na esfera cível. Para maior eficácia teria que tratar-se de forma específica o tema. O Marco Civil da Internet foi uma legislação inovadora, porém com pontos controvertidos como a exclusão da responsabilidade solidária do provedor de internet que hospeda conteúdos ofensivos à imagem de outrem sem a devida análise para colocar na rede.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O procedimento utilizado é de pesquisa bibliográfica, dentro da legislação vigente e da doutrina pátria, sobre o tema, bem como nas decisões dos Tribunais Superiores e no direito comparado, apresentando partes da legislação americana.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente artigo visa uma análise reflexiva a respeito da ineficácia punitiva advinda do artigo 19 da Lei 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), em que retira a responsabilidade solidária dos provedores de internet, em danos causados à imagem de outrem, por seus usuários. Neste ínterim, o mencionado artigo,

traz em seu texto que os provedores só serão responsabilizados se não retirarem os conteúdos, ora publicados mediante decisão judicial.

Só se é aplicado alguma penalidade de forma solidária se houver ordem judicial, e não for cumprida para retirada de conteúdo. Se o ofendido quiser que seja retirado algum conteúdo a seu respeito da internet, pode notificar ao provedor. No entanto, ficará a critério de ele fazer ou não a retirada. Ressaltando ainda, que em ambos os aspectos, o ofendido deve indicar com precisão à página virtual em que se encontra hospedada tal conteúdo.

A notificação pelo ofendido diretamente à plataforma, não gera o dever de remoção do conteúdo e, nem uma possível responsabilização, caso não atendida. Caberá, portanto ao Judiciário determinar isso, o que trará assim fragilidade e colocará o indivíduo em situação vulnerável.

Neste sentido apontamos para que sejam criadas políticas de segurança por parte dos provedores, no que tange uma análise de conteúdo antes de disponibilizá-los de forma irresponsável na internet, já que muitas vezes, o autor não é identificado.

Consequentemente, não entendemos que afronte à liberdade de expressão, princípio ora constitucionalmente tutelado, mas, a imagem do indivíduo e sua honra devem ser ponderadas, e a sua exposição de forma vexatória e sem responsabilidade, sem dúvidas deve ser responsabilizada civilmente de forma solidária pelos provedores de internet, caso seja afrontada.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição Federal de 1988. Constituição Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em 29 de agosto de 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.** Brasília. 2014. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)>. Acesso em 29 de agosto de 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 12.737 de 30 de novembro de 2012. Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.** Brasília. 2012. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/l12737.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12737.htm)>. Acesso em 12 de novembro de 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002. Código Civil.** Brasília 2019.  
Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)>. Acesso em 29 de agosto de 2019.

\_\_\_\_\_. **Superior Tribunal de Justiça.** REsp 1308830/RS. Rel. Ministra Nancy Andrighi, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/05/2012, DJe 19/06/2018. Disponível em: <[https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/100798/Julgado\\_2.pdf](https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/100798/Julgado_2.pdf)>. Acesso em 03 de setembro de 2019.

\_\_\_\_\_. **Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.** REsp. 1.316.921/RJ, Terceira Turma do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, julgado em 26/06/2012, DJe. 29/06/2012.

CASSETTARI, Christiano. **Elementos de direito civil** – 7. Ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2019 p.64.

Souza e Lemos, Carlos Affonso e Ronaldo. **Marco Civil da Internet: construção e aplicação.** Juiz de Fora: Editar Editora Associada Ltda, 2016 (p. 72).

OLIVEIRA JUNIOR, Eudes Quintino de. **A nova Lei Carolina Dieckmann.** Site: Jusbrasil. Disponível em: <<https://eudesquintino.jusbrasil.com.br/artigos/121823244/a-nova-lei-carolina-dieckmann>>. Acesso em 03 de setembro de 2019.

## SISTEMA PRISIONAL BRASILEIRO

Suyara Wanderley dos Santos  
Acadêmica do curso de Direito da Faculdade Almeida  
Rodrigues.

Tiago Pereira  
Acadêmico do curso de Direito da Faculdade Almeida  
Rodrigues.

Lucas Moreira Costa Domingos  
Especializado em Direito Penal e Processo Penal. Docente na  
Faculdade Almeida Rodrigues (FAR). Rio Verde – Goiás

**RESUMO:** É cediço que o Brasil possui uma grande população carcerária e seus direitos não são devidamente garantidos. Embora exista a Lei de Execução Penal, pouca parte dela é realmente cumprida, sobretudo no que tange aos direitos do apenado. Desta forma, a dignidade da pessoa humana é deixada de lado, o que violadiretamente a Constituição Federal Brasileira. Outro fator analisado foi com relação aos presídios brasileiros, esses que se encontram em situações degradantese desumanas, assim frustramtodo o processo de reeducação dos apenados. De tal modo, a presente pesquisa analisou os dados da população carcerária: quantidade de presos no total, quantidade de presos provisórios e totais de presos definitivos. Ademais, buscou-se explicitar exemplos de presídios onde há um efetivo trabalho do Ministério Público em parceria com o Poder Judiciário o que resulta em fatores positivos, e garantem ao preso uma vida mais digna e uma ressocialização mais eficaz.

**Palavras-Chave:** Lei de Execução Penal.Sistema penitenciário.Garantia de direitos.Ressocialização.

## BRAZILIAN PRISON SYSTEM

**ABSTRACT:** It has long been known that Brazil has a large prison population, and that their rights aren't properly guaranteed. Although the Penal Enforcement Law exists, little of it is actually fulfilled, especially regarding the prisoner's rights. Thus, the human dignity is left aside, directly violating the Brazilian Federal Constitution. Another analyzed factor were the Brazilian penitentiaries, which find themselves in degrading and inhuman conditions, thereby frustrating the prisoner's process of re-education. As such, the present study analyzed data from the prison population: total number of prisoners, total provisional prisoners and total definitive prisoners. Moreover, it sought to show examples of prisons where the Public Ministry effectively works in partnership with the Judiciary, which results in positive effects, guaranteeing a more dignified life and more effective resocialization.

**KEYWORDS:** Penal Enforcement Law; Penitentiary System; Guarantee of rights; Resocialization.

## INTRODUÇÃO

O sistema prisional brasileiro enfrenta diversos problemas estruturais, no qual é possível destacar, por exemplo, a superlotação das penitenciárias, que geram diferentes consequências à população carcerária e à sociedade como um todo. As lacunas existentes prejudicam de forma direta o cotidiano prisional, a falta de um ambiente humanizado e ações efetivas para o processo de ressocialização, são exemplos de pautas que devem ser priorizadas pelo Estado brasileiro.

Sanches (2018) defende que a dignidade humana deve ser preservada no cárcere, e que o tratamento degradante e desumano deve ser inexistente. Logo, é possível perceber a relevância da efetivação das leis e direitos garantidos dos presos, proporcionando aos mesmos o acesso a serviços sociais e à ressocialização, contribuindo para a construção de uma sociedade que visa o bem comum.

O ambiente prisional deve então ofertar tratamentos mínimos e garantidos perante a lei, na busca contribuir de forma direta no cotidiano carcerário. Essa temática é fundamental para uma reflexão sobre o sistema, que enfrenta diferentes problemas estruturais, e que devem sofrer mudanças de forma significativa e justa, pois segundo Mirabete (2006) a Execução Penal tem como principal viés a recuperação do condenado, e deve ser efetivada.

A realidade penitenciária baseada em um ambiente desumano, degradante e sem oferta de serviços mínimos é resultante de rebeliões e criminalidade. Portanto, a inserção de projetos e ações provedoras de qualidade de vida, fariam a diferença de forma relevante para o preso, que deve ter seus direitos preservados e garantidos.

O presente trabalho buscou compreender o porquê da Lei de Execução Penal não ser efetivada, de forma a promover os direitos garantidos em lei. E a partir dessa perspectiva demonstrar sobre a importância da mesma e seus benefícios para um processo de ressocialização eficaz, além de direitos no cumprimento da pena do preso.

É importante ressaltar também que a superlotação influencia as rebeliões e no aumento da criminalidade, ou seja, celas superlotadas não são a solução para o problema do nosso sistema penitenciário. A violação dos direitos fundamentais do



cidadão no cárcere influencia significativamente na perspectiva em trazê-lo de volta à sociedade, como ressalta Mirabete (2006).

Por conseguinte, o descaso mediante ao sistema carcerário precisa urgentemente ser solucionado, a fim de suprir o descaso com os detentos e promover ações diretas na garantia e efetivação de direitos garantidos em lei. O ambiente degradante e desumano, sem oferta de serviços mínimos, deve ser revertido, de forma que venham interferir diretamente no cumprimento da pena e ressocialização do preso, e a partir desse viés, contribuir significativamente para a construção de uma sociedade justa e igualitária.

## **2. DA SUPERLOTAÇÃO DOS PRESÍDIOS BRASILEIROS**

Segundo os dados obtidos por meio do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Brasil possui uma população carcerária de 602.217 custodiados, sendo 0,11% presos civis, 0,15% pessoas cumprindo medida de segurança na modalidade de internação e 99,74% pessoas presas em processo de natureza penal. Entretanto, segundo o mesmo conselho, as vagas em presídios são de 425,323, o que demonstra a total discrepância entre a capacidade e a realidade.

Conforme o CNJ, observamos que os estados do Mato Grosso do Sul e Acre, possuem a taxa de 834,60 custodiados para cada 100 mil habitantes, sendo as maiores taxas no país, o que demonstra a importância emergencial de mudanças estruturais que o sistema necessita, a fim de sanar as lacunas existentes. Já o estado da Bahia possui a menor taxa de custodiados, sendo 106,5 para cada 100 mil habitantes, conforme levantamento de dados disponibilizados pelo Conselho Nacional de Justiça.

Ainda pelos dados do CNJ dos presos de natureza penal, 148.472 (24,72%) estão em execução provisória – aqueles que já houve um pronunciamento judicial acerca da necessidade de imposição da pena -211.107 (35,15%) em execução definitiva, os que já possuem uma condenação transitada em julgado e 241,090 (40,14%) sendo presos provisórios, cujo quais são aqueles em processos de conhecimento sem trânsito em julgado.

O conselho Nacional de Justiça (CNJ) traz dentre os crimes imputados às pessoas privadas de liberdade no país, que as maiores taxas referem-se aos crimes de roubo sendo de 27,58% e o tráfico de drogas ficando em segundo com a taxa de

24,74% nos tipos penais mais recorrentes. Sendo então, a natureza criminal mais recorrente no sistema penitenciário brasileiro, e que deve ter total atenção do Estado.

Os dados do CNJ demonstraram que a maioria das pessoas privadas de liberdade no país possuem entre 18 a 24 anos (30,52%) e de 25 a 29 anos (23,39%), o que aponta que mais da metade da população carcerária tem até 29 anos de idade. No que tange à educação, nota-se que 52,27% das pessoas privadas de liberdade no país, possuem apenas o ensino fundamental completo.

Com base nos dados acima, notamos que há uma superlotação na massa carcerária, fato que gera como consequências presos amontoados em celas pequenas, sem estruturas e sem o mínimo de conforto e higiene, o que prejudica ainda mais o processo de ressocialização. Essa realidade é geradora de consequências negativas na reeducação do detento e não contribuiu para a sua inserção de volta à sociedade.

Temos também como consequências dessa superlotação, prisões que produzem delinquentes mais perigosos, pois não há a devida separação entre presos provisórios e presos definitivos, bem como, não fazem a separação pelo grau de periculosidade do preso.

Com a cela superlotada faltará espaço para todos, assim, a facilidade para gerar uma rebelião será maior. Como por exemplo, podemos citar a chacina que ocorreu no Estado do Pará no dia 29 de julho de 2019, em que foram mortos 58 presos, sendo identificado um alto índice de presos provisórios entre as vítimas e observando a superlotação. Conforme publicado pelo CNJ:

O relatório também identifica a superlotação no Centro de Recuperação de Altamira, com 311 internos ocupando 163 vagas, além do baixo número de agentes (33) divididos em ao menos dois turnos. De acordo com o CNJ, as informações prestadas pelas autoridades locais apenas confirmam as condições precárias apontadas em inspeções judiciais anteriores.

Outra chacina que pode-se mencionar é a do Amazonas, onde 55 presos foram mortos no final de maio, tendo também um alto índice de presos provisórios e a precariedade no sistema prisional.

Para o CNJ, as informações confirmam problemas estruturais identificados em inspeções anteriores, demonstrando ainda que o poder público não adotou providências estruturantes desde o massacre de 80 presos, ocorrido em janeiro de 2017. Na época, o CNJ criou grupo especial para analisar a

situação carcerária na Região Norte, emitindo um relatório com diversas recomendações que não foram atendidas.

De tal modo, pode-se observar que a forma de ressocialização dos apenados está sendo ineficaz, e que mudanças são de caráter emergenciais, para a promoção de uma sociedade que visa o bem comum. Porquanto, deixá-los à mercê em celas aglomeradas, sujeitos a péssimas condições de higiene, a torturas e outras violações, só tem piorado o comportamento desses indivíduos privados de liberdade.

O Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária (CNPCCP), por meio da Resolução n. 05/2016, estabelece indicadores para a fixação de lotação máxima nos estabelecimentos penais conforme o artigo 85, da Lei de Execução Penal, e recomenda ainda algumas medidas como plano para redução da superlotação em cada unidade federativa:

Considerando que o estabelecimento penal deverá ter lotação compatível com a sua estrutura e finalidade, pois a superlotação não é compatível com o processo de ressocialização e que os cárceres brasileiros – prova da ineficiência da política de segurança pública – implicam no aumento da criminalidade, inclusive, com a elevação das taxas de reincidência;  
Considerando ser a superlotação carcerária dificuldade transversal e a superação das violações de direitos por ela gerada pressupõe a adoção de medidas complexas por uma pluralidade de órgãos, envolvendo mudanças estruturais, sem olvidar que a Lei de Execução Penal, assegura diversos direitos à pessoa privada de liberdade, como as assistências social, material e religiosa, cuja responsabilidade pela sua garantia incumbe não a um único e exclusivo Poder, mas aos três – Legislativo, Executivo e Judiciário –, e não só os da União, como também os dos estados e do Distrito Federal;

Com o intuito de desafogar o sistema prisional, diminuindo a quantidade de presos provisórios, foram feitas algumas alterações, como por exemplo, a criação da Lei 12.403/11 que alterou o Código de Processo Penal, relativos à prisão processual, fiança, liberdade provisória e demais medidas cautelares. Assim, o juiz pode analisar a prisão observando seus requisitos a possibilidade de adoção de medidas diversas da prisão.

O Conselho Nacional de Justiça – CNJ, também a fim de visar o desafogamento das unidades carcerárias, foi realizada desde agosto de 2008 o mutirão carcerário, conforme matéria publicada no site:

A linha de atuação nos Mutirões é baseada em dois eixos: a garantia do devido processo legal com a revisão das prisões de presos definitivos e provisórios; e a inspeção nos estabelecimentos prisionais do Estado.

A iniciativa reúne juízes que percorrem os estados para analisar a situação processual das pessoas que cumprem pena, além de inspecionar unidades carcerárias, com o objetivo de evitar irregularidades e garantir o cumprimento da **Lei de Execuções Penais**.

Desde que o programa teve início, e após visitar todos os estados brasileiros, cerca de **400 mil processos de presos** já foram analisados e mais de **80 mil benefícios concedidos**, como progressão de pena, liberdade provisória, direito a trabalho externo, entre outros.

Pelo menos **45 mil presos foram libertados** como resultado do programa, pois já haviam cumprido a pena decretada pela Justiça. No final de 2009, o Mutirão Carcerário do CNJ foi umas das seis práticas premiadas pelo Instituto Inovare, por atender ao conceito de justiça rápida e eficaz disseminado pela entidade. (CNJ, 2019).

A falta de agentes prisionais encontrada nos presídios também chama atenção, pois há poucos profissionais para tantos presos. Em matéria publicada no site do G1, o presidente do Sindicato dos Servidores do Sistema de execução penal, Maxsuell Miranda das Neves, informou que “o Departamento Penitenciário Nacional recomenda ter um agente prisional a cada 5 presos. Todavia, em Goiás há 23 mil presos para cada 1.400 agentes prisionais e para 1.600 vigilantes penitenciários temporários”, o que demonstra que o número de presos é bem maior que o de agentes.

Outrossim, em notícia publicada pelo G1, a Ministra Carmem Lucia desistiu de visitar a cadeia de Goiás onde houve rebeliões, por questões de segurança. Segundo o Presidente do TJ-GO, este afirmou que:

Fiz ela entender que não havia necessidade de ela ir. Pela falta de segurança também, Claro, eu sou o presidente do Tribunal de Justiça de Goiás não quero ver correr o risco de expor nossa presidente do STF, CNJ, a um aborrecimento qualquer por menor que seja.

Dessa maneira, é notório que os presídios brasileiros não contam com a quantidade necessária de agentes penitenciários para da segurança aos presos e para a sociedade. O Estado brasileiro precisa sanar essas falhas, no qual diferentes ações iriam contribuir de forma direta para a reversão desse cenário, como a contratação de agentes e concursos que visam o preenchimento dessas vagas.

## **2.1 O Sistema Penitenciário e a Dignidade Da Pessoa Humana**

A Constituição Federal (CF) de 1988 e a Lei de Execução Penal estabelecem critérios mínimos ao tratamento dos apenados no Brasil. Apesar de ambas

demonstrarem atenção aos direitos humanos, à realidade do sistema penitenciário não reflete seus objetivos.

Segundo Nucci (2016), a regulamentação de conflitos sociais, depende do respeito aos vários direitos e garantias essenciais para a formação do cenário ideal, para uma punição equilibrada e adequada com o objetivo de valorizar acima de tudo a dignidade da pessoa humana.

Este princípio visa assegurar a todos os cidadãos, o respeito, a integridade e sua identidade, bem como garantir o bem-estar da sociedade, não se admitindo preconceitos e discriminações. E esse princípio deve ser também garantido no cárcere, assim como a oferta de atendimentos mínimos e ambiente humanizado, promovendo então a dignidade humana nas prisões brasileiras.

Com o objetivo de assegurar este princípio, a CF, em seu artigo 5º, inciso XLIX, assegura aos presos o respeito à sua integridade física e moral. O Código Penal, em seu artigo 38, nos traz que “o preso conserva todos os direitos não atingidos pela perda da liberdade, impondo-se a todas as autoridades o respeito a sua integridade física e moral”.

Por fim, a Lei de Execução Penal também estabelece em seu artigo 41, os direitos considerados fundamentais à ressocialização do apenado:

Art. 41 – Constituem direitos do preso:

- I - alimentação suficiente e vestuário;
- II - atribuição de trabalho e sua remuneração;
- III - Previdência Social;
- IV - constituição de pecúlio;
- V - proporcionalidade na distribuição do tempo para o trabalho, o descanso e a recreação;
- VI - exercício das atividades profissionais, intelectuais, artísticas e desportivas anteriores, desde que compatíveis com a execução da pena;
- VII - assistência material, à saúde, jurídica, educacional, social e religiosa;
- VIII - proteção contra qualquer forma de sensacionalismo;
- IX - entrevista pessoal e reservada com o advogado;
- X - visita do cônjuge, da companheira, de parentes e amigos em dias determinados;
- XI - chamamento nominal;
- XII - igualdade de tratamento salvo quanto às exigências da individualização da pena;
- XIII - audiência especial com o diretor do estabelecimento;
- XIV - representação e petição a qualquer autoridade, em defesa de direito;
- XV - contato com o mundo exterior por meio de correspondência escrita, da leitura e de outros meios de informação que não comprometam a moral e os bons costumes.
- XVI – atestado de pena a cumprir, emitido anualmente, sob pena da responsabilidade da autoridade judiciária competente. (Incluído pela Lei nº 10.713, de 2003)

Parágrafo único. Os direitos previstos nos incisos V, X e XV poderão ser suspensos ou restringidos mediante ato motivado do diretor do estabelecimento.

Assim, pode-se observar que há um conjunto de leis que asseguram o princípio da dignidade da pessoa humana, o que é indispensável a todos os cidadãos brasileiros. No entanto, nossos presídios não têm estrutura alguma para receber dignamente os presos, conforme determina a lei, o que causa violação aos direitos humanos.

Nesse sentido, destaca-se o artigo 88 da Lei de Execução Penal:

Art. 88. O condenado será alojado em cela individual que conterá dormitório, aparelho sanitário e lavatório.

Parágrafo único. São requisitos básicos da unidade celular:

- a) salubridade do ambiente pela concorrência dos fatores de aeração, insolação e condicionamento térmico adequado à existência humana;
- b) área mínima de 6,00m<sup>2</sup> (seis metros quadrados)

Desta forma, é evidente que há uma diferença entre o texto legal e sua aplicação. A grande maioria dos presídios brasileiros – se não sua totalidade – não respeitam o mínimo dos direitos que preconiza o artigo supracitado. A violação à dignidade da pessoa humana é nítida, e essa realidade precisa ser mudada.

Nesse contexto, MARCÃO (2017, p.234) explica que:

O artigo 88 da LEP contém norma programática até hoje não efetivada no sistema penitenciário brasileiro, onde as celas, em regra, não passam de compartimentos construídos sem qualquer preocupação com as diretrizes da LEP, insalubres e superlotados, a descortinar flagrantes e impunes violações a direitos e garantias individuais assegurados na CF.

Conforme o ensinamento do autor supramencionado, percebe-se que os direitos assegurados ao preso não são resguardados, pois sabemos que a grande maioria do sistema penitenciário é falho, infringindo as leis e que o ambiente carcerário precisa sofrer mudanças que visam à integridade dos presidiários, ofertando serviços garantidos em lei.

Em um mesmo raciocínio, Rogério Sanches (2018, p.115), ensina que “a ninguém pode ser imposta pena ofensiva à dignidade da pessoa humana, vedando-se reprimenda indigna, cruel, desumana ou degradante. Este mandamento guia o Estado na criação, aplicação e execução das leis penais”

Logo, percebe-se que o fato de alguém estar preso e cumprindo uma pena, não lhe tira os direitos básicos à vida, à sua dignidade, tendo o Estado o papel de protegê-lo e garantir ao preso um tratamento digno para que ele volte a conviver em sociedade.

## **2.2 Do Objetivo Da Lei De Execução Penal**

A lei de execução penal estabelece normas que regem os direitos e deveres do preso durante o cumprimento de sua pena. Em seu artigo 1º, a LEP nos traz que “a execução penal tem por objetivo efetivar as disposições de sentença ou decisão criminal e proporcionar condições para a harmônica integração social do condenado e do internado”. A respeito, Avena (2015, p. 3) ensina que:

A execução penal pode ser compreendida como o conjunto de normas e princípios que tem por objetivo tornar efetivo o comando judicial determinado na sentença penal que impõe ao condenado uma pena (privativa de liberdade, restritivas de direitos ou multa) ou estabelece medida de segurança.

Neste sentido Marcão (2017, p.28) também entende que “visa-se pela execução fazer cumprir o comando emergente da sentença penal condenatória ou absolutória imprópria (assim considerada aquela que impõe medida de segurança)”, partindo Marcão (2017, p.29) para a dualidade de objetivos da lei, em que ensina que “a Lei de execução penal adotou a teoria mista ou eclética, em que a natureza retributiva da pena não busca apenas a prevenção, mas também a humanização. Punir e humanizar são objetivos da execução”.

Avena (2015, p. 5), colaborando no mesmo sentido que, o artigo 1º da LEP estabelece dois fins primordiais da execução penal, sendo:

A efetivação do mandamento incorporado à sentença penal e a reinserção social do condenado ou do internado. Pelo primeiro, busca-se concretizar o jus puniendi do Estado, realizando-se o título executivo constituído pela sentença. Já o segundo traduz a ideia de ofertar, durante a execução, os meios necessários a que os apenados e os sujeitos à medida de segurança possam alcançar a reintegração social.

Dessa forma tanto Avena como Marcão entendem que a lei faz com o que o preso seja punido pelo crime que cometeu, cumprindo o que o Estado impôs, e também traz os meios necessários para o cumprimento da pena, durante sua execução para que possam alcançar a reabilitação no meio social.

De tal modo, pode-se observar que a LEP traz possibilidades de ressocialização, contudo, notamos que a maioria dos presídios brasileiros não tem estrutura para colocá-la em prática e essa realidade precisa sofrer mudanças, de forma a beneficiar no processo de ressocialização do detento, e a partir dessa iniciativa, contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

### **2.3 Da Ressocialização**

A ressocialização é um processo pelo qual o senso de valores, crenças e normas sociais são reprojctadas, sendo a ressocialização a tentativa de trazer de volta o condenado para sociedade com um novo pensamento, para que ele possa sair da prisão e viver dignamente sem cometer novos crimes.

No artigo 28 da Lei de Execução penal expressa que “o trabalho do condenado, como dever social e condição de dignidade humana, terá finalidade educativa e produtiva”. Como podemos observar a Lei enfatiza o trabalho como forma educativa, e é uma das razões fundamentais para ressocialização do condenado.

O artigo 11 da Lei de Execução Penal assegura que é direito do preso e do internado ter assistência material, assistência à saúde, assistência jurídica, assistência educacional, assistência social e assistência religiosa. No entanto, para que o preso ou internado volte ao convívio social, é necessário que ele tenha toda essa assistência básica, o que não ocorre na maioria dos presídios brasileiros.

A aplicação da LEP deve ser realizada de forma efetiva e de caráter emergencial, na busca por ofertar os direitos adquiridos e garantidos da comunidade prisional. A sua promoção beneficiaria na conservação da dignidade humana, assim como no processo de ressocialização que contribuiria de forma direta na reeducação do presidiário.

Avena (2015, p.31) ensina que “exige-se do Estado a adoção de medidas de assistência ao preso e ao internado, com propósito de orientá-lo no retorno à sociedade, minimizando-se o risco de reincidência na prática delituosa”. A realidade que encontramos é bem diferente do que está disposto em Lei, as condições dadas são mínimas para tratar da ressocialização daqueles que estão presos.



## 2.4 Projetos De Ressocialização Com Resultados Positivos

Apesar de encontrarmos a maioria dos presídios nessas situações precárias, temos cidades brasileiras que trabalham com uma administração diferenciada em relação à ressocialização dos presos, se tornando exemplos a serem seguidos, afim de contribuir diretamente no processo de cumprimento de pena e sua inserção de volta à sociedade.

Na cidade de Araguaína no estado de Tocantins, há a possibilidade dos detentos dentro da prisão ter acesso aos projetos de ressocialização, fazendo com que o local ofereça novos caminhos, oportunidades e esperança, fato que contribui ainda mais para a diminuição da criminalidade, o que pode trazer mais segurança à população.

Como exemplo de tais presídios modelos, o Estado de Tocantins experimenta uma melhora significativa ao proporcionar aos apenados a garantia de seus direitos:

Os projetos de trabalho e renda, bem como atividades laborais, entre outros realizados nas unidades prisionais do Tocantins são de extrema importância para atingir um número cada vez maior de reeducandos ressocializados, o que também ajuda na diminuição dos índices de reincidência e, conseqüentemente, numa maior segurança. Isso significa que tudo está interligado e que, para que o nosso Estado se torne mais seguro, não basta apenas prender o culpado e deixá-lo jogado à margem da sociedade. É preciso auxiliar no projeto de melhoria dessa pessoa, mostrar que existem outras oportunidades, outro modo de viver, disse o titular da Secretaria de Estado da Cidadania e Justiça (Seciju), Glauber de Oliveira.

Conforme constatado por meio desses projetos, houve também redução nas fugas, motins e brigas dentro do presídio, e há também o ensino escolar, que sem sombra de dúvidas, é de grande relevância para os detentos:

Na CPPA, os presos também têm aulas de matérias como história, geografia, matemática e português, para que possam ter condições de tirar boa nota no Enem, no Enceja ou na EJA. “Depois que os projetos foram implantados, os problemas da unidade diminuíram. A gente percebe que eles têm uma ocupação e que ela acaba preenchendo esse vazio. Com isso, eles ficam menos ansiosos e têm uma melhor convivência dentro da unidade”, garantiu Francisco Noleto, diretor do presídio.

Percebe-se, dessa maneira, que a implantação de projetos de ressocialização beneficia em ambos os lados, tanto para o preso, quanto para sociedade. Nos casos

supracitados de resultados positivos, há uma diminuição na criminalidade, e em consonância a redução dos grandes números de reincidências, logo, nota-se uma nova oportunidade ao preso.

Cabe ao poder executivo responsável pela administração dos presídios espalhados pelo Brasil, com o apoio do Ministério Público, Poder Judiciário e de toda sociedade, ampliar métodos de ressocialização que garantam a dignidade à pessoa do apenado.

Na cidade Cachoeira Alta, no Estado de Goiás, foram desenvolvidos vários projetos de ressocialização no intuito de combater a criminalidade e a reincidência. Esses projetos contam com o apoio da sociedade, do Poder Judiciário, do Ministério Público, bem como demais órgãos parceiros.

Dentre esses projetos, foi desenvolvido 'amparando vítimas', em que foi entregue uma casa para uma moradora da cidade que perdeu o filho vítima de violência. Conforme a matéria publicada no site do Departamento Geral de Administração Penitenciária:

O diretor conta que os sete detentos que trabalharam na obra – um preso do regime semiaberto e outros seis do regime fechado, dos quais dois são pedreiros, um pintor, um eletricista e os demais, serventes -, receberam remição da pena, sendo um dia a menos na sentença a cada três dias de trabalho, conforme estipula a Lei de Execução Penal. “Neste projeto o objetivo maior é a ressocialização e dar dignidade ao preso para que ele cumpra a sua pena”, ressalta Rômulo.

Ações como esta respondem às diretrizes do Governo do Estado em consonância com a Secretaria de Segurança Pública e a DGAP para a diminuição da reincidência criminal, por meio de programas de capacitações profissionais da população carcerária.

Nota-se que são os apenados que exercem o labor, tendo sua pena reduzida e ganho pecuniário. Além de tais proveitos, este sistema busca amenizar os danos sofridos às vítimas de crimes.

Ainda dentro da Unidade Prisional de Cachoeira Alta, foi oferecido curso de reforma elétrica e hidráulica para os reeducandos, conforme apresentado na matéria do site do Departamento Geral de Administração Penitenciária:

A iniciativa é fruto de parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (Senar) de Cachoeira Alta e terá carga horária de 32 horas. De acordo com o diretor da unidade, Rômulo Inácio Júnior, o curso será realizado por quatro dias e irá habilitar os reeducandos para o mercado de trabalho.

“Esta é mais uma iniciativa do sistema penitenciário em proporcionar a ressocialização de presos”, ressalta o diretor.

Desta forma, ao cumprir devidamente sua pena e progredir de regime, o apenado poderá buscar uma ocupação lícita, uma vez que já se encontra capacitado em uma área antes não explorada por ele. Tal ação incentiva à ocupação lícita dificulta a reincidência deste apenado.

Em outra pesquisa realizada pelo site O Globo mostra que o presídio de Paracatu em Minas Gerais consegue ressocializar 60% dos presos, por meio de estudos e trabalhos:

No lugar de rostos cobertos e facões brandindo ameaças de decapitações dos companheiros em rebeliões pelo país, em uma cadeia de Paracatu (MG), a 200 quilômetros de Brasília, os 114 presos manuseiam agulhas de crochê para fazer arte e estiletos para construir capelinhas ou abajours de madeira. Sem registro de rebelião ou motim nos 10 anos de funcionamento, o novo modelo de gestão prisional tem conseguido cerca de 60% de recuperação dos presos com penas de até 38 anos por homicídio, estupro, tráfico, roubo, estelionato ou associação criminosa. Baseada em três pilares — trabalho, religião e disciplina — na APAC Paracatu (Associação de Proteção e Assistência a Condenados), em um prédio moderno construído e mantido pelos próprios presos, sem policiais armados, os detentos são responsáveis pela segurança dos outros detentos e trabalham para garantir renda para ajudar a família ou cobrir pequenas despesas na prisão.

Assim, é evidente que uma efetiva participação do Estado, apoiado pelos órgãos que compõem a justiça, demonstraram-se eficazes na ressocialização do criminoso. A possibilidade de este apenado voltar a reincidir é menor do que daquele que não lhe foi garantido seus direitos básicos.

É certo que o Estado, ao tirar o direito à liberdade do punido, deve respeitar os demais direitos.

Igualmente, tal apoio garante a dignidade àquela pessoa que praticou uma conduta ilícita e busca cumprir sua pena com dignidade para futuramente ingressar novamente na sociedade e viver nos ditames da lei.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O presente artigo é de cunho bibliográfico, no qual, segundo Fonseca (2002), proporciona o aprofundamento em obras já publicadas, sendo fundamental para o embasamento teórico do trabalho.

De tal modo, é necessário salientar a relevância das presentes obras, pois possibilita o maior conhecimento sobre a temática, que é fundamental para o estudo

do sistema prisional brasileiro. Destarte, a busca por encontrar soluções para as lacunas presentes e que necessitam ser anuladas do cotidiano carcerário.

Para isso, foram utilizadas as obras dos principais autores no âmbito do Direito penal, com ênfase em Rogerio Sanches Cunha (2018), Renato Marcão (2017) e Guilherme Souza Nucci (2016), bem como, Legislações e matérias jornalísticas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante às informações apresentadas no presente estudo, podemos afirmar que a ressocialização no sistema penitenciário brasileiro não passa de um ideal de uma realidade bem distante, pois ao serem encarcerados, os presos são tratados como simples objetos de demonstração de controle do Estado frente ao problema social da criminalidade, sendo privados dos seus direitos.

No presente estudo observou-se que o maior número de presos é provisório, o que se faz necessário que o Poder Judiciário promova sua atuação a respeito das prisões provisórias por elas representarem a maior parte da massa carcerária, embora algumas medidas como os mutirões carcerários já tenham sido realizadas, assim é necessário também que o Estado crie mecanismos e fiscalize para que os presídios ofereçam uma qualidade ressocializadora e em suma diminua a população carcerária.

No entanto, a prisão que veio como mecanismo substitutivo das penas banidas, como exemplo, a pena de morte, de tortura, entre outras, na realidade não conseguem nem ao menos efetivar o fim objetivado da pena, passando a ser um local onde apenas se guardam criminosos enquanto cumprem sua pena, além de ter como característica um local degradante, ruim, acometido de vários vícios, que dificultam o processo de ressocialização.

A atual realidade precisa de medidas de urgência que solucionem ou minimizem o problema do sistema prisional no Brasil. Dessa maneira, faz-se necessário a elaboração de políticas e ações por parte do Poder Público e privado, a fim de facilitar a recuperação do preso, tratando este como um ser humano dotado de direitos e deveres e principalmente ser aparado pela dignidade da pessoa humana.

É necessário também que se tenha um amplo debate para que seja atingido um acordo em comum que realmente atenda às necessidades dos presos e que esteja em consonância com a nossa legislação, onde a atuação do Ministério Público com o Poder Judiciário torna-se de extrema importância.

## REFERÊNCIAS

AVENA, Norberto. **Execução penal esquematizado**. 2. ed. Rio de Janeiro: Método, 2015.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L7210compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7210compilado.htm)>. Acesso em: 26out. 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei 7.210**, de 11 de julho de 1984. Institui a lei de Execução Penal. Brasília, DF, Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L7210compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7210compilado.htm)>. Acesso em: 26out. 2019.

\_\_\_\_\_. Decreto **Lei n.º2.848**, de 07 de dezembro de 1940. Código Penal. Rio de Janeiro, RJ. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L7210compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7210compilado.htm)>. Acesso em: 26out. 2019.

CNJ. **Banco Nacional de Monitoramento de prisões**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2018/01/57412abdb54eba909b3e1819fc4c3ef4.pdf>>. Acesso em: 26 out. 2019.

\_\_\_\_\_. **Dados das inspeções nos estabelecimentos penais**. Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/inspecao\\_penal/mapa.php](http://www.cnj.jus.br/inspecao_penal/mapa.php)>. Acesso em: 26 out. 2019.

\_\_\_\_\_. **Mutirão carcerário**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/sistema-carcerario/at-mutirao-carcerario/>>. Acesso em: 26 out. 2019.

\_\_\_\_\_. **Massacres: CNJ quer plano de contingência para Pará e Amazonas**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/massacres-cnj-quer-plano-de-contingencia-para-para-e-amazonas/>>. Acesso em: 26 out. 2019.

CUNHA, Rogerio Sanches. **Manual de direito penal**. 6. ed. Salvador: JusPodivm, 2018, p.115.

DEPARTAMENTO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Presos da Unidade Prisional de Cachoeira Alta constroem casa doada para vítima de violência**. Disponível em: <<https://www.dgap.go.gov.br/noticias-da-dgap/presos-da-unidade->

prisonal-de-cachoeira-alta-constroem-casa-doadada-para-vitima-de-violencia.html>. Acesso em: 27 out. 2019.

\_\_\_\_\_. **Unidade Prisional de Cachoeira Alta oferece curso de reforma elétrica e hidráulica para reeducandos.** Disponível em: <<https://www.seap.go.gov.br/noticias-da-dgap/unidade-prisonal-de-cachoeira-alta-oferece-curso-de-reforma-eletrica-e-hidraulica-para-reeducandos.html>> Acesso em: 27 out. 2019.

G1 Jornal Nacional. **Carmem Lúcia desiste de visitar cadeia de Goiás onde houve rebeliões.** Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2018/01/carmen-lucia-desiste-de-visitar-cadeia-de-goias-onde-houve-rebelioes.html>>. Acesso em: 26 out. 2019.

G1. **Goiás tem 22 mil presos em cadeia com capacidade máxima de 10 mil, revela monitor da violência.** Disponível em: <<https://g1.globo.com/go/goias/noticia/2019/04/26/goias-tem-22-mil-presos-em-cadeias-com-capacidade-maxima-para-10-mil-revela-monitor-da-violencia.ghtml>>. Acesso em: 26 out. 2019.

MARCÃO, Renato. **Lei de Execução penal anotada.** 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p.234.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Resoluções do Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária.** Disponível em: <[http://depen.gov.br/DEPEN/depen/cnpcp/resolucoes/copy2\\_of\\_Resolu012019Sistematizaocomanexocompleta.pdf](http://depen.gov.br/DEPEN/depen/cnpcp/resolucoes/copy2_of_Resolu012019Sistematizaocomanexocompleta.pdf)>. Acesso em: 26 out. 2019.

MIRABETE, Júlio F. **Execução Penal.** Comentário a Lei n. 7.210. 11 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC Apostila, 2002.

NUCCI, Guilherme de Souza. **Manual de Processo Penal e Execução Penal.** 3. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

PESSOA.H.R.R.**Ressocializaçãoeinserçãosocial.**Jusbrasil,2015.Disponívelem:<<https://helorigaud.jusbrasil.com.br/artigos/201967069/ressocializacao-e-reinsercao-social>>.Acessoem: 27 out. 2019

SECRETÁRIA DA COMUNICAÇÃO. **Projetos sociais desenvolvidos nas unidades prisionais do Tocantins transformam vidas de detentos.** Disponível em: <<https://secom.to.gov.br/noticias/projetos-sociais-desenvolvidos-nas-unidades-prisionais-do-tocantins-transformam-vidas-de-detentos-392416/>> Acesso em: 27 out. 2019.

## **PRINCÍPIOS DA COOPERAÇÃO E IMPARCIALIDADE NO CÓDIGO PROCESSO CIVIL E SEUS REFLEXOS NO ORDENAMENTO JURÍDICO.**

**Matiele Lize da Silva Ovando**

Acadêmica do curso de graduação em Direito da Faculdade Almeida Rodrigues FAR. e-mail: matielelize01@gmail.com.

**Otniel Mendes Novaes**

Acadêmica do curso de graduação em Direito da Faculdade Almeida Rodrigues FAR. e-mail: otniboock@gmail.com.

**Telma Divina Nogueira Rodrigues**

Doutora em ciências sociais, Mestre em Educação, Pós-Graduada em Direito Constitucional, Língua Portuguesa e Direito das Relações do Trabalho, Graduada em Direito e Letras e Professora na Faculdade Almeida Rodrigues.

### **RESUMO:**

O presente trabalho é um estudo do Princípio da Cooperação e Imparcialidade, bem como dos reflexos no ordenamento jurídico. O princípio da cooperação foi instituído pelo artigo 6º, do Código de Processo Civil de 2015. Tem como intuito garantir o bom andamento do processo, de maneira que os indivíduos venham a cooperar entre si, a fim de alcançarem uma justa e célere sentença definitiva de mérito. Parte da doutrina interpreta que a instituição desse princípio fere um outro princípio já existente, o Princípio da Imparcialidade. O ponto de atenção que trata o presente estudo, baseia-se no possível conflito entre os princípios e a defesa da Carta Magna à luz de interpretações equivocadas da lei infraconstitucional; o que prejudicaria o “livre” convencimento cognitivo do juiz, causando homogeneidade de interpretações, hostilizando o ambiente no processo e, com efeito, implicando, negativamente, ao resultado final da lide. A grande controversa que envolve a matéria, objeto de acalorados debates jurídicos ensejou a presente pesquisa, através de uma metodologia meramente teórica, em fontes disponíveis, como doutrinas, sites, artigos, dentre outros.

**Palavras-Chave:** Princípio. Cooperação. Imparcialidade. Conflitos.

## **PRINCIPLES OF COOPERATION AND IMPAIRMENT IN CIVIL PROCESS CODE AND ITS REFLECTIONS IN LEGAL ORDERING.**

### **ABSTRACT**

The present work is a study of the Impartiality and Cooperation Principle, as well as the reflections in the legal system. The cooperation principle was instituted by the 6<sup>th</sup> article of the Civil Procedure Code of 2015. Its intent is to guarantee good progress of procedures, in such a fashion as to have the individuals cooperate amongst each other, towards reaching a fast and just sentence of definitive merit. Part of the doctrine interprets that the institution of this principle interferes with another existing principle,

the Impartiality Principle. The aim of this study was based on the possible conflict between these principles and the defense of the Magna Carta in light of equivocal interpretations of infraconstitutional law; which would harm the judge's "free" cognitive convincing, causing homogeneous interpretations, turning the procedural environment hostile and, indeed, negatively affecting the final result. The great controversy that involves the matter, object of heated legal debates, prompted the present study, through purely theoretical methodology, in available sources such as doctrines, sites, publications, among others.

**Keywords:** Principle. Cooperation. Impartiality. Conflicts.

## INTRODUÇÃO

A presente pesquisa denota sobreos Princípios da Cooperação e da Imparcialidade no Código Processo Civil de 2015 e seus reflexos no ordenamento jurídico. Objetiva-se informar a respeito dos princípios, apresentando seus conceitos, aplicabilidade e reflexos no ordenamento jurídico brasileiro.

Com o advento do Código de Processo Civil de 2015, algumas novidades foram inseridas no ordenamento jurídico pátrio, dentre elas, o Princípio da Cooperação. Tal princípio visa estabelecer uma interação mais próxima entre as partes do processo. Assim, os integrantes da relação processual devem cooperar entre si para se ter uma resolução da lide, de uma forma mais célere e justa. O juiz, integrante da relação processual, atua em conjunto com as partes para se alcançar esse objetivo.

Ainda, existe no ordenamento jurídico brasileiro o Princípio da Imparcialidade, que visa estabelecer uma relação jurídico processual entre o juiz e as partes, na qual, o juiz fica distante das partes para não macular o seu entendimento ou favorecer uma das partes.

Nesse seguimento, apresenta-se um estudo dos princípios e seus reflexos no ordenamento jurídico, ou seja, com a instituição do princípio da cooperação, houve uma mitigação do princípio da imparcialidade, restando ferido ou inaplicável na prática forense.

Com tudo esses dois princípios em consonância com a aplicabilidade do processo civil, e suas inovações se mostraram interessante tema de estudo. Uma vez que seus reflexos ou os reflexos de suas muitas interpretações no arcabouço jurídico atual, e nas diversas escolas de direito trazem sobre uma acalorada discussão sobre o futuro do processo civil e seus integrantes.



Da mesma forma que esta discussão se matem sobre as partes que integram o processo e os papéis desempenhados por eles, além do quanto podem ou não colaborar para um processo mais célere.

Portanto, este trabalho aborda sobre a inclusão do Princípio da Cooperação, consubstanciado no Princípio da Boa-fé, que estão presentes no Código de Processo Civil de 2015 e suas reverberações, quando da interação com o consagrado Princípio da Imparcialidade presente no ordenamento jurídico brasileiro.

## **2 CONCEITO DE PRINCÍPIO**

A palavra princípio significa início, origem, ponto de partida, e constitui-se em regras de condutas que norteiam o Direito Brasileiro, normalmente advindos da Constituição Federal, e que detém a função muitas vezes de preencher lacunas ou determinar qual conduta deve ser seguida.

A palavra princípio vem de *principium*, que significa início, começo, ponto de partida, origem. Em linguagem científica princípio quer dizer fundamento, causa, estrutura (FRANÇA, 1977, p. 505).

Neste mesmo diapasão tem-se:

Os princípios são “cânones que não foram ditados, explicitamente, pelo elaborador da norma, mas que estão contidos de forma imanente no ordenamento jurídico. Observa Jeanneau que os princípios não têm existência própria, estão ínsitos no sistema, mas é o juiz que, ao descobri-los, lhes dá força e vida. Esses princípios que servem de base para preencher lacunas não podem opor-se às disposições do ordenamento jurídico, pois devem fundar-se na natureza do sistema jurídico, que deve apresentar-se como um ‘organismo’ lógico, capaz de conter uma solução segura para o caso duvidoso (DINIZ, 2001, p. 123).

Assim os princípios são de suma importância ao ordenamento jurídico, pois, apontam condutas a serem seguidas, podendo inclusive serem utilizados para preencherem lacunas da norma jurídica.

### **2.1 Princípio da Cooperação Processual**

O princípio da Cooperação Processual é uma das inovações trazidas pelo Código Processual Civil de 2015 (CPC 2015), onde vem expresso no seu artigo 6º que

*“Todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva”* (BRASIL, 2015).

O princípio da cooperação, foi importante até nós do direito norte americano, muito enraizado no direito Alemão, e inclusive o nosso art. 6º CPC é uma cópia retirada do código português.

O princípio da cooperação traz ao processo civil o novo sistema processual, que é o cooperativo, juntamente a ele, também vem os deveres de cooperar.

Uma dessas características é o diálogo, que está atrelada ao princípio da vedação da decisão surpresa. Outra característica de tal princípio é o equilíbrio, que significa que haverá um prestígio da autonomia da vontade das partes.

A lealdade embasada no princípio da boa-fé também, se faz presente na aplicabilidade de tal princípio.

O princípio da cooperação não traz diretamente como seria a conduta de coopera com o processo, e nem a sanção a quem não cooperar com o processo.

Tal princípio está consubstanciado no princípio da boa-fé, previsto no CPC, mais especificamente em seu artigo 5º. Trata-se da colaboração entre as partes, inclusive o Juiz, para que o processo evolua de forma célere e eficaz na resolução da lide, porém, não se exige que uma parte ajude a outra, mas colabore para a resolução mais pacífica possível da lide.

Constitui desdobramento do princípio da boa-fé e da lealdade processual. Mas vai além, ao exigir, não propriamente que as partes concordem ou ajudem uma à outra — já que não se pode esquecer que há um litígio entre elas —, mas que colaborem para que o processo evolua adequadamente. (GONÇALVES, 2017, p. 122).

Com relação ao Juiz, este agirá da mesma forma, colaborando para bom andamento do processo, mas sem ajudar, de forma que não venha ferir a sua imparcialidade. Participará, então, de forma mais efetiva possível do processo, tornando o seu resultado um reflexo da atuação conjunta de todos os integrantes da relação processual.

Desse modo, pela redação do artigo 6º do Código de Processo Civil, todos os sujeitos processuais devem colaborar entre si, atuando no processo, levando aos autos alegações e provas que auxiliarão o juiz na formação do seu convencimento, tendo assim, envolvimento e colaboração das partes com juiz, do juiz com as partes e das partes entre si.

### 2.1.1 Aplicabilidade do Princípio

No ordenamento jurídico a aplicação do princípio da cooperação traz grandes benefícios, pois quando há a cooperação de todos os que compõe a triangularização processual facilita o trabalho do Juiz no entendimento da demanda, alcançando assim, uma solução mais justa, tendo em vista que pode pesar todos os direitos e razões inerentes a demanda.

Esse ato de praticar a cooperação facilita o trabalho penoso do julgador e ajuda ao magistrado e a todo o aparato que envolve a justiça, desde advogados, passando por servidores até chegar ao juiz e ao principal: a solução justa da lide (HENRIQUE, 2016, s./p.).

Veja jurisprudência a seguir:

**AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE EXECUÇÃO DE TÍTULO EXTRAJUDICIAL. PRINCÍPIOS DA CELERIDADE E DA COOPERAÇÃO. NORMAS PRINCIPIOLÓGICAS DISPOSTAS NO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL/2015. APLICAÇÃO IMEDIATA. SISTEMAS INFOJUD. RENAJUD. BACENJUD2. UTILIZAÇÃO DO INFOJUD E BACENJUD2 PARA OBTENÇÃO DE ENDEREÇO DOS EXECUTADOS/AGRAVADOS. POSSIBILIDADE.** 1. Dentre as propostas que trouxe o novo CPC/2015, encontra-se expresso em seu artigo 4º, o princípio da celeridade processual, segundo o qual, as partes têm direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito e a efetiva tutela dos seus direitos. 2. O princípio da cooperação, preconiza que todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva, ou seja, o processo é o produto da atividade cooperativa triangular (entre o juiz e as partes). 3. Diante das peculiaridades inerentes ao caso presente e, adequando o julgamento à nova sistemática preconizada pelo NCPC/2015, merece ser acolhido o pleito recursal para deferir a utilização do sistema INFOJUD E BACENJUD, para a localização de endereço dos executados/agravados. AGRAVO DE INSTRUMENTO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-GO - AI: 01274876820168090000, Relator: DR(A). CARLOS ROBERTO FAVARO, Data de Julgamento: 07/06/2016, 1A CAMARA CIVEL, Data de Publicação: DJ 2051 de 21/06/2016). (Grifo nosso).

Destarte, são vertentes desse princípio da cooperação entendidas como verdadeiros deveres do juiz no comando do processo:

- a) dever de esclarecimento, em sua atividade requerendo das partes esclarecimentos sobre as alegações e pedidos;
- b) dever de consultar antes de proferir sua decisão de mérito, temas já tratados quanto ao conhecimento de questões de fato ou de direito, que influenciarão seu julgamento;

c) dever de prevenir, apontando deficiências, permitindo assim, as respectivas correções;

d) dever de auxílio, levando a parte a superar algumas dificuldades que lhe prejudique o exercício do seu direito, ônus ou deveres;

e) dever de correção e urbanidade, consubstanciando-seno compromisso do juiz em adotar a conduta adequada, sempre respeitando a ética de sua atividade. (ELPIDIO, 2012) e (NEVES, 2016).

## **2.2 Princípio da Imparcialidade**

O termo imparcial é dado ao indivíduo que não tem parte, não é tendencioso para um dos lados, no caso do processo significa dizer que o juiz não tem predisposição a defesa de uma parte em detrimento da outra, ou seja, alguém justo equitativo ou neutro. Assim, visa assegurar que nenhuma parte será prejudicada em decorrência de preferências, ou falta de neutralidade de quem detém o poder de julgar a lide.

Tal princípio encontra-se fundamentado na Constituição Federal. Veda o juízo e o tribunal de exceção, na Constituição Federal de 1988, no artigo 5º, inciso XXXVII, é sustentando que o processo e a sentença sejam levados pela autoridade competente da forma determinada por regras estabelecidas, ou seja, a não exceção. Veja:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:  
XXXVII – não haverá juízo ou tribunal de exceção;(BRASIL, 1988).

Em decorrência desse princípio o juiz não poderá proteger ou perseguir quem quer que seja.

### **2.2.1 Aplicabilidade do Princípio**

O juiz e as partes são os sujeitos principais da relação jurídica processual. Dentre os sujeitos a figura do juiz exerce um papel preponderante, atuando como centro da solução de conflitos entre as partes, mas estando acima delas na relação processual.

Porém, no exercício de tais poderes, o juiz se coloca entre e acima das partes, como órgão desinteressado, tudo no sentido de prover o estrito cumprimento do dever jurisdicional (LEITE, 2018, s./p.).

A relação jurídica processual se inicia com a finalidade de se alcançar a prestação jurisdicional, e por isso é imprescindível que o responsável que detém o poder advindo da lei, não tome partido de uma das partes, chegando-se, assim, a uma aplicação da lei com dever de assistir o direito de forma justa e eficaz.

A relação processual se instaura com a finalidade de se alcançar a prestação jurisdicional num caso concreto, extraindo pela subsunção da norma genérica e abstrata, a norma in concreto traduzida na decisão judicial, promovendo e assegurando a paz social, a soberania da lei, ao interesse das partes, sobrelevando-se o interesse público norteado pelos princípios de justiça (LEITE, 2018, s./p.).

Uma vez que tal dispositivo legal é peça fundamental para alcançar o objetivo genuíno do direito, e suas diversas ramificações, que seja a aplicabilidade justa da seara legal aos seus requerentes.

A importância do princípio da Imparcialidade, resta evidente pois, a sua inobservância acarreta nulidades no processo judicial, fato este que prejudicaria as partes, bem como a celeridade processual.

### **2.3 Reflexos da Aplicação dos Princípios no Ordenamento Jurídico Brasileiro**

Consubstanciado nas narrações supramencionadas, passa-se para análise dos reflexos dos princípios no ordenamento jurídico brasileiro.

Da análise dos princípios expostos, tem-se que a aplicação de ambos no ordenamento jurídico, é de suma importância para o bom andamento processual, para se chegar a uma solução mais pacífica, justa e célere do processo, visando a aplicação da legislação ao caso concreto.

O princípio da imparcialidade é aplicado de forma categórica, ou seja, quando colocado a figura do juiz, este deve agir entre as partes, porém, estando hierarquicamente superior as partes, dessa maneira, o juiz anteriormente era incumbido de julgar o processo, se restringindo, tão somente, a proferir despachos e dar os respectivos andamentos processuais, ficando em tese distante das partes.

Veja, conforme consta no Código de Ética da Magistratura Nacional do Conselho Nacional de Justiça:

Art. 8º O magistrado imparcial é aquele que busca nas provas a verdade dos fatos, com objetividade e fundamento, mantendo ao longo de todo o processo uma distância equivalente das partes, e evita todo o tipo de comportamento que possa refletir favoritismo, predisposição ou preconceito (CNJ, 2008, s./p.).

Com o advento do Código de Processo Civil de 2015, foi instituído o princípio da cooperação, onde o juiz deve cooperar, trabalhar em conjunto com as partes para se chegar a uma resolução de mérito, justa e célere. A aplicação deste princípio trouxe inovações, pois o juiz agora ficaria mais perto das partes contrariando em tese o disposto no princípio da imparcialidade. Devido a essa ideia de ferimento da imparcialidade, os juízes se mantinham longe das partes, restringindo-se somente ao julgamento daquilo que foi demonstrado nos autos, o que caiu por terra com a reforma do Código de Processo Civil de 2015.

Ocorre que os princípios buscam juntos uma solução de conflito mais justa, tendo o juiz a capacidade de utilizar ferramentas para a busca da verdade real dos fatos.

Por fim, a atividade instrutória do juiz não contamina sua indispensável imparcialidade, até mesmo porque o juiz não tem condições de determinar a priori o resultado da prova, sendo incorreto imaginar que a determinação da produção de prova possa beneficiar autor ou réu. Na realidade, se a prova efetivamente convencer o juiz, seu resultado beneficiará o titular do direito material, sendo esse o objetivo precípuo da atividade jurisdicional. Por outro lado, não seria parcial o juiz que deixa de produzir prova quando possível, beneficiando a parte que não tinha o ônus de provar? Juiz imparcial não é juiz neutro e tampouco juiz desinteressado na qualidade da prestação jurisdicional. A imparcialidade do juiz não se garante ao impedi-lo de produzir prova de ofício, mas ao exigir o respeito ao contraditório em sua produção e a motivação de suas opções no tocante ao aspecto fático da demanda. (NEVES, 2016, p. 1236).

Dessa maneira, o princípio, ao instituir que o juiz tem o dever de esclarecimento, consultade prevenir, auxiliar e corrigir alguns atos, não está infringindo o princípio da imparcialidade e, sim buscando uma efetiva triangularização da relação jurídica processual, com vista a uma solução mais justa para os litígios.

Cabe ainda salientar que se deve eliminar o excesso de cooperação, ou seja, elaboração de vários requerimentos que possam beneficiar/favorecer uma das partes, para não ferir o princípio da imparcialidade.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Elaborou-se um estudo acadêmico bibliográfico e virtual a partir da análise das obras de juristas de grande renome, sendo estes encontrados em doutrinas e artigos já desenvolvidos, tanto no acervo da Faculdade Almeida Rodrigues, a qual será apresentada o Trabalho de Conclusão de Curso, quanto em fontes externas fornecidas pela orientadora ou selecionadas em publicações semelhantes a respeito do tema.

Obviamente que a bibliografia compreende uma gama de materiais disponíveis; podem ser livros de qualquer tipo, ensaios, compilações, artigos em revistas especializadas, material bibliográfico encontrado em meios eletrônicos como a internet, o CR-ROM e assim por diante (MEZZAROBÀ; MONTEIRO, 2004, p. 113).

*A priori*, foi elaborada uma análise de doutrinas que tratam do tema com transparência, para um melhor entendimento do assunto discutido, e essas doutrinas incluem Marcus Vinicius Rios Gonçalves em sua obra Direito Processual Civil esquematizado (2017), e Daniel Amorim Assumpção Neves em sua obra Manual de Direito Processual Civil (2016). Além disso, foram usadas fontes documentais como as leis, conforme as autoras Marconi e Lakatos (2011, p. 43).

Fez-se uma análise sucinta do tema, visto que sua realização é puramente acadêmica. Os dados que foram coletados, incluem os conceitos, citações diretas e indiretas das doutrinas, paráfrases, bem como a legislação.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise de como os Princípios da Cooperação e Imparcialidade são aplicados no ordenamento jurídico, e sua interação. Desse modo, aclarou-se que os princípios interagem de forma benéfica no ordenamento jurídico. O princípio da cooperação age aproximando as partes do juízo, as partes entre si, enquanto o princípio da imparcialidade garante que a aproximação não seja demais, a ponto de ter preferências de cunho pessoal por uma das partes.

O princípio da cooperação, desse modo, possibilita o diálogo entre as partes e das partes com o juiz, podendo assim, chegar-se à verdade real dos fatos e a produzir

provas mais eficazes. O resultado dessa interação acarreta, como consequência, uma resolução de mérito mais justa, e mais rápida.

Já no princípio da imparcialidade, o juiz deverá atuar sem precisar interferir no princípio da cooperação entre as partes, ou seja, não deve atuar de forma tendenciosa para um dos lados, isto é, não pode ter predisposição à defesa de uma parte em detrimento da outra. O juiz deve ser justo e equitativo ou neutro. Desse modo, é possível assegurar que nenhuma parte será prejudicada em decorrência de preferências ou relações de cunho pessoal (afinidade ou inimizade).

Este tema é muito importante pois a lógica trazida, anteriormente do Código Processual Civil de 1973, era de que o juiz deveria permanecer inerte na relação processual para garantir a imparcialidade no julgamento da demanda. Da análise, pode-se concluir que a partir do CPC de 2015, o juiz deve cooperar com as partes, porém, numa cooperação mútua, não excluindo o princípio da imparcialidade. Ambos – Princípio da Cooperação e da Imparcialidade – intercomplementam-se e produzem efeitos como celeridade processual, busca do bem comum e justiça social.

Conclui-se que a interação de tais princípios traz muitos benefícios ao processo pois, com eles, pode-se ter a resolução de mérito mais justa e célere.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Brasília, 16 de março de 2015; 194º da Independência e 127º da República. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em 14 de set. 2019.

BRASIL. **Constituição Federal**. Brasília, 05 de outubro de 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 14 de set. 2019.

BRASIL. **Tribunal de Justiça de Goiás. 1ª Câmara Cível – Agravo de Instrumento**: AI: 01274876820168090000. Agravante: DairyPartnersAmericas Brasil LTDA. Agravado: Verdes Campos Distribuidora de Alimentos LTDA e Outros. Relator: DR(A). CARLOS ROBERTO FAVARO, Data de Julgamento: 07/06/2016, Data de Publicação: DJ 2051 de 21/06/2016. Disponível em: <https://tj-go.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/352913962/agravo-de-instrumento-ai-1274876820168090000?ref=serp>. Acesso em: 27 de out. 2019.



CNJ, Conselho Nacional Justiça. **Código De Ética Da Magistratura Nacional**, publicado em 06 de agosto de 2008. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/01/codigo\\_de\\_etica\\_da\\_magistratura\\_nacional.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/01/codigo_de_etica_da_magistratura_nacional.pdf). Acesso em 27 de out. 2019.

DINIZ, Maria Helena. **Lei de Introdução ao Código Civil Interpretada**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

ELPIDIO, Donizete. Princípio da Cooperação (ou da Colaboração) – arts. 5º e 10 do projeto do novo CPC. Disponível em: [https://elpidiodonizetti.jusbrasil.com.br/artigos/121940196/principio-da-cooperacao-ou-da-colaboracao-arts-5-e-10-do-projeto-do-novo-cpc#targetText=A%20moderna%20concep%C3%A7%C3%A3o%20processual%20\(n,o,entre%20os%20sujeitos%20do%20processo](https://elpidiodonizetti.jusbrasil.com.br/artigos/121940196/principio-da-cooperacao-ou-da-colaboracao-arts-5-e-10-do-projeto-do-novo-cpc#targetText=A%20moderna%20concep%C3%A7%C3%A3o%20processual%20(n,o,entre%20os%20sujeitos%20do%20processo). Acesso em 01 de out. 2019.

FRANÇA, Rubens Limongi. **Enciclopédia Saraiva de Direito**. São Paulo: Saraiva, 1977. v. 60.

GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. **Direito Processual Civil Esquematizado®**/ Marcus Vinicius Rios Gonçalves. – 8. ed. – São Paulo: Saraiva, 2017. (Coleção esquematizado® / coordenador Pedro Lenza).

HENRIQUE, Fábio. **A Devida Aplicação do Princípio da Cooperação no Processo Civil Brasileiro e os seus Efeitos no Juiz e nas Partes**. <https://bius.jusbrasil.com.br/artigos/347612793/a-devida-aplicacao-do-principio-da-cooperacao-no-processo-civil-brasileiro-e-os-seus-efeitos-no-juiz-e-nas-partes>. Acesso em 27 de set. 2019.

LEITE, Gisele. **Esclarecimentos sobre a Imparcialidade do Juiz no Direito Processual Civil Brasileiro**. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/64215/esclarecimentos-sobre-a-imparcialidade-do-juiz-no-direito-processual-civil-brasileiro>. Acesso em 05 de out. 2019.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. N511m. **Manual de Direito Processual Civil – Volume único / Daniel Amorim Assumpção Neves** – 8. ed. – Salvador: Ed. JusPodivm, 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7.ed. São Paulo: Atlas: 2011.

MEZZAROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de Metodologia da Pesquisa no Direito**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

## A MITIGAÇÃO DA IMPENHORABILIDADE DO SALÁRIO

Ketolly Paula Sousa

Aluna do curso de graduação em Direito da FAR.

Willian Matos de Souza

Aluno do curso de graduação em Direito da FAR.

HigorAlexsander Mendonça Ferreira

Especialista em Direito Processual Civil pela Universidade Anhanguera, Professor da FAR, Graduado em Direito pela Universidade de Rio Verde, e Árbitro da 1ª Câmara de Conciliação e Arbitragem de Rio Verde - GO.

### RESUMO

O estudo deste trabalho tem como objetivo geral estudar a abordagem da doutrina e jurisprudência atual acerca da impenhorabilidade do salário para satisfação da dívida quando não há bens suficiente para satisfazer o débito, em razão da regra estampada no art. 833, inciso IV do Código de Processo Civil quando se está diante apenas das verbas oriundas da prestação de trabalho do credor. Em continuidade com a pesquisa, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, envolvendo uma abordagem qualitativa, sendo fundamentada em livros, artigos, doutrinas, jurisprudências, súmulas e arquivos eletrônicos, visando compreender mais acerca da matéria. Estudou-se também, como os tribunais do país têm se posicionado em relação a mitigação da impenhorabilidade do salário, com o intuito de flexibilizar a norma e permitir a penhora, promovendo a satisfação do crédito sem comprometer o sustento do devedor e de sua família. Contudo, será analisado ainda, a relativização da impenhorabilidade do salário em face do direito do credor de ter o crédito satisfeito, sob a ótica doutrinária e da jurisprudência.

**Palavras-chave:** Penhora Salário. Limite. Credor. Decisões. Novo Código de Processo Civil.

### THE MITIGATION OF WAGE IMPAIRMENT

#### ABSTRACT

The study of this work has general objective study the approach of doctrine and jurisprudence current on the unenforceability of wage for debt satisfaction when there is not enough goods to satisfy the debt in rule reason rule stipulated in art. 833, item IV of the Code of Civil Procedure. When one is on only from the funds from of the creditor's work of the creditor's work creditor. Continuing with the research, there was a bibliographical research, involving a qualitative approach, based on books, articles, doctrines, jurisprudence, precedents and electronic archives, aiming to understand more about the subject. In the course of this present work, we study how the courts from the country have positioned themselves with regard to mitigating impenetrability of salary in order to make the standard more flexible and allow the attachment form promoting credit satisfaction credit without compromising of livelihood of debtor and

your family. Yet will be further analyzed the relativization of impenetrability of salary in the face of right of from the lender the credit satisfied under the optics doctrinal and jurisprudential.

**Keywords:** Attachment Salary. Limit. Creditor. Decisions. New Code of Civil Procedure.

## **INTRODUÇÃO**

O presente trabalho visa estudar, o complexo assunto da impenhorabilidade do salário, o qual surgiu antes do atual Código de Processo Civil (CPC). No Código revogado o tema era tratado como absolutamente impenhorável, discordando do atual artigo 833, inciso IV do CPC, onde estabelece que o salário é impenhorável.

A impenhorabilidade salarial vem sendo discutida em tribunais bem antes do CPC (2015), havendo decisões sobre a possibilidade da penhora do salário, sobre o argumento que a medida coercitiva, de um percentual limitado desses valores, se mostra adequada ao argumento que também deve satisfazer o direito de receber, sem prejudicar a sobrevivência do devedor, mantendo a possibilidade deste de arcar com suas despesas usuais.

O objetivo geral é explicar de forma clara acerca da possibilidade da penhora das verbas salariais, sem comprometer o sustento do devedor e conseguindo dessa forma sanar o débito.

Neste mesmo sentido, visa-se discutir a inovação do Código de Processo Cível de 2015, no que tange a impenhorabilidade e para alcançar o objetivo pretendido no estudo desse tema, dirigimos a uma abordagem conceitual e valorativa acerca da análise e reflexão da doutrina e dos principais entendimentos dos julgados, juntamente com o entendimento do STJ.

## **1 TUTELA JURISDICIONAL EXECUTIVA**

O Estado em sua soberania sobreveio para regulamentar as relações entre pessoas, tutelando o direito, que cada um destes, já que não teriam como resguardarem-se sozinhos.

No entendimento de Negrão, et. al. (2018, p. 217):

O conceito de interesse processual é composto pelo binômio necessidade-adequação, refletindo aquela a indispensabilidade do ingresso em juízo para a obtenção do bem da vida pretendido e se consubstanciando está na relação de pertinência entre a situação material que se tenciona alcançar e o meio processual utilizado para tanto.

A jurisdição pode ser entendida como a função que o Estado juiz, exerce para dar a cada um o que é de direito, devendo este ser imparcial ao aplicar a normal jurisdicional ao caso concreto, cabendo ao judiciário decidir os conflitos quando o particular não possuir meios para solucionar.

Extraímos que no entendimento de Maria Eduarda, em publicação feita no site jusbrasil:

O caráter de imparcialidade é inseparável do órgão da jurisdição. A primeira condição para que o juiz possa exercer sua função dentro do processo é a de que ele coloque-se entre as partes e acima dela. A imparcialidade do juiz é pressuposta para que a relação processual seja válida. É assim que os doutrinadores dizem que o órgão jurisdicional deve ser subjetivamente capaz (MARIA EDUARDA, 2015).

A tutela jurisdicional é o exercício dos direitos, que será conferido a quem tiver direito, bem como quando esse direito não mais poderá ser satisfeito de forma amigável. Nesse sentido, temos a necessidade da intervenção do poder do Estado para que o credor tenha o crédito satisfeito por meio do procedimento executivo ou o devedor tenha reconhecido o dever de pagar ou não.

Nessa perspectiva, o Estado com o poder de decidir conflitos não tem a finalidade de assegurar o direito do autor, mas tem o dever de pacificar os conflitos, conferido a tutela ao autor e ao réu, para negar ou afirmar que existem direitos e obrigações entre os litigantes.

Com vistas no artigo público do jusbrasil:

Resumidamente, a tutela jurisdicional é conferida ora ao autor e ora ao réu, não necessariamente àquele; ela é sempre conferida a pessoas e não a direitos, podendo ser dada a um dos litigantes precisamente para negar que existam direitos e obrigações entre ele e o adversário (CARDOSO, 2017).

Contudo, a todos é assegurando o direito de postular em juízo. De toda sorte, aquele que encontrar seu direito, sendo violado ou negado, poderá postular em juízo a satisfação do crédito.

## a. Princípios que norteiam a penhora de bens

Os princípios no ramo jurídico têm uma notabilidade de suma importância. A várias definições, de modo geral os princípios dispõem como sentido uma interpretação das normas jurídicas.

Nesse sentido, têm como origem alguns aspectos sociais de uma determinada sociedade, aspectos econômicos e políticos, seguindo como fonte no ordenamento jurídico.

Assim, no mundo jurídico nada será eternamente visto de forma absoluta, os princípios que norteiam esse ramo nos trazem essa ideia de constantes inovações nas legislações brasileiras, entendimentos jurisprudenciais, compreensão doutrinária e entre outros.

Na parte da execução mais específica dentro do procedimento da penhora no ramo do processo civil, alguns princípios norteiam esse instituto, sendo eles: o princípio da proporcionalidade, razoabilidade, utilidade e o da dignidade da pessoa humana.

O ordenamento jurídico tem diversas mutações diárias, sempre em busca de garantir os direitos constitucionais e a melhor harmonia entre as partes e a aplicabilidade da norma jurídica no caso concreto.

### **Princípio da proporcionalidade**

O princípio da proporcionalidade é adotado pela jurisprudência ao longo dos anos, estabelece que nenhuma norma goza de valor impositivo e absoluto, considerando sempre uma equidade entre as partes, os pedidos, ou seja, dentro da relação processual.

Segundo o doutrinador, Gonçalves (2018, p. 83).

O art. 8º do CPC dispõe expressamente: “Ao aplicar o ordenamento jurídico, o juiz atenderá aos fins sociais e às exigências do bem comum, resguardando e promovendo a dignidade da pessoa humana e observando a proporcionalidade, [...]”.

Acercado princípio da proporcionalidade, pondera a aplicação da norma jurídica pelo Estado, evitando excessos, buscando a adequação e evitando a aplicação das normas indevidamente ao caso concreto.

Portanto, o princípio da proporcionalidade tem como maior incidência no setor público. Entretanto, por tratar de um prelúdio geral do Direito, ele poderá ser aplicado em todas as áreas jurídicas.

Não obstante, esse princípio assegura garantias fundamentais para as partes do processo de forma proporcional. Logo, na fase de execução na esfera civil, esse princípio trás o entendimento que as normas podem ser aplicadas de acordo com o caso concreto, com a finalidade de buscar a melhor simetria entre as partes.

### **Princípio da razoabilidade**

No tocante ao princípio da razoabilidade, que também incide na esfera do direito processual civil, caminhando lado a lado com o princípio da proporcionalidade.

Determina que os atos do poder judiciário deverão respeitar o ordenamento jurídico, sempre levando em conta uma duração razoável do processo, devendo sua interpretação ocorrer de modo harmônico.

Nesta linha, segundo o doutrinador, Gonçalves (2018, p. 93 e 94).

As partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa. A rigor, mesmo antes já se poderia encontrar fundamento, em nosso ordenamento jurídico, para esse princípio, seja porque ele explicita um dos aspectos do devido processo legal (para que o processo alcance o seu desiderato é preciso que chegue a termo dentro de prazo razoável), seja porque o Pacto de San José da Costa Rica, de 1969, já o consagrava, tendo a nossa legislação o ratificado.

Assim, os dois princípios elencados até o momento caminham juntos, onde os atos do Estado juiz deverão obedecer a essas premissas jurídicas. Devendo haver uma celeridade na tramitação do processo.

Por fim, o princípio da proporcionalidade é utilizado como forma de ponderação entre dois ou mais princípios constitucionais que estejam em conflitos, indicando em cada caso qual irá prevalecer.

### **Princípio da utilidade**

O princípio da utilidade assegura que a execução deverá ajudar exequente, para que esse venha, até o seu direito de receber satisfeito.

Assevera Theodoro Júnior (2018, p. 270) “expressa-se esse princípio por meio da afirmação de que “a execução deve ser útil ao credor” e, por isso, não se permite sua transformação em instrumento de simples castigo ou sacrificio ao devedor”.

Nesse sentido, a princípio a execução não poderá prejudicar o devedor, o foco principal da execução será a satisfação do direito do credor. Todavia, sempre respeitando suas garantias constitucionais, prevalecendo sempre a proporcionalidade e a razoabilidade no processo de execução.

### **Princípio da dignidade da pessoa humana**

O princípio da dignidade da pessoa humana é um dos mais importantes princípios constitucionais, é adotado na esfera processual para garantir o direito constitucional das partes.

Em continuidade com o professor Theodoro Júnior (2018, p.271 e 272), que vem afirmar: É aceito pela melhor doutrina e prevalece na jurisprudência o entendimento de que “a execução não deve levar o executado a uma situação incompatível com a dignidade humana”.

O processo de execução não tem a finalidade de penalizar o executado, mas sim, garantir e resguardar seus direitos.

Contudo, o processo de execução tem a finalidade de garantir que o devedor não seja colocando em situação incompatível com a dignidade da pessoa humana.

### **b. Penhora**

A penhora é a apreensão de um bem pelo poder judiciário com o intuito de garantir o pagamento da dívida. Essa fase é muito importante no processo de execução.

No entendimento do doutrinador Theodoro Junior (2018, p. 486):

Daí por que o entendimento dominante na melhor e mais atualizada doutrina é o de que a penhora é simplesmente um ato executivo (ato do processo de execução), cuja finalidade é a individualização e preservação dos bens a serem submetidos ao processo de execução, como ensina Carnelutti. Trata-se, em suma, do meio de que se vale o Estado para fixar a responsabilidade executiva sobre determinados bens do devedor.



Ademais, a penhora é um instituto jurídico próprio da fase inicial da expropriação de bens no processo de execução, tem como intuito individualizar o bem, sobre o qual poderá recair a satisfação do crédito, podendo essa penhora ser de dinheiro ou bens móveis e imóveis que poderá ser adjudicado ou alienado.

Averiguamosque na doutrina de Theodoro Júnior (2018, p. 487):

Antes de tudo, a penhora importa individualização, apreensão e depósito de bens do devedor, que ficam à disposição judicial (NCPC, arts. 838 e 839), 13 tudo com o objetivo de subtraí-los à livre disponibilidade do executado e sujeitá-los à expropriação. Para esse mister o agente do órgão judicial há, primeiramente, que buscar ou procurar os bens do devedor, respeitando, porém, a faculdade que a lei confere ao próprio credor de fazer a escolha, desde que obedecidas as preferências e demais requisitos legais de validade da nomeação de bens à penhora (CPC, arts. 798, II, “c”, e 829, § 2º).

A execução da penhora é vista como fundamental, logo após o inadimplemento do devedor, onde o credor não possui meios além do oferecido pelo poder judiciário para ver seu crédito satisfeito. Através do instituto da penhora conseguimos individualizar o bem, surgindo a expectativa de posterior satisfação da dívida.

A penhora ocorre após o inadimplemento da obrigação, onde o devedor será citado para que em 3 (três) dias pague a dívida. Por, não haver o pagamento será deferido a penhora ou arresto pelo poder judiciário, o qual será deferido a avaliação dos bens para posterior venda.

Segundo constano artigo n.º 829 e n.º 830 do Código de Processo Civil:

Art. 829. O executado será citado para pagar a dívida no prazo de 3 (três) dias, contado da citação.

§ 1º Do mandado de citação constarão, também, a ordem de penhora e a avaliação a serem cumpridas pelo oficial de justiça tão logo verificado o não pagamento no prazo assinalado, de tudo lavrando-se auto, com intimação do executado.

§ 2º A penhora recairá sobre os bens indicados pelo exequente, salvo se outros forem indicados pelo executado e aceitos pelo juiz, mediante demonstração de que a constrição proposta lhe será menos onerosa e não trará prejuízo ao exequente.

Art. 830. Se o oficial de justiça não encontrar o executado, arrestar-lhe-á tantos bens quantos bastem para garantir a execução (BRASIL, 2015).

Neste seguimento, a penhora se caracteriza pelo início do ataque forçado na esfera patrimonial do executado por determinado auxílio do Estado juiz.

Contudo, o instituto da penhora no processo de execução é considerado tão importante quanto o ato de citação para o pagamento, o objetivo na execução não é mais conhecer o crédito e sim, ver o seu direito satisfeito.

### c. Impenhorabilidade salarial a luz da Legislação Brasileira

A impenhorabilidade do salário tem seu fundamento no artigo n.º 833 do Código de Processo Civil de 2015 que destaca:

Art. 833. São impenhoráveis:

IV - os vencimentos, os subsídios, os soldos, os salários, as remunerações, os proventos de aposentadoria, as pensões, os pecúlios e os montepios, bem como as quantias recebidas por liberalidade de terceiro e destinadas ao sustento do devedor e de sua família, os ganhos de trabalhador autônomo e os honorários de profissional liberal, ressalvado o § 2º

§ 2º O disposto nos incisos IV e X do caput não se aplica à hipótese de penhora para pagamento de prestação alimentícia, independentemente de sua origem, bem como às importâncias excedentes a 50 (cinquenta) salários-mínimos mensais, devendo a constrição observar o disposto no art. 528, § 8º, e no art. 529, § 3º.

O atual Código de Processo Civil trouxe uma completa inovação para esse dispositivo, houve a sua atualização retirando a palavra “absoluta”, que o artigo n.º 649, inciso IV do Código de Processo Civil (1973) traz:

Artigo 649. São absolutamente impenhoráveis

IV - os vencimentos, subsídios, soldos, salários, remunerações, proventos de aposentadoria, pensões, pecúlios e montepios; as quantias recebidas por liberalidade de terceiro e destinadas ao sustento do devedor e sua família, os ganhos de trabalhador autônomo e os honorários de profissional liberal, observado o disposto no § 3º deste artigo”.

X - até o limite de 40 (quarenta) salários mínimos, a quantia depositada em caderneta de poupança. (Redação dada pela Lei nº 11.382, de 2006).

§ 2º O disposto no inciso IV do caput deste artigo não se aplica no caso de penhora para pagamento de prestação alimentícia(Incluído pela Lei nº 11.382, de 2006).

Nessa linha, ficou evidente a atualização do Código de Processo Civil, vindo a ser um avanço para a nossa legislação, que antes prescrevia que os salários eram absolutamente impenhoráveis e com a reforma, a palavra absoluta foi retirada do texto, ficando apenas “São Impenhoráveis”.

O CPC(2015) manteve a possibilidade da penhora de pagamento de alimentos e entendeu que a impenhorabilidade do salário não deveria ser somente 40 (quarenta) salários mínimos e sim, de 50 (cinquenta).

Contudo, os entendimentos dos tribunais já se mostravam divergentes no Código (1973), posicionamento que se manteve, mesmo após a reforma. As inovações trazidas pelo CPC (2015), só confirmaram a possibilidade da penhora, mesmo que o executado receba menos de 50 (cinquenta) salários mínimos.

Em consonância com o doutrinador Theodoro Júnior (2018,p.498), que nos diz que:

Observe-se, porém, que o dispositivo em questão refere-se, na primeira parte, aos créditos alimentares, mas na parte final suspende a impenhorabilidade de todas as verbas remuneratórias do trabalho, no que superarem a cinquenta salários mínimos por mês. Já aí não se fala mais em satisfação de débito de alimentos, sendo, pois, irrelevante a natureza da obrigação exequenda para afastar a impenhorabilidade sobre os grandes salários e remunerações em geral.

No mesmo seguimento, a decisão no agravo interno em recurso especial, julgado pelo Ministro Luiz Felipe:

PROCESSUAL CIVIL. CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PENHORA. POSSIBILIDADE. EXCEPCIONALIDADE DEMONSTRADA. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. RECURSO NÃO PROVIDO. 1. "A regra geral da impenhorabilidade de salários, vencimentos, proventos etc. (art. 649, IV, do CPC/73; art. 833, IV, do CPC/2015), pode ser excepcionada quando for preservado percentual de tais verbas capaz de dar guarida à dignidade do devedor e de sua família". (REsp 1582475/MG, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, CORTE ESPECIAL, julgado em 03/10/2018, DJe 16/10/2018). 2. Considerando o substrato fático descrito pelo eg. Tribunal a quo, que consignou expressamente que "há grande movimentação financeira na contacorrente do agravante, de modo que o saldo existente no momento do bloqueio judicial é proveniente de inúmeros resgates de investimentos e depósitos bancários creditados em sua contacorrente [...]", a constrição não comprometerá a sua subsistência digna do ora agravante, nem a de sua família. 3. Ademais, nota-se os argumentos utilizados para fundamentar a violação ao art. 833, IV, do CPC/2015 somente poderiam ter sua procedência verificada mediante reexame das circunstâncias fáticas e das provas carreadas aos autos. Não cabe a esta Corte, portanto, rediscutir se os valores depositados na contacorrente n. 52.716-5 possuem natureza salarial, nem se os valores bloqueados na contacorrente n. 7.522 seriam ao pagamento de funcionários da parte ora agravante, ante o óbice da Súmula 7/STJ. 4. Agravo interno a que se nega provimento. (Aglnt no AREsp 1389099/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 28/03/2019, DJe 08/04/2019). (BRASIL, 2019).

Conforme o entendimento da jurisprudência mencionada, desde o Código anterior já se posicionava acerca da possibilidade da penhora do salário.

AGRAVO REGIMENTAL INTERPOSTO NO AGRAVO DE INSTRUMENTO – AÇÃO DE EXECUÇÃO DE TÍTULO EXTRAJUDICIAL – PENHORA ON LINE

DE VALORES EXISTENTES EM CONTA SALÁRIO DO EXECUTADO – PROVENTOS - IRRESIGNAÇÃO RECURSAL – ALEGADA IMPENHORABILIDADE (ART. 649, IV, DO CPC)– DESACOLHIMENTO – POSSIBILIDADE DE CONSTRIÇÃO DE VALORES, DESDE QUE LIMITADOS 30% DOS PROVENTOS DO DEVEDOR – POSSIBILIDADE – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. A tese de impenhorabilidade (artigo 649, inciso IV, do CPC) não pode ser utilizada como justificativa para o devedor se esquivar de quitar sua obrigação. A penhora em conta salário é possível, desde que limitada ao percentual de 30% (trinta por cento) dos rendimentos auferidos pelo devedor, uma vez que tal montante não representa risco de comprometimento de renda essencial à sua subsistência e da sua família (BRASIL, 2015).

Portanto, a possibilidade da penhora do salário já vem sendo discutida desde a época do Código de Processo Civil anterior. Mesmo sem a sua regulamentação já era concedido, em alguns casos, a constrição das verbas salariais. Com o advento do Código de Processo Civil de 2015, essa regulamentação foi “quase” pacificada retirando a palavra absoluta.

Mesmo após a reforma do código de processo civil, continuamos entendendo que poderia ser penhorado até 30% das verbas salariais, mantendo a aplicação da relativização da penhora do salário, permanecendo o entendimento da jurisprudência em geral.

#### **d. Mitigação da impenhorabilidade do salário: um novo cenário**

O direito é uma ciência humanística e com o passar dos tempos deve ser atualizado e contextualizado para que o direito adapte no caso concreto.

Conforme foi mencionado no decorrer do artigo, a tutela jurisdicional avocou para si a pretensão de julgar e apaziguar os conflitos. Assim, para chegar ao processo de execução, houve várias tentativas de solucionar a lide, no sentido de ver o crédito ressarcido e o devedor ter condições de arcar com os pagamentos de forma digna.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), por meio de sua Corte Especial, ao analisar os Embargos de Divergência em Recurso Especial 1.518.169/DF, consagrou que é possível penhorar salários do devedor, mesmo que a natureza não seja alimentar, conforme jurisprudência mencionada:

5 "AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. EXECUÇÃO EXTRAJUDICIAL. PENHORA DE VALORES EM CONTA CORRENTE EM QUE DEPOSITADOS OS SUBSÍDIOS DA EXECUTADA. EXCEPCIONAL

POSSIBILIDADE. QUESTÃO A SER SOPESADA COM BASE NA TEORIA DO MÍNIMO EXISTENCIAL.

1. Controvérsia em torno da possibilidade de serem penhorados parte dos valores depositados em conta corrente provenientes dos subsídios percebidos pelo executado, de elevado montante, pois detentor de cargo público estadual de relevo.

2. A regra geral da impenhorabilidade dos valores depositados na conta bancária em que o executado recebe a sua remuneração, situação abarcada pelo art. 649, IV, do CPC/73, **pode ser excepcionada quando o montante do bloqueio se revele razoável em relação à remuneração por ele percebida, não afrontando a dignidade ou a subsistência do devedor e de sua família.**

3. Caso concreto em que a penhora de 30% dos valores revela-se razoável ao ser cotejada aos vencimentos da executada, detentora de alto cargo público. Inexistência de elementos probatórios a corroborar o excesso ou a inadmissibilidade da excepcional penhora determinada.

4. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO" (grifos nossos); (BRASIL,2018).

Neste caso concreto, a penhora foi de valores em conta corrente, onde eram depositados os valores do salário do devedor, vindo esse a recorrer da decisão que penhorou seus salários, alegando a impenhorabilidade absoluta, todavia a Terceira Turma do STJ, em acórdão proferiu a decisão acima comentada.

Neste sentido ficou decidido que a penhora pode ser de forma excepcional, quando estamos diante de valores razoáveis. Demonstrando assim, um avançada interpretação da legislação.

A propósito, em reforço a decisão acima comentada, trazemos o entendimento do TJ-GO:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE SOBREPARTILHA DE DIVÓRCIO. CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. EXECUÇÃO HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. PENHORA DE SALÁRIO. POSSIBILIDADE. VERBA ALIMENTAR. É possível a penhora de parte do salário do devedor para o pagamento de verba honorária, a qual possui natureza alimentar. Precedentes do Supremo Tribunal Federal e Superior Tribunal de Justiça. AGRAVO DE INSTRUMENTO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJGO, Agravo de Instrumento (CPC) 5153442-11.2019.8.09.0000, Rel. ALAN SEBASTIÃO DE SENA CONCEIÇÃO, 5ª Câmara Cível, julgado em 13/09/2019, DJe de 13/09/2019).

O agravo de instrumento em comentamos encontra-se em fase de cumprimento de sentença, sendo analisado no caso concreto os honorários fixados na sentença, a título alimentar. Assim, ressaltamos que essa constrição do salário do devedor estende hipóteses além de verbas alimentícias, sendo necessário analisar que o credor necessita ter seu crédito restaurado após ter esgotado todos os meios de penhora.

Destarte, se não houvesse essa mudança na legislação para permitir a penhora dos vencimentos, os subsídios, os soldos, os salários, as remunerações, os

proventos, os pecúlios os montepios, não teria como a execução cumprir com sua finalidade.

Sabe-se que para chegar ao processo de execução houve um tramite processual com tentativas de conciliação e penhoras, ou seja, o devedor teve oportunidade de saldar a dívida, deixando-o de fazer, passando a ser necessário o Estado intervir na relação processual para aplicar medidas coercitivas necessárias a solução da lide, com respaldo no artigo 139, IV do CPC.

Art. 139. O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe:

(...)

IV - determinar todas as medidas indutivas, coercitivas, mandamentais ou sub-rogatórias necessárias para assegurar o cumprimento de ordem judicial, inclusive nas ações que tenham por objeto prestação pecuniária;

O artigo possibilitou ao magistrado aplicar medidas necessárias ao caso concreto.

Desta forma, essa atualização da nossa legislação vem sendo cada vez mais abrangente, sempre respeitando os princípios constitucionais, mas também tendo como objetivo chegar ao ponto de equilíbrio da justiça, fazendo com que o credor tenha seu direito adquirido e o devedor tenha condições de arcar com a dívida.

As atualizações legislativas e os entendimentos jurisprudenciais não visam a violação das garantias fundamentais dos devedores, e sim, a satisfação do crédito, por entender que em alguns casos executado possui condições de liquidar seu débito. Essas inovações garantem fazer valer a justiça.

### **3 PROCEDIMENTOS METODÓLOGICOS**

A metodologia utilizada foi pesquisa bibliográfica, envolvendo uma abordagem qualitativa, sendo fundamentada em livros, artigos, doutrinas, jurisprudências, súmulas e arquivos eletrônicos, visando compreender mais acerca da matéria.

Trata-se de uma revisão de literatura, fundamentando-se ainda, em autores renomados no assunto.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mitigação da impenhorabilidade do salário vem sendo discutida bem antes do atual Código de Processo Civil (CPC), a pacificação não aconteceu com o advento do novo Código de Processo Civil, mas de em um sentido geral possibilitou uma nova interpretação para um instituto que anteriormente era absolutamente impenhorável, passando a ser, somente impenhorável.

Assim, a jurisprudência precedeu a inovação do CPC, pois já adotava a relativização da penhora do salário, a qual só vem se firmando com a atualidade, onde o que era absoluto, passou a ter um novo entendimento.

Entretanto, essa atualização trouxe uma garantia para o credor e uma possibilidade de harmonia entre o credor e o devedor, sendo que cada polo da ação possa ter seus direitos e garantias assegurados.

Ressaltamos ainda, que essa modificação não vem para causar insegurança para as decisões, e sim, para assegurar a cada um, o que é de direito, aplicando-se sempre o princípio da razoabilidade, proporcionalidade e garantindo a dignidade da pessoa humana.

O Direito está sempre inovando para que as garantias constitucionais venham a ter seu cumprimento. Isso, é de suma importância para que no final de uma longa luta processual o credor possa ter seu direito garantido e o devedor possa cumprir com suas obrigações de forma humanística, fazendo valer o instituto da execução.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. LEI Nº 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015. **Código de Processo Civil**. Planalto. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)>. Acesso em: 24 out. 2019.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Embargos de Divergência EREsp**: Nº 1.518.169 DF 2015/0046046-7, Embargante: Carla Cintia Santillo e outros. Embargado: Romulo Villar Furtado, Ministro Humberto Martins, Brasília – DF, DJ 13 dez. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Embargos de Divergência EREsp: N° 1389099/PR**, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 28/03/2019, DJe 08/04/2019).

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Agravo de instrumento: N° 5153442-11.2019.8.09.0000**, **Agravante:** Wilson Augusto De Almeida Dos Santos. **Agravado:** Carlos Alberto Pereira. Rel. DES. MARCUS DA COSTA FERREIRA, Goiânia – GO, 13 set. 2019.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça (10. Região). **Agravo N° 01243323720158110000 124332/2015**, **Agravante:** Banco Sudmeris Brasil S.A. Agravada: Adélia Proença da Silva. DES. Sebastião de Moraes Filho, Cuiabá - MT, DJ 14/10/2015.

\_\_\_\_\_.-LEI N° 5.869, DE 11 DE JANEIRO DE 1973. **Código de Processo Civil**. Planalto. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L5869.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5869.htm)> . Acesso em: 25 out. 2019.

CARDOSO, Beatriz. Tutela Jurisdicional. **JusBrasil**, [S. l.], 6 abr. 2017. Disponível em: <<https://beacarrdoso.jusbrasil.com.br/artigos/446307828/tutela-jurisdicional>>. Acesso em: 24 out. 2019.

GONÇALVES, Marcos Vinícios Rios. **Direito Processual Civil esquematizado**. 9.ed. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 83, 93 e 94.

NEGRÃO, Theotônio. et. al. **Código de Processo Civil e legislação processual em vigor**. 49. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

MARIA EDUARDA. Imparcialidade do Juiz. **JusBrasil**, [S. l.], 17 mar. 2015. Disponível em: <<https://meportella.jusbrasil.com.br/artigos/174191723/imparcialidade-do-juiz>>. Acesso em: 24 out. 2019.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil Volume II**. 51ª. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

\_\_\_\_\_. **Curso de Direito Processual Civil**. 51.ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018, p.270 a 272.



## **A MAGIA LITERÁRIA NO UNIVERSO DA APRENDIZAGEM, UMA PRÁTICA EXITOSA**

**Natalia Guimarães Nunes**

Acadêmica do curso de Pedagogia Instituto Superior de  
Educação Almeida Rodrigues.

E-mail: nataliaguimarães47@gmail.com

**Nathália Duarte de Melo**

Acadêmica do curso de Pedagogia Instituto Superior de  
Educação Almeida Rodrigues.

E-mail: nathaliaduarte2018@hotmail.com

**Rafael Silva dos Santos**

Orientador do curso de Pedagogia do Instituto Superior de  
Educação Almeida Rodrigues.

E-mail: rafalettrasrv@hotmail.com

### **RESUMO**

O artigo intitulado: A magia literária no universo da aprendizagem, uma prática exitosa se justifica por aclarar inquietações acadêmicas voltadas à área da aprendizagem. Essas que unidas aos recursos oferecidos pelo literário podem enfatizar efeitos. De tal maneira, a pesquisa de cunho bibliográfico instaurou esclarecimentos acerca do lúdico e suas contribuições para a formação de um leitor, haja vista que o trabalho científico é um mister entre a análise literária e suas significações, para a formação de um leitor na era vigente, considerando que uma abordagem às mídias para compressão dos artifícios oferecidos compõem a pesquisa. Para tanto, foram utilizadas as contribuições de autores do como: Dinorah (1995), Abramovich (1997), Coelho (2001), entre outros autores do cânone teórico nacional. Os objetivos propostos contemplaram-se pela investigação e conclusão de compreender que as metodologias docentes são de extrema importância para a formação do hábito de leitura, desse modo, é necessário a reflexão acerca da inclusão da literatura infantil no ambiente escolar, de maneira que a sua aplicação seja para despertar e oportunizar condições para a leitura.

**PALAVRAS-CHAVE:** Literatura. Leitura. Aprendizagem. Formação do leitor.

### **LITERARY MAGIC IN THE UNIVERSE OF LEARNING, A SUCCESSFUL PRACTICE**

#### **ABSTRACT**

The article entitled: Literary magic in the learning universe is justified for academic research focused on learning, combined with the resources offered by the literary. In this way, a bibliographical research instituted sheds light on what is playful and its contributions to the training of a reader, considering that scientific work is a mister between a literary analysis and its meanings, for a formation of a reader in the old. Considering that an approach to print media for the available devices makes up a

research. For this, we use contributions from authors such as: Dinorah (1995), Abramovich (1997), Coelho (2001), among other authors of national theoretical canons. The proposed objectives are considered by the investigation and conclusion of how the teaching methods are extremely important for the formation of the reading habit, so, it is necessary a reflection about the inclusion of children's literature in the school environment, so that its application is for awaken and provide conditions for reading.

**KEYWORDS:** Literature. Reading. Learning. Reader formation.

## **INTRODUÇÃO**

A pesquisa realizada tem como tema: A Magia Literária e o Lúdico no Universo da Aprendizagem. Esse estudo tem por objetivo proporcionar momentos prazerosos por meio da leitura. Incentivar os alunos por meio dessa, a formar cidadãos, aptos críticos, capazes de interagir na sociedade.

A literatura contribui para o desenvolvimento da concentração, criatividade, sensibilidade, e imaginação seja do universo fictício ou real, os alunos dos anos iniciais estão em uma fase do imaginário, entretanto eles imaginam que tudo representa a realidade. As crianças têm capacidades incríveis de concentração, e quando os contos são encantadores, isso permite que os alunos possam viajar em outro mundo, proporcionando momentos de sorrir, e vários conhecimentos.

O problema que suscitou a investigação foi: As ações metodológicas não assertivas dos docentes no ensino de literatura na Educação Infantil? Diante da problematização percebe-se que isso ocorre devido à falta de interesse e compromisso no ensino geral, e assim promover uma discussão alternativa dos desenvolvimentos da literatura infantil.

## **2 A MAGIA LITERÁRIA NO UNIVERSO DA APRENDIZAGEM**

### **2.1 O Lúdico e a Leitura**

A literatura tem por objetivo fazer a leitura ser prazerosa, e aplicada de forma lúdica pode despertar a criatividade e a imaginação das crianças. Assim, é muito importante a ludicidade no processo de ensino-aprendizagem, pois essa ajuda o indivíduo a socializar-se, a formar seus próprios conceitos, e fazer com que a leitura seja maravilhosa e gratificante.

Para compreendermos melhor, o brincar traz benefícios às crianças, pois estimula o pensamento, a vontade de aprender um novo conhecimento e ainda desperta a vontade e a participação das crianças na leitura. O lúdico por sua vez, existe na literatura infantil para aprimorar a fantasia, e por meio da imaginação a criança entra no mundo do faz de conta e cria situações do seu dia a dia.

Ler não é somente decodificar palavras, mas saber identificar: odores, cores, sons, luzes etc. ,Desde os nossos primeiros contatos com o mundo, percebemos o calor e o aconchego de um berço, diferentemente das mesmas sensações provocadas pelos braços carinhosos que nos alcançam (MARTINS, 2003, p.11).

A motivação pela leitura vem de casa, e o exemplo dos pais é primordial nessas horas, e juntamente com o auxílio da professora no despertar do gosto e o prazer pela leitura, fator que contribui para um o processo de ensino-aprendizagem deles.

E é partindo desta visão da interação social e do diálogo, que se pretende compreender a relevância da literatura infantil como meio para formação de cidadãos mais tolerantes e que saibam reconhecer o valor das pessoas independente de suas limitações, que segundo afirma Coelho (2001, p.17), “é um fenômeno de linguagem resultante de uma experiência existencial, social e cultural”. E com isso podemos ter a certeza que a leitura é fundamental para o aprendizado social e cognitivo de uma criança, e que assim entendemos o significado de um mundo inteiro, e de outras formas.

Uma criança que tem costume de ler, e que gosta do mundo dos livros, geralmente tem um desenvolvimento maior e mais facilidade na escola, ou em outros lugares. Mas não é a principal função da Literatura Infantil.

Como enfatiza Cademartori (2010, p. 09):

Mesmo sem precisar discorrer sobre a função da literatura, sabemos que é o fato de ela propiciar determinadas experiências com a linguagem e com os sentidos- no espaço de liberdade que só a leitura possibilita, e que instituição nenhuma consegue oferecer que a torna importante para uma criança.

Nos dias de hoje é muito difícil aproximar as crianças dos livros, pois a tecnologia vem cada vez mais forte, e fazendo com que elas deixem de lado o mundo dos livros infantis, para utilizarem o celular, notebook, videogame, ou fiquem na televisão, pois com esses aparelhos em mãos, eles têm as notícias em tempo real.

Uma das maiores transformações que a literatura teve foi a interação entre as linguagens visuais, e verbais, ou seja, imagens e palavras disputam a atenção dos pequenos leitores. Como o nome já diz, a literatura infantil tem a função de estimular, aguçar a criança a viver uma aventura durante a contação de história.

É através duma história que se podem descobrir outros lugares, outros tempos, outros jeitos de agir e de ser, outra ética, outra ótica... É ficar sabendo História, Geografia, Filosofia, Política, Sociologia, sem precisar saber o nome disso tudo e muito menos achar que tem cara de aula... Porque, se tiver, deixa de ser literatura, deixa de ser prazer e passa a ser Didática, que é outro departamento (não tão preocupado em abrir as portas da compreensão do mundo (ABRAMOVICH, 2004, p.17).

Existem vários livros infantis que se adaptam à faixa etária de cada um, ou seja, para crianças que ainda não conseguem ler, podem utilizar os livros com imagens, que mostram mais emoção para o leitor. Assim a criança, vai se identificando mais com os livros, até chegar aos livros com palavras.

Algumas formas de contar histórias podem e devem variar, por exemplo: na alteração da voz, surpresas na hora da contação, inversão dos finais, trocar o nome dos personagens pelo nome do ouvinte, e são nesses momentos que uma criança, se encanta pelos livros cada vez mais.

As histórias de ficção têm uma aceitação maior pelas crianças, pois fazem com que elas agucem o imaginário e o lado criativo. Um professor pode aproveitar esse gancho e fazer com que as crianças saibam identificar e perceberem, conceitos, fatos, sentimentos, sobre cada história.

Como afirma Cademartori (2010, p. 34):

É essencial levar em conta o tamanho e o tipo da fonte-ou seja, da letra, assim como espaçamento entre as linhas, para garantir que o livro apresente condições de legibilidade, por parte de um leitor em formação. Letras miúdas, frases com estrelinhas apertada afastam o leitor infantil.

Como foi dito, as crianças que começam a ter contato com os livros desde pequenas podem inserir a prática de leitura em suas vivências de maneira mais simplórias e para que elas se tornem leitoras, não podemos esquecer-nos de escolher o livro certo para cada idade, assim não assustaremos e nem tiraremos o interesse delas pelos livros.

Como afirma Cademartori (2010, p. 35):

A criança em geral, não interessa por livros que não lhe trazem nada de novo, não lhe surpreendem com algo que ela ainda não pensou. Mas, não podemos esquecer, na maior parte das vezes, não são elas que escolhem os livros. São os adultos que os escolhem e são eles que encaminham, recomendam e cobram a leitura.

Por isso, os professores, e pais, devem ter bastante atenção ao escolherem um livro para as crianças, pois são eles que incentivam, e devemos respeitar a faixa etária de cada um, para que levemos os alunos a pesquisar e gostar mais ainda dos livros. Esses cuidados podem ser cruciais no ato de início do apreço dos menores para a formação e aquisição do hábito de leitura.

### **3 A IMPORTÂNCIA DA LITERATURA INFANTIL PARA O DESENVOLVIMENTO DA CRIANÇA**

Sabemos o quanto o aghábito de leitura é importante nos anos iniciais para a formação de um ser crítico na sociedade, portanto precisamos formular técnicas para que as crianças descubram artifícios da imaginação e sejam estimuladas a encontrarem esses relatos nos livros.

O que se percebe é que em incontáveis escolas a leitura não está sendo explorada cautelosamente, e o fato agravante é que muitas vezes ocorre pela falta de desinteresse e falta de informações de professores.

Entretanto, precisa-se compreender que existem dois fatores que auxiliam as crianças a despertarem o gosto pela leitura: o exemplo e a curiosidade, o exemplo vem de casa onde eles vivem, se os pais tiverem esse hábito, a criança pode se interessar e adquirir esse gosto pela leitura. E o interesse partiria do próprio aluno estimulado e dos professores, com atividades que despertam o interesse dessas crianças. E assim, cabe à escola desenvolver na criança esse interesse, e não impor como uma forma de obrigação. Para Fernandes (2010, p. 16):

Piaget preocupou-se em explicar a maneira como a criança interage com o mundo e com as pessoas para chegar ao conhecimento. Segundo pesquisas piagetianas, o conhecimento é construído na interação do sujeito com o objeto de aprendizagem. A criança apodera-se de um conhecimento se “agir” sobre ele, pois aprender é descobrir, inventar, modificar.

Na fase da infância entre 5 a 10 anos, é necessário que a criança comece a passar nesse mundo da linguagem. Ela passa a transformar o seus sons em signos

linguísticos, e desde cedo é importante que ela tenha relações sociais no mundo físico, para que possam ter conhecimentos diferentes, opinião por meio do diálogo, e condições de desenvolvimento da linguagem que busquem as necessidades pessoais e sociais.

A oralidade e a escrita são duas modalidades da linguagem verbal, que se organizam em palavras e textos, constituindo-nos como pessoas, individual e socialmente. Por meio da linguagem verbal, criamos, compomos e recompomos a realidade e a nós mesmos. A linguagem é marca dos seres humanos, aproximando-os e afastando-os de diferentes formas, já que tanto a modalidade oral quanto a modalidade escrita nos formam e encorpam de variadas maneiras, sendo utilizadas de diferentes modos também. Isso acontece com todas as pessoas de uma sociedade letrada como a brasileira, mesmo com aqueles que não são alfabetizados ou que estiveram por pouco tempo na escola. Ou ainda por aqueles que, tendo permanecido por longo tempo na escola, não se apropriaram de conhecimentos escolares de modo a alterar a sua inserção e participação social no mundo da cultura escrita. Ocupando um papel tão importante na sociedade e na constituição das pessoas, a linguagem verbal não pode deixar de participar da conversa sobre o trabalho realizado nas instituições de Educação Infantil (GOULART, 2005, p. 30).

Para proporcionar o melhor desenvolvimento de oralidade, é preciso por em prática para as crianças leituras diárias: ler livros de diferentes gêneros, contar histórias, incentivar as crianças a manusear livros, revistas e outros textos, criar oportunidades prazerosas para o contato das crianças com a palavra escrita e incentivar a produção de textos mesmo que as crianças não saibam ler e escrever.

É necessário compreender o processo de alfabetização a partir de usos e valores da leitura e escrita. A leitura e a escrita possuem uma existência social. Desse modo, seus usos e funções não podem ser desconsiderados pela escola, pois alguém só aprende a ler e escrever porque entende o para quê e o porquê faz isso.

Para que o aluno descubra as funções da língua escrita – registrar, transmitir, obter conhecimentos, comunicar ideias, fatos, sentimentos... É preciso criar situações em que a escrita seja usada funcionalmente, com finalidades que se assemelhem aos usos que lhe são atribuídos no dia a dia de uma sociedade letrada.

Como enfatiza a autora Maia (2007, p. 82),

[...] a possibilidade de conhecer o uso real da escrita, pois é ouvindo e tentando fazer leituras de textos com mensagens que remetem ao universo, às vezes real, às vezes imaginário, que ela descobre a língua escrita como um sistema linguístico representativo da realidade. É ouvindo mensagens com contextos significativos que a criança insere-se num processo de construção acerca da linguagem; aprendido, portanto, diferente do processo de simples domínio

decodificação de sentenças descontextualizadas e tão comuns nas cartilhas.

Assim, mais do que ler, é necessário compreender o processo de alfabetização a partir de usos e valores da leitura e escrita. Propõe-se, entretanto, deixar a criança fascinada pela leitura, a fim de que, como leitor e como escritor, possa escrever com maior plenitude seus direitos e deveres de cidadão.

Fica evidente que desse modo, é importante perceber a importância do papel que a Literatura pode desempenhar para os seres em formação. Daí a necessidade da Literatura Infantil junto ao processo de alfabetização, pois a mesma poderá alegrar, divertir ou emocionar o espírito de pequenos leitores ouvintes, levando-os de maneira lúdica, fácil, a perceberem, e a interrogarem a si mesmos e ao mundo que os rodeia, orientando seus interesses, suas aspirações, suas necessidades de autoafirmação ou de segurança, ao lhe propor objetivo, ideias ou formas possíveis de participação social.

### **3.1 A importância da história para formação de um leitor**

Na literatura infantil o primeiro contato de uma criança com um texto é feito oralmente e pelos pais ou avós, seja contando uma história verdadeira ou inventada, ou também lendo trechos da bíblia antes de dormir. Lembrando que para formar bons leitores é bastante importante ouvir muitas histórias.

Ler para mim, sempre significou abrir todas as comportas para entender o mundo através dos olhos dos autores e da vivência das personagens... Ler foi sempre maravilha, gostosa, insubstituível... E continua lindamente sendo exatamente isso! (ABRAMOVICH, 1997, p.17).

Assim, como diz a autora, a leitura vem para entendermos o mundo de uma forma mais prazerosa e gostosa. E a partir desse olhar, formar bons leitores para a vida.

É ouvindo história que se pode sentir (também) emoções importantes, como a tristeza, a raiva, a irritação, o bem-estar, o medo, a alegria, o pavor, a insegurança, a tranquilidade, e tantas outras mais, e viver profundamente tudo o que as narrativas provocam em que as ouve- com toda a amplitude, significância e verdade que cada uma delas fez (ou não) brotar... Pois é ouvir, sentir e enxergar com os olhos do imaginário! (ABRAMOVICH, 1995, p. 17).

A leitura dos contos de fada se faz importante para deixar fluir a imaginação desses alunos, para que assim eles possam criar e inventar seus próprios personagens.

Quando pensamos em inserir uma criança no mundo da leitura, já imaginamos assim: esse aluno não saber ler! Mas por outro lado ele sabe ler sim, só que de uma forma diferente, por meio de imagens. Por tanto basta ter uma pessoa para escutá-lo, e ele estará dando seu primeiro passo para uma boa leitura.

Ademais, para despertar a “curiosidade” do discente, o docente pode planejar várias estratégias, para que os alunos possam se interessar cada vez mais pela leitura. Por exemplo: Fazer uma pastinha de E.V. A, e com isso a cada dia da semana um aluno possa ir até à biblioteca e escolher um livro por livre e espontânea vontade. E assim os pais terão que ajudar e incentivar seus filhos a leitura daquele livro, que será contada por ele no dia seguinte.

O hábito pela leitura deve se iniciar cada vez mais cedo, porém os pais têm que dar o exemplo, para que seus filhos possam seguir essa rotina e gostarem cada vez mais. Os pais e professores devem respeitar o tempo de cada um, e até mesmo o gênero textual de cada livro.

Para contar uma história – seja qual for – é bom saber como se faz. Afinal, nela se descobrem palavras novas, se entra em contato com a música e com a sonoridade das frases, dos nomes... Se capta o ritmo, a cadência do conto, fluindo como uma canção... Ou se brinca com a melodia de versos, como acerto das rimas, com o jogo das palavras... Contar histórias é uma arte... É tão linda!!! É ela que equilibra o que é ouvido com o que é sentido (ABRAMOVICH, 1995, p.18).

Destarte, o docente precisa ter um preparo e uma bagagem para poder contar uma história legal, e que deixe os alunos querendo mais, e que seu trabalho seja feito com prazer, com amor e vontade.

É tão incrível quando as crianças ouvem uma história, elas ficam encantadas pela forma de narrar, a alegria dos personagens, e suas curiosidades são notadas ao começarem a ler, as perguntas quase sempre são as mesmas, de onde surgem esses personagens e se são fictícios ou da vida real.

Há uma grande ausência de professores, que não utilizam os livros literários para colocarem os alunos a usarem sua imaginação, criatividade entre outros, pois a gramática tem uma especificidade de não colocar os alunos para pensar, imaginar e criar.



Para a criança, ouvir histórias estimula a criatividade e formas de expressão corporal. Sendo um momento de aprendizagem rica em estímulos sensoriais, intelectuais, dá-lhe segurança emocional. Ouvir histórias também ajuda a criança a entrar em contato com suas emoções, supre dúvidas e angústias internas. Através da narrativa a criança começa a entender o mundo ao seu redor e estabelecer relações com o outro, a socialização. Conseqüentemente, são mais criativas, saem-se melhor no aprendizado e serão adultos mais felizes (BARBOSA, 1999, p. 22).

Sabemos que hoje, ainda existem livros clássicos como: Chapeuzinho Vermelho, Os Três Porquinhos, Branca de Neve e os Sete Anões, que fazem a alegria das crianças do mundo inteiro, fato que ressalta a importância do trabalho com os livros infantis. Assim como os outros meios de comunicação que se utilizam, como o teatro, rádio, vídeos, televisão... Essas tecnologias vieram para facilitar e auxiliar a vida do homem, mas para isso se não tiverem conhecimento e acesso a essa nova cultura, isso pode virar contra o homem, e poderá escravizá-lo cada vez mais, para o lado negativo, fator que não abdica do literário.

Há prazer de folhear um livro, colorido ou branco e preto [...] livros feitos para crianças pequenas, mas que podem encantar aos de qualquer idade, são, sobretudo, experiências de olhar, de um olhar múltiplo, pois se vê com o olhar do autor e do olhador/leitor, ambos enxergando o mundo e os personagens de modo diferente, conforme percebem o mundo. Saborear e detectar tanta coisa que nos cerca usando este instrumento nosso tão primeiro, tão denotador de tudo, a visão (ABRAMOVICH, 1991, p. 33).

Cada meio de comunicação citado acima tem sua importância, mas o livro e as palavras escritas são primordiais e indispensáveis na vida de qualquer ser humano. Alguns especialistas chegam a afirmar que a leitura deve ser apresentada ao sujeito ainda no início no ventre materno, isso quando a mãe passa a contar pequenas histórias para o bebê. Começar esse processo de leitura, ainda na barriga da mãe, facilitará o convívio e admiração dessas crianças para com os livros. A magia de cada história, lenda, poesia, será adequada para a fase dela.

No entanto, os pais vivem uma vida tão corrida para sobreviverem, que certas vezes não dão a atenção necessária, e nem se dispõem a incentivar seus filhos a se tornarem bons leitores.

As crianças passam a maioria do tempo na escola, e se forem um local que se trabalha o criativo, o lúdico, eles passam a ser incentivados e farão desse momento único, um lugar de expressar sua criatividade, sua imaginação, interação com o

próximo e satisfação. E lá na frente não terão dificuldades para viverem em sociedade, ou na escola.

A leitura de histórias é um momento em que a criança pode conhecer a forma de viver, pensar e agir e o universo de valores, costumes e comportamentos de outras culturas situadas em outros tempos e lugares que não são seus (BRASIL, 1998, p. 143).

Seja um livro clássico ou atual, essa leitura levará a criança a desenvolver vários aspectos como: O senso crítico, sensibilidade, autonomia, criatividade e uma imaginação criadora, e é lendo que se aprende a ler, interpretar e escrever. E com a ajuda dos pais em casa, e dos professores na escola, essas crianças vão cada vez mais se apaixonando pelo mundo literário.

As crianças brasileiras passam em média seis horas em frente à televisão, ou no celular, e ignoram alguns minutos de uma leitura de um livro, de uma poesia maravilhosa, ou de uma fantástica história.

E em meio a tantas tecnologias, a televisão é uma das maiores invenções, que veio para aproximar pessoas... Mas nada irá substituir um bom livro literário, e se juntarmos esses dois meios de comunicação, as coisas facilitarão para as crianças, e adultos, pois será um auxílio para todos nós e no final terá um resultado maravilhoso.

É muito nítida a mudança que a linguagem teve principalmente pela inserção da televisão. Entretanto, a linguagem é um fator preocupante. Os primeiros autores a se atentarem com o nível e linguagem dos livros para a faixa etária de cada criança foram, Monteiro Lobato e Madamé Dupré, com o passar dos tempos foram surgindo vários autores, para discutirem e questionarem o polêmico tema da literatura.

“Escrever com naturalidade e ao nível adequado a cada idade, sem vícios nem gírias, modismo infantis, plebeísmos grosseiros, será o ideal” (DINORAH, 1995, p.39).

Nos dias atuais da modernidade, é muito difícil encontrar pessoas que não falam gírias, só encontramos pessoas ocupadas, e que cada vez menos se falam pessoalmente, e sem tempo para o filho. Esses meio de comunicação como é o vício do celular, eles não se encontram mais, não se falam mais, é apenas por chamada de vídeo. Por isso temos que mostrar para as crianças o mais cedo possível o caminho dos livros, pois com ele a criança terá vários benefícios, ao invés de só ficar no celular.

Como enfatiza Dinorah (1995, p. 40),

O grande problema de nossa sociedade – e aí estão professores e educadores para confirmar – é o baixo nível de conhecimento de português de nossos jovens. Entram na universidade (quando chegam até lá) sem condições de expor uma ideia ou interpretar um texto mais complexo. E a causa disso é exatamente a falta de leitura.

É juntamente com o auxílio dos livros infantis, que as crianças dos Anos Iniciais irão interagir no mundo encantado da literatura. E os vocabulários das crianças são bem restritos, são palavras e frases curtas, e essa boa aproximação com os livros que irá fazer com esse vocabulário fique enriquecido.

Porém, retomando à situação da tecnologia do país, grande editores, fazem campanhas, especializações, curso para falarem sobre esse assunto tão polêmico que é da Literatura Infantil nas escolas. É um ótimo começo para falarem para as crianças, jovens e adultos.

Entretanto, essas crianças poderiam estar sendo estimuladas e premiadas, isso acaba virando um hábito para aquela criança. Ela vai tomando o gosto pela leitura, e no final pode ser uma futura escritora. É muito válido ver que esses projetos estão saindo da teoria e partindo para a prática.

Se os pais tivessem mais preocupação de tirar um tempinho para contar uma história ao seu filho antes de dormir, com certeza teríamos adolescentes bem diferentes dos dias de hoje, que vissem a literatura de uma forma mais carinhosa e prazerosa.

Os livros literários são tão mágicos, que transformam o hábito e a vida de uma pessoa, agora imagina a vida de uma criança que já começa a ter esse contado desde bebê, esse prazer passa a virar um deleite pelo livro, e não apenas por obrigação de ler. Contar histórias é uma arte, certamente. E nem todo professor nasce com o privilégio desse dom (DINORAH, 1995, p.50).

Um bom contador de histórias necessita: acreditar na história que está sendo contada, lembrar que é o ponto de partida para outras atividades em sala, mostrar para as crianças que não existe só uma moral da história, e quem pode criar essa moral, é a própria criança.

#### 4 AS MÍDIAS E A LITERATURA INFANTIL

O uso da mídia na literatura infantil é muito importante para uma forma diferente de se transmitir conhecimento para o aluno. É necessário que os alunos tenham esse contato com as redes sociais, que possamos inseri-las na Instituição Escolar para registrar momentos dos alunos, no nosso momento de trabalho.

Muitos professores já sentiram que precisam mudar sua maneira de ensinar, querem se adaptar ao ritmo e as exigências educacionais dos novos tempos e anseiam por oferecer um ensino de qualidade, adequado às novas exigências sociais e profissionais. Colocam-se como mestres e aprendizes, com expectativas de que por meio da interação didática com alunos, a aprendizagem aconteça para ambos (BOELTER, 2006, p.19).

A literatura infantil proporcionar às crianças várias experiências, por meio de imaginação, fantasias e sonhos, tudo usando a imaginação. A brincadeira é uma forma de satisfazer a possibilidade das crianças interagirem como se fossem adultos, usando a criatividade, e para os alunos dos anos iniciais é essencial para o desenvolvimento a exploração da mídia, esse trabalho pedagógico torna-se mais eficiente e prazeroso.

Formar para novas tecnologias é formar o julgamento, o senso crítico, o pensamento hipotético e dedutivo, as faculdades de observação e de pesquisa, a imaginação, capacidade de memorizar e classificar, a leitura e a análise de textos e de imagens, a representação de redes, de procedimentos e de estratégias de comunicação (PERRENOUD, 2000, p. 128).

O docente precisa preparar-se para utilizar novas técnicas pedagógicas para tornar seu trabalho mais atrativo com as crianças, para chamar mais atenção. A utilização das mídias nas salas na educação com grande avanço, os resultados têm sido demonstrados pela grande quantidade de atividades pedagógicas diferenciadas.

A informática pedagógica é aquela que vai estar presente na sala de aula, mediada pelo professor, para apresentar complemento às atividades desenvolvidas em sala de aula utilizando algum computador e softwares específicos para auxiliar as atividades de geografia, história, matemática, etc..., utilizando softwares específicos dessas disciplinas para propor ao aluno um modelo diferente de aprendizado (KLOCH, 2007, p.209).

A Literatura é um dos processos metodológicos usados pelo professor na unidade escolar, é uma arte de palavra utilizada no cotidiano, pensamentos no

imaginário, a descoberta na nossa cultura, nesse meio sabemos que não são só as obras literárias, ela inclui a nossa crença, o nosso meio social e diversas outros conhecimentos vivenciado durante nosso dia a dia. Podemos comprovar o exposto pelas considerações de Coutinho (1976, p. 8):

A literatura é fenômeno estético. É uma arte, a arte da palavra. Não visa informar, pregar, documentar. Acidentalmente, secundariamente, ela pode fazer isso, ela pode fazer isso, pode conter história, filosofia, ciência, religião. O literário ou o estético inclui precisamente o social, o histórico, o religioso etc., porém transformado esse material em estético.

Percebemos que na literatura algo muito importante que se relaciona é a socialização entre as pessoas e a literatura e a nossa cultura em que mostramos algo especial para que os alunos descobrissem o que é realmente nosso meio social, nós como professores precisamos ajudar os alunos a mostrarem que a leitura, é uma cultura e que precisamos por em prática experiências humanas.

[...] é na literatura, em suas diferentes formas e desde o mais remotos tempos, que a humanidade tem repertoriado, reunido a sua própria história. Com a mais rica linguagem que foi capaz de criar, a humanidade tem explicado para todos e para cada um as nossas origens, as nossas crenças, os nossos mitos, as nossas alegrias e os nossos sofrimentos. (ABRAMOVICH, 1997, p. 68).

De tal modo, constatamos que a literatura é um processo entre o homem e a sociedade que tem a possibilidade de terem uma relação. De acordo com Candido (1976, p.46), a Literatura exprime representações individuais e sociais que transcendem a situação imediata, inscrevendo-se no patrimônio do grupo. Torna-se, dessa forma, patrimônio sociocultural de toda a humanidade.

Nos tempos mais antigos o tanto que nossos antepassados tinham mentes brilhantes em contar histórias de faz de conta, lendas, e foram se perdendo com tempo, com o passar dos anos vemos que não temos mais criatividade por falta de incentivo ou por falta de interesse, o tanto que é importante essas criações feitas por nos mesmas mais para isso vemos que precisamos dedicar mais com nossas crianças, na educação infantil mostrar a suma importância de um trabalho maravilhoso.

Quantas histórias lindas, inventadas e contadas ao pé do fogão em noites de inverno por vovós imaginosas perderam – se, foram esquecidas, por falta de alguém escrevesse. E, mesmo escritas, por falta de alguém que as lesse! (BANDEIRA, 2001, p. 60).

Precisamos nos dedicar para essas crianças terem um desenvolvimento de leitura melhorado, mas para isso os docentes precisam ter uma boa estratégia para mantê-los no universo da leitura, onde podemos criar diversidades de atividades, não só ligadas à literatura infantil, mas para o mundo melhor. Dessa maneira a união da qualificação continuada docente, assim como as metodologias e o conhecimento e aplicação dos recursos midiáticos podem contribuir satisfatoriamente para uma aprendizagem significativa e a formação de um leitor.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir dessa pesquisa científica propusemos aguçar, despertar de nossas crianças, o hábito da leitura, para uma vida mais privilegiada. Evidenciamos também que os pais e os professores possam incentivar as crianças na escola, e em casa. Com ajuda dos docentes podemos fazer de uma leitura tornar-se prazerosa, interpretativa, imaginária.

O objetivo do nosso trabalho foi oferecer recursos literários, metodológicos e midiáticos para o professor contribuir na formação de pequenos leitores. Assim, ficou claro que precisamos despertar nos futuros professores essa literatura de um modo diferente, que seja livre a maneira de se imaginar, de interpretar, sendo assim precisamos interagir com as crianças para termos grandes surpresas acerca do que é o mundo imaginário delas, é importante que enriqueçamos esse processo para que possamos ter bom desenvolvimento.

A literatura infantil proporciona às crianças, experiências, fantasias, sonhos, criatividade, escuta ativa e se o professor tiver formação continuada e souber usar os recursos midiáticos, por meio desse método irá contribuir para que a criança possa ter interesse e apaixonar-se pela grande magia que é a literatura infantil, e assim por intermédio desse processo ter o hábito de ler e se tornar bom leitor. Capaz de viver melhor em sociedade, principalmente solucionar as situações problemas de seu dia a dia.

## REFERÊNCIAS

ABRAMOVICH, Fanny. **Literatura Infantil: Gostosura e Bobices**. 2. ed. São Paulo: Scipione, 1991.

ABRAMOVICH, F. **Literatura infantil: gostosuras e bobices**. 5.ed. São Paulo: Scipione, 1995.

ABRAMOVICH, Fanny. **Literatura infantil: gosturas e bobices**. São Paulo: Scipione, 1997.

BRASIL. Ministério da educação e do desporto. **Referencial curricular nacional para a educação infantil**. Brasília, DF, 1998.

BARBOSA, R. T. P. **A leitura em dois pontos: ler e contar histórias**. Releitura, n. 12, 22/ 03. Belo Horizonte, 1999.

BANDEIRA, Pedro. **O fantástico misterio de Feurinha**, São Paulo: FDT, 2001., 1997. ( Pensamentos e ação no magistério)

BOELTER, E. L. Tecnologia no cotidiano. **Gestão em Rede**. Curitiba: Reproset Indústria Gráfica, n.74, p.19, nov. 2006.

COELHO, Nelly Novaes. **Panorama Histórico da Leitura Infantil/ Juvenil**. Ática . SP , 2001.

CADEMARTORI, L. **O que é literatura infantil**. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 2010.

CANDIDO, Antonio. **Literatura e sociedade**.5. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1976.

COUTINHO, Afranio. **Notas de teoria literaria**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1976.

DINORAH, Maria. **O livro infantil e a formação do leitor**, RJ: Vozes, 1995.

FERNANDES, Maria. **Os segredos da alfabetização**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

GOULART, Cecília. Educação Infantil: “nós já somos leitores e produtores de textos”. **Revista Presença Pedagógica**, v. 11, n. 63, p. 16-21. Belo Horizonte/MG: Editora Dimensão, Mai./Jun. 2

KLOCH, Hermínio. **Informática Básica e Tecnologias na Educação**, 2.ed., Indaial: ASSEVI, 2007.

LOJOLA, Marisa. **Literatura: leitores & leitores**. São Paulo: Moderna, 2001.

MARTINS, Maria Helena. **O que é leitura?** São Paulo: Brasiliense, 2006

MAIA, Joseane. **Literatura na formação de leitores e professores**. São Paulo: Paulinas, 2007

PERRENOUD, Philippe. **10 novas competências para ensinar**. Trad. Patrícia Chittoni Ramos. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000. Capítulo 8, Utilizar novas tecnologias.



## **INCLUSÃO: impacto familiar e social de crianças autistas**

Liliane Nogueira Ataides

Acadêmica do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues (e-mail: [nogueiraataidesliliane@gmail.com](mailto:nogueiraataidesliliane@gmail.com))

Amanda Pires da Silva

Acadêmica do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues (e-mail: [amandaouroanago@gmail.com](mailto:amandaouroanago@gmail.com))

Fernanda Macedo Oliveira

Orientadora do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues (e-mail: [Fernanda-macedo@outlook.com](mailto:Fernanda-macedo@outlook.com))

### **RESUMO**

Com objetivo de analisar as famílias e os professores quanto à convivência da criança autista no ambiente familiar e escolar, ressaltando suas tarefas diárias, desenvolveu-se um estudo bibliográfico e campo, com pais e professores de apoio. O instrumento utilizado para coleta de informações foi uma entrevista semiestruturada que continha informações sobre a aceitabilidade da família, a visão do professor diante da criança com autismo, entre outros. Para assim entender como essas pessoas se envolvem no processo aprendizagem destas crianças. O estudo mostra como deve ocorrer a educação inclusiva na área educacional. Logo, com as informações coletadas, percebeu-se que ainda existe preconceito da sociedade em relação à inclusão, mesmo os professores das escolas regulares tratando todos com igualdade, ainda há professores que não veem desta maneira, o que dificulta o processo de inclusão. O maior desafio tanto para a família, quanto aos professores é fazer com que a sociedade em geral enxergue as crianças autistas com igualdade, para assim haver uma aprendizagem eficaz, mesmo que haja limitações, ambos devem tratar de modo igualitário, todos aqueles que se encontram envolvidos neste processo.

**Palavras-chave:** Autismo. Inclusão. Aceitabilidade. Dificuldades.

## **INCLUSION: family and social impact of autistic children**

### **ABSTRACT**

With the objective of analyzing families and teachers regarding the coexistence of autistic children in the family and school environment, resuscitating their food tasks, developing a bibliographic and field study, with parents and supportive teachers. The instrument used to collect information was a semi-structured interview containing information about family acceptability, a teacher's view of the child with autism, among others. To understand how these people are at involved in the learning process of these children. The study shows how inclusive education in education should take place. Therefore, with the collected information, perceived and that there are still prejudices of society regarding inclusion, but even the teachers of regular schools treating all students with statistics, there are still teachers who do not see this way, or

that make the process of inclusion difficult. The biggest the challenge for the family, how much teachers make society in general see children with autism, so that learning is effective, even if there are restrictions, both must be treated equally, all those who are harmed participate in this process.

**Keywords:** Autism. Inclusion. Acceptability. Difficulties

## INTRODUÇÃO

As crianças autistas possuem limitações, mesmo sendo consideradas pessoas normais. Logo, entender suas necessidades e suas limitações podem favorecer a família e o educador, no processo aprendizado. O desenvolvimento de todo ser humano possui seu tempo, o que não é diferente com o autista.

A preocupação que se tem na área familiar, social e educacional em relação às crianças autistas é que todos os indivíduos que convivem com as mesmas, não possuem capacitação necessária para lidar com suas diferenças. Por isso, é importante buscar informações para auxiliar os pais e professores quanto à sensibilidade deles nos distintos ambientes.

Oscuidados dos familiares e dos professores em atingir as expectativas de aprendizado e interação do mesmo no ambiente que está inserido são inúmeras, sendo este o maior desafio.

A atenção dos pais com as crianças autistas inicia-se com o diagnóstico, em que passam a vivenciar uma sensibilidade no ambiente familiar. Por isso, questionou-se neste estudo: Como acontece a aceitabilidade da família com o diagnóstico do autismo em seu filho? Quais as interpretações a família passa a ter com o diagnóstico de seu filho em relação à sociedade?

Essas questões surgem porque a maioria dos pais não estão preparados para a chegada de um filho com autismo. Mesmo antes da gravidez, os pais esperam e aguardam seu filho sem deficiência.

Ademais, na sociedade, a criança é vista como anormal, e no âmbito escolar, não são bem compreendidos. Com isso, passam a inferir que os professores não estão aptos e capacitados a assistirem a criança com deficiência, ou seja, não atendem as intervenções necessárias que devem ser adotadas na educação inclusiva, e em especial com crianças autistas.

Para buscar um entendimento mais detalhado referente a estas questões, desenvolveu-se uma entrevista com duas famílias que possuem crianças diagnosticadas com autismo, e também com professores regentes e de apoio, que fazem parte da vida das crianças em que os pais foram envolvidos no estudo. Para assim conhecer como lidam, no seu cotidiano, com as crianças com autismo, principalmente, para conhecer as estratégias utilizadas para prender atenção de seu filho.

Diante das abordagens, o estudo tem como objetivo analisar como os familiares e os professores lidam com a criança diagnosticada com o espectro autista, conhecidas tarefas diárias que são utilizadas por ambos, pais e professores, para facilitar o convívio, como também reconhecer os maiores desafios enfrentados pelos envolvidos no estudo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Com a diversidade presente em nossa sociedade, é visível uma dificuldade e desafios em diferentes ambientes, principalmente, em lidar com as diferenças, independente de qual seja.

Para amenizar o preconceito e melhorar a qualidade daqueles que se apresentam na sociedade como diferentes, foram implantadas leis que asseguram qualquer pessoa a ter liberdade, independentemente de suas necessidades cotidianas. Entre as normas, tem-se a 'Inclusão', que se apresenta com o objetivo de incluir pessoas com deficiência na rede regular de ensino.

Uma pessoa com deficiência não é desejável em uma família e não há razões para se crer no contrário. Quase sempre causa sofrimento, desconforto, embaraço, lágrimas, confusão, tempo e dinheiro. Na maioria dos casos, os pais que recebem o diagnóstico de seus filhos como portadores de uma deficiência, simplesmente, têm um choque, pois a espera de seu filho é bastante diferente do esperado, ou seja, no ato da gravidez a mãe sempre espera por um filho sem nenhum tipo de limitações (BUSCAGLIA, 2006).

Para Buscaglia (2006, p. 127), os pais devem amar seus filhos como eles são, assim descreve:

Os pais devem ter orgulho de seus filhos, aceitando-os como eles são e não dando ouvidos às palavras e aos olhares daqueles que nada sabem. O seu filho tem um significado para você e para todas as crianças. Você encontrará uma alegria da qual não suspeita agora enquanto preenche a vida dele ao seu lado. Levante a cabeça e siga o caminho indicado.

A limitação de um filho autista não deve fazer com que os pais se sintam inferior, por ter um filho com deficiência. Eles devem primeiramente respeitar e ter orgulho de seus filhos, pois ter uma criança autista é um acontecimento repentino, mas os pais ficam sensibilizados porque cada filho tem um significado para eles. Saiba-se que os conflitos interpessoais e pessoais aparecem em todos os momentos de nossas vidas. Mas, no autismo ele tende a agravar em alguns momentos, principalmente na fase da adolescência.

Para ressaltar o quanto a adolescência deve ser observada pelos membros da família de um autista, Orrú (2009, p. 33), explica que:

Na adolescência, tendem a aumentar os conflitos pessoais e interpessoais na pessoa com autismo. É possível aparecerem novas complicações, como crises de epilepsia, acréscimo das estereotípias, problemas alimentares, ciclos depressivos, aumento da excitação e ansiedade.

Os pais que têm filhos autistas devem sempre manter um olhar atento sobre a criança, e, principalmente, na adolescência para que no decorrer do tempo não venha agravar os problemas com sua saúde.

Muitos são os conflitos que os pais e/ou familiares passam a viver em função do diagnóstico de autismo em um membro familiar. Para compreender melhor o que vem a ser autismo, Benini e Castanha (2012, s./p.) definiram como “uma palavra de origem grega (*autós*), que significa por si mesmo. É um termo usado dentro da psiquiatria para denominar comportamentos humanos que se centralizam em si mesmos, voltados para o próprio indivíduo”.

O indivíduo autista altera-se a cada dia, o que confirma que suas limitações podem agravar desde a idade precoce à adulta, o que promoverá impacto no seu desenvolvimento. Para compreender está afirmativa Mello (2007, p. 16) explica que:

O autismo é considerado um distúrbio do desenvolvimento que se caracteriza por alterações presentes desde a idade muito precoce, tipicamente antes dos três anos, com impacto múltiplo e variável em áreas nobres do desenvolvimento humano, como as áreas de comunicação, interação social e aprendizado.

Complementando este entendimento, Grandin e Scariano (1999, p. 18) explica que “o autismo é um distúrbio de desenvolvimento. Uma deficiência nos sistemas que processam a informação sensorial recebida, fazendo a criança reagir alguns estímulos de maneira excessiva”.

Os autores explicam que o distúrbio estará presente em todo o processo de desenvolvimento do indivíduo autista, e com isso prejuízos serão identificados, principalmente em seu convívio familiar e social.

Outro entendimento é ressaltado por Cunha (2009), que resalta o autismo como um transtorno, em muitos casos, com prejuízos orgânicos, retardo mental, convulsões e doenças genéticas, comuns também em outras patologias, em que há muitas incertezas a seu respeito. Pode aparecer nos primeiros anos de vida, proveniente de causas genéticas ou por uma síndrome ocorrida durante o período do desenvolvimento da criança.

O autista é um indivíduo único, exclusivo enquanto pessoa. Embora tenha características peculiares no que se referem à síndrome, suas manifestações comportamentais diferenciam-se segundo seu nível linguístico e simbólico, quociente intelectual, temperamento, acentuação sintomática, histórico de vida, ambiente, condições clínicas, assim como todos os indivíduos (ORRÚ, 2009).

Todas as pessoas portadoras de deficiências têm direito à honestidade em relação a si mesma, ao outro e à sua condição. Ser desonesto com eles é o pior serviço que alguém pode lhes prestar. A honestidade constitui a única base sólida sobre a qual qualquer tipo de crescimento pode ocorrer. Os deficientes necessitam do que há de melhor, seja na família ou na escola.

O autismo infantil corresponde a quadro de extrema complexidade que exige que abordagens multidisciplinares sejam efetivadas visando-se não somente a questão educacional e da socialização, mas principalmente a questão médica e a tentativa de estabelecer etiologias e quadros clínicos bem definidos, passíveis de prognósticos precisos e abordagens terapêuticas eficazes. Com a maior acurácia das pesquisas clínicas, grande número de subsíndromes ligadas ao complexo “autismo” devem ser identificadas nos próximos anos, de forma que os conhecimentos sobre a área aumentem de modo significativo em um futuro próximo (ASSUMPÇÃO JÚNIOR; PIMENTEL, 2000, p. 30).

A pessoa com deficiência deve fazer parte de diferentes contextos. Muitos estudos sistêmicos referentes às pessoas com deficiência evidenciam a necessidade de trabalhos mais especializados no campo da terapia, da educação para que não

haja implicações quanto a dor e sofrimento daqueles que fazem parte da vida de uma criança com autismo.

A falta de informação clara, as generalidades interpretativas, a má informação. Além das constantes pressões sem alívio, a ausência de babás para um pouco de descanso, os crescentes problemas familiares. As preocupações com o dinheiro e as contas, as tensões acumuladas, as brigas. As incertezas, sentimentos confusos e assustadores, as frustrações normais de uma família e muitos outros fatores dificultam a aceitabilidade daqueles indivíduos que são considerados diferentes.

A sensação de inadequação ao ver seus filhos, a quem tanto amam, afastando-se cada vez mais do mundo “normal” que gostariam tanto de lhes dar. O que fazer? Vêm então as batalhas escolares. A admissão, rótulos nunca explicados, mais reavaliações! Pilhas de fichas a respeito de seus filhos em arquivos inacessíveis, envoltas em mistério. A ansiedade de não saber se será permitido à criança continuar na escola. Ameaças das autoridades escolares, claras ou implícitas. E as crianças, o que lhes acontecerá à medida que crescem? As preocupações com seus temores, seu isolamento, a crescente solidão, a confusão cada vez maior, as fantasias e frustrações sexuais, as dúvidas a respeito de seus sentimentos, o futuro, o amanhã (BUSCALIA, 2006, p. 14).

No texto acima, é perceptível que há negações quanto ao processo de aceitação dos familiares. O preconceito ainda é muito presente na sociedade, o que não difere dos próprios pais, que passam a enfrentar uma experiência nova e desafiadora.

A compreensão deste processo enfrentado pelos familiares em relação à criança autista são inúmeras, e, por isso, Petraglia (1993, p.20) afirma que:

A família não deve abrir mão de seu lazer, de seu bem-estar e de seus limites. O autista precisa ser tratado como um membro da família e não como um soberano, a quem é tudo permitido. Ninguém é culpado por ter um autista na família. Ninguém, portanto, precisa ser penalizado. Claro que existe o stress que o próprio convívio com um autista ocasiona, mas que pode ser atenuado, na medida em que a família consegue canalizar suas expectativas.

Outro entendimento em relação à família é descrito por Buscaglia (2006, p. 31) em que “o papel da família é o de encorajar a individualidade emergente da criança excepcional, permitir que ela faça suas próprias escolhas, que se manifeste e expresse seus sentimentos”.

A família, como ressalta os autores, deve ter um convívio normal com a criança autista, não deve mudar sua rotina, seu lazer para favorecer a criança com autismo.

O que precisam fazer é encorajar e possibilitar com que escolhas sejam feitas, para assim, ela expressar seus desejos.

Cunha (2009, p. 33) explica que a criança autista tem hábitos diferentes de se comportar, ou seja, é normal a criança autista sentir-se desconfortável e intimidada em um ambiente novo, como por exemplo, na escola. “É normal buscar apoio nas coisas ou nos movimentos que a atraem, mantendo-se permanentemente concentrada neles, esquecendo de todo o resto”.

O professor de uma criança autista tem um desafio, porque elas não são atraídas facilmente. Neste sentido, o docente deve observar bastante para ajudar a criança a buscar estratégias para atraí-la nas tarefas escolares do dia a dia. Cunha (2009, p. 33) diz que: “em um primeiro momento, o professor deve observar quais objetos ou atividades o atraem mais, para usá-los nas tarefas. Detalhes que, muitas vezes, são desconsiderados por nós, exercem grande atração”.

O autor também acrescenta que para o aluno com autismo, a princípio, o que importa não é tanto a capacidade acadêmica, mas sim a aquisição de habilidades sociais e de autonomia. Assim, a contribuição do educador é a de promover e dispor de uma série de condições educativas em um ambiente expressamente preparado. Os desafios são diversos, conforme já pontuado, mas devem ser discutidos na sociedade como um todo, as melhores estratégias para alcançar bons resultados.

### **3 METODOLOGIA**

Com o objetivo de compreender como acontece a inclusão de pessoas autistas, o estudo foi subdividido em dois momentos, sendo que no primeiro momento foi desenvolvida uma pesquisa bibliográfica, em que se utilizou de diferentes artigos disponibilizados ou não na internet.

Conforme Lakatos e Marconi (2001) o estudo bibliográfico é considerado um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. Significa mais do que apenas procurar a verdade, é um momento em que se encontram respostas para as questões propostas. Especificamente, é um procedimento flexivo sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos fatos ou dados, relações ou leis, em qualquer campo de conhecimento.

No segundo momento, foi realizada uma pesquisa de campo, em uma Escola Municipal de Educação Infantil, situada no município de Rio Verde-GO, no Sudoeste Goiano, com duas famílias (mãe e/ou pai), que possuem um membro da família com autismo e professores que atendem as respectivas crianças autistas em sala de aula.

As seleções das famílias ocorreram com o auxílio da gestora da escola, que encaminhou aos profissionais (coordenadora) que atendem os alunos e professores da instituição de ensino, sendo que o contato com os envolvidos no estudo foi realizado pelas pesquisadoras, acompanhadas da coordenadora.

No momento do contato, foram esclarecidas aos participantes as condições da pesquisa, como também os seus objetivos. Após essa explicação foi entregue o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), para assim poderem fazer parte da pesquisa.

Como pode ser verificado o estudo possui característica qualitativa, em que envolveram duas famílias que possuem um membro autista. A pesquisa qualitativa tem como objeto compreender, de modo particular, o que está sendo estudando (LAKATOS; MARCONI, 2001).

Na pesquisa optou-se pela entrevista por se mostrar uma ferramenta útil no trabalho de compreensão da realidade dos sujeitos envolvidos no estudo. A entrevista foi semiestruturada, para ser utilizada em dois momentos. A primeira entrevista foi direcionada à família, a qual continha 13 questões estruturadas, e, a segunda entrevista foi aplicada aos professores, contendo 12 questões.

As perguntas realizadas foram abertas, em uma ordem determinada pelas pesquisadoras de modo cronológico, que ocorreu no dia 17 de outubro do ano de 2019, com os pais e no dia 18 de outubro de 2019 com as professoras, as quais foram gravadas e transcritas com o objetivo de preservar a veracidade das respostas.

O intuito do estudo foi obter respostas que auxiliassem nos relacionamentos das crianças diagnosticadas com autismo e a vivência destes no contexto familiar e escolar, como também identificar o trabalho que os professores desenvolvem com esses alunos. Dentro desta identificação, foram utilizados os seguintes termos Professor “E” e Professor “S”. A escolha das participantes se deu pela indicação da Diretora, sendo em data posterior, efetuada individualmente as entrevistas.

Com as informações obtidas na pesquisa avaliou-se por meio do método de análise de conteúdo, pois de acordo com Cervo e Bervian(2002) depois de coletados os dados, estes devem ser expostos de forma sintética, para serem submetidos ou



não, conforme o caso, a novos esclarecimentos. Todas as informações obtidas foram comparadas e interpretadas conforme as respostas obtidas na pesquisa.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 Entrevista com os pais

Ao desenvolver a entrevista com os pais e para perceber como estes lidam no seu dia a dia com a criança diagnosticada com autismo, e como vem sendo trabalhado com as mesmas, em suas atividades diárias no ambiente familiar, foi percebido no início da entrevista quando questionado aos pais quanto a sua reação ao receber o diagnóstico de seu filho autista e se o mesmo seria o seu único filho, ou se eles teriam mais filhos, obteve-se a seguinte resposta:

Pai (A). *“Tenho somente ele de filho, não foi fácil receber o diagnóstico, passamos por um momento de muita tristeza e dor”.*

Pai (B). *“Aurora<sup>1</sup> é filha única. Sensação de incerteza, tristeza e insegurança”.*

O sentimento dos pais, referente ao diagnóstico da criança foi para ambos os pais um momento de tristeza, dor e insegurança, em que os genitores ao se depararem com o novo, principalmente com um diagnóstico que não possuem conhecimento. Buscaglia (2006, p. 20) explica que esse tipo de situação ocasionará sofrimento, desconforto, lágrimas, confusão e muito tempo e dinheiro”.

Os pais foram indagados quanto a idade do filho quando descobriram que ele era portador do autismo, e quantos anos eles têm atualmente, os quais destacaram:

Pai (A). *Hoje ele tem 6 anos. Recebemos o diagnóstico quando ele tinha acabado de completar 5 anos.*

Pai (B). *Está com 6 anos, diagnóstico com 4 anos.*

Para ambos os pais, o diagnóstico do filho com autismo foi com idades próximas, no qual um destes tem somente um ano que descobriram e o outro, dois anos. Mello (2007) diz que as alterações são percebidas em idade precoce.

---

<sup>1</sup> Nome fictício da criança.

Como é difícil identificar se seu filho tem algum tipo de limitação, foi pedido para os pais A e B que relatassem como eles identificaram que seu filho possuía comportamentos de um autista.

*Pai (A). Ele já apresentava dificuldade motora e atraso na fala, mas comecei a me preocupar quando ele começou com algumas estereotípias, como se morder até ferir e continua se mordendo, tapar os ouvidos quando ouvia barulhos e puxar muito as orelhas.*

*Pai (B). A partir dos 2 anos, falta de interesse, não falar, comportamento inapropriado.*

O comportamento identificado pelos pais, como dificuldade motora e atraso na fala, como também agressividade, foram relevantes para que eles pudessem buscar um diagnóstico do seu filho, sendo que as características apresentadas estão em conformidade com os estudos de Mello (2007), que caracteriza as alterações no comportamento da criança com autismo, principalmente na comunicação, aprendizado e socialização.

Quanto ao acompanhamento do filho por um médico, foi perguntado aos pais, se eles recebem algum outro profissional, para ajudar em seu comportamento em casa e na escola.

*Pai (A). Ele faz fonoaudiologia, terapia ocupacional, musicoterapia, é atendido por uma psicopedagoga, equoterapia e AEE.*

*Pai(B). Sim, psicóloga, fonoaudiologia e equoterapia.*

Com as respostas dos pais foi constatado que estes preocupam com os filhos e levam-nos a terem acompanhamento com outros profissionais da saúde, o que evidencia a preocupação com o desenvolvimento de seus filhos autistas.

Ao direcionar o questionamento quanto a vivência da mãe e/ou pai com alguma situação desconfortável com seu filho autista em diferentes ambientes, estes disseram que:

*Pai (A). Muito, principalmente olhares e comentários desagradáveis.*

*Pai (B). Sim, na aula de balé, o som a incomodava e a professora não soube lidar com a situação e a deixou chorando sozinha, foi muito triste e desconfortável, pois todos pararam o que faziam para observar a situação.*

O desconforto com a criança autista foi apresentado pelos pais, tanto em relação aos olhares desagradáveis, quanto a falta de despreparo de professores que tomam atitudes embaraçosas que acabam gerando situações desgastantes para os pais, quanto para as crianças autistas.

Logo, pode-se perceber que não é fácil ser mãe de um autista, e ter que vivenciar diferentes situações ao lado deles, qual a melhor forma de enfrentar o diagnóstico é aceitá-lo, sendo esta a parte mais importante da aceitação, que é aprender a conviver com a criança autista.

*Pai(A). É um desafio, uma tarefa difícil, lidar com tudo o que o autismo traz, é viver insegura muitas vezes triste por não saber como será no futuro, muito frustrada por não conseguir pagar um bom tratamento.*

*Pai(B). Uma experiência sobre uma realidade cheia de surpresas, um pouco cansativa, mas sentimos muito felizes com o avanço.*

É um grande desafio para os pais, a realidade que a criança com autismo traz, porque ela pode expressar vários tipos de sentimentos e inseguranças.

Ao incluir a criança autista na escola, os profissionais de apoio devem trabalhar com eles da melhor maneira, pois podem acontecer situações que eles apresentem dificuldades, e podem fazer com que essa limitação seja um obstáculo, por isso, os pais devem sempre estar atentos:

*Pai(A). Sim, muitas vezes já percebi em vídeos e fotos que ele tem uma certa dificuldade de se integrar, muitas vezes já o vi no canto sentado enquanto os outros participam.*

*Pai(B). Dificuldade de concentração e interesse por algumas atividades, socialização.*

Todos os autistas são diferentes, alguns tem dificuldade de concentração, outros são nervosos. Para cada tipo de sintomas apresentados pela criança com autismo é um tipo de tratamento. Por isso, os pais devem fazer acompanhamento com especialistas para melhorar sua convivência nos diferentes ambientes, para assim melhorar seu desenvolvimento na escola e em casa.

É por meio da vivência, ou seja, a prática que se pode dizer que os pais aprendem como lidar com seus filhos, pois antes mesmo do diagnóstico é difícil saber como vai ser, e qual a melhor maneira de agir com as crianças com autismo.

Pai(A). *Hoje eu aprendi a lidar com ele, um ambiente harmônico faz a diferença, procuro manter assim, hoje eu sei que o comportamento dele vai muito do ambiente que ele está, procuro sempre falar calmamente e em voz baixa, isso ajuda manter ele calmo.*

Pai(B). *Aurora é uma criança calma, tivemos que mudar algumas atitudes com ela, e rotina.*

Toda criança precisa de um ambiente harmônico, principalmente se a criança for autista, um ambiente que ajude eles a melhorarem seu comportamento.

O relacionamento da maioria das famílias é muito difícil, então foi perguntado como todos os componentes da família lidam com a criança autista, e eles disseram que:

Pai(A). *Muitos olhares, principalmente quando ele tinha muitas crises nervosas, hoje com as terapias e medicação elas diminuíram. Mas já me incomodei muito, principalmente no meio familiar.*

Pai(B). *Já teve muitos comentários sim, no shopping ocorreu duas vezes, mas não me incomoda.*

A questão acima enfatiza o relacionamento no ambiente familiar e, percebe-se que a criança incomodava as pessoas ao seu redor, principalmente com as crises. Foi percebido, também, que o desconforto ocorria nos ambientes sociais frequentados pelos pais, os quais ressaltaram que, na atualidade, esses fatores não os incomodam mais.

## **4.2 Entrevista com os professores**

Na entrevista com os professores de apoio, que auxiliam os alunos com o TEA (Transtorno do Espectro Autista), foi questionado, em um primeiro momento o convívio diário com as referidas crianças dentro de sala de aula, como também o seu envolvimento, suas abordagens que devem ser aprimoradas no dia a dia.

No primeiro momento da entrevista foi questionado a faixa etária das duas professoras de apoio, que disseram ter entre 26 e 40 anos. Em sequência questionou-se como a escola deve acolher os alunos que tem autismo, e elas expressaram que:

Professor (E) - *Deve acolher com atenção, carinho, respeito e sentimento de igualdade.*

Professor (S) - *Da mesma maneira que acolhi todos com carinho, ou seja, auxiliando em sua socialização, se é inclusão deve tratar igual aos outros e não diferente.*

Os professores retratam que o tratamento das crianças autistas deve ocorrer de modo carinhoso, com respeito e igualdade, para que todos sejam inclusos sem preconceito, e que tratam todos iguais, sem diferenças. Para Nascimento, Nascimento e Santos (2017), a escola é ambiente que deve promover a socialização, estimulando sua interação com o grupo.

Todo aluno portador de autismo tem direito a uma professora de apoio, para ajudar nas atividades e na rotina cotidiana escolar. Neste sentido, foi perguntado se a gestão da escola garante a inclusão desses alunos autistas, e os professores pontuaram que:

Professor (E) - *Acompanhamento de todos os planos de aula para ver se as atividades atendem os mesmos, conscientização dos alunos e pais sobre a inclusão.*

Professor (S) - *Tratar todos da mesma maneira com atenção, auxiliando quando necessário para um melhor desenvolvimento da criança na escola.*

As professoras ressaltaram que a inclusão é garantida pela gestão da escola, por meio do acompanhamento do planejamento, verificando as atividades, e se estas as atendem conforme sua deficiência, como também conscientizando os pais da importância da inclusão no ambiente escolar. Para complementar a fala das professoras, Cunha (2009) enfatiza que as atividades no ambiente de sala de aula devem estar associadas à memória, concentração e equilíbrio, socialização, organização do pensamento e da linguagem, entre outros.

A sociedade é preconceituosa, e muitas vezes o diferente é algo que chama muita atenção, e, que às vezes não é visto de forma que precisasse ser visto. Com visão de cidadã e professora, a mesma foi questionada como elas acham que a sociedade enxerga as crianças com autismo, e como a sociedade aceita essas crianças? Elas retrataram que:

Professor (E) - *A sociedade ainda é preconceituosa, pois ainda há resistência por parte dos pais e da sociedade para aceitar o processo da inclusão.*

Professor (S) - *A maioria das pessoas ainda rotulam os autistas como doidos ou que não são normais. Sendo difícil a aceitação. Entretanto, na atualidade, devido às campanhas e um aumento dessas crianças, tem melhorado essa aceitação, quando o grau é leve.*

As professoras enfatizaram que a sociedade ainda se mostra preconceituosa com a inclusão, e que existe uma resistência da sociedade, como também dos próprios pais em aceitar, mas que estão mudando em função das campanhas e o aumento dessas crianças. No ambiente escolar tem-se observado uma leve aceitabilidade, mas quando o grau da doença é leve. Abrantes (2010) enfatiza que a inclusão possui muitas barreiras, porém com o aumento de indivíduos especiais nas escolas regulares, a tendência será aceitar e entender essa realidade nas escolas.

Segundo os relatos a aprendizagem favorece a criança autista. Com isso, foi perguntado como elas conduzem o aprendizado das crianças autistas e como professoras o que elas poderiam favorecer mais a elas?

Professor (E) - *Oferecendo atividades diversificadas de acordo com as suas necessidades e limitações.*

Professor (S) - *Sempre com materiais concretos como jogos, músicas e brincadeiras, que auxiliam na socialização e interação do mesmo com o meio.*

As professoras de apoio ressaltam que conduzem diferentes tarefas e que as auxiliam conforme suas necessidades e limitações. Lemos et al. (2016) consideram que aqueles pais, que acompanham o desenvolvimento de seus filhos, e professores, por meio do contato com crianças autistas, obtêm expectativas mais positivas em relação a estas crianças.

Ao indagar as professoras como elas veem a criança autista, difícil, anormal, disseram que:

Professor (E) - *Percebemos e vemos um ser capaz de aprender, respeitando suas limitações.*

Professor (S) - *Normal, as crianças que trabalham têm muita capacidade e comprovam isso todos os dias com o resultado de sua aprendizagem.*

As professoras veem seus alunos autistas como crianças que são capazes de aprender, que possuem aptidão para obter o aprendizado. Nascimento, Nascimento e

Santos (2019) explicam que a criança autista aprende por meio de uma rotina e que o uso de recursos didáticos contribui para o desenvolvimento da criança autista.

Os professores foram questionados quanto às estratégias e/ou atividades que utilizam para que a criança autista desenvolva, e ao desenvolvê-la o que as professoras percebem nas crianças, se há interesse, ou não? Também foi questionado se costumam chamar a atenção delas para o envolvimento de atividades diárias no ambiente de sala de aula, e se elas atendem as intervenções, as quais ressaltaram que:

*Professor (E) - Eu procuro trabalhar com igualdade com todas as crianças e se precisar chamar a sua atenção, irei chamar, sim, e quanto a sua dificuldade em resolver, irei usar estratégias para que ela possa alcançar sua aprendizagem e conseguir realizar suas atividades propostas. Porém, quando tratar de uma atividade que necessite adequar, eu adapto.*

*Professor (S) - Tenho 3 alunos autistas e dois sempre frequentaram a escola. Somente um que não, pois ele tem um pouco mais de dificuldade, sendo um pouco mais complicado sua compreensão, pois tem outras síndromes, e esquece rapidamente o que foi repassado.*

De tal modo, como ressaltado, as crianças autistas são tratadas como as demais e quando apresentam dificuldades, buscam estratégias para promover a aprendizagem. Nos estudos de Lemos et al. (2016) enfatizam que “estratégias devem ser utilizadas para favorecer a inclusão das crianças autistas”.

Questionou-se as professoras quanto o seu envolvimento com a criança autista, como também o que pode ser aprimorado no ambiente escolar para atender a inclusão com sucesso, as quais disseram que:

*Professor (E) - A infraestrutura da escola precisa se adequar à acessibilidade do aluno.*

*Professor (S) - Minha experiência é sempre tratar todos iguais, quando você demonstra com exemplo que não há diferenças, as outras crianças fazem igual.*

Uma das professoras ressaltou que é importante ter estrutura adequada para as crianças terem acessibilidade ao prédio, e que o tratamento de todos deve ser de modo igual. O fato é que o tratamento junto aos autistas deve ocorrer como são tratados os demais. A maneira de tratar pode enfatizar diferenças, por isso devem ser tratadas de maneira igualitária. Essa tratativa dos professores confirma o

entendimento de Lemos et al. (2016) quanto ao estigma do autismo, que ao rotulá-las podem interferir nas ações a elas dirigidas; e que ao serem inseridas nas escolas regulares, passam a ter oportunidades educativas assim como as demais, e com isso passam a demonstrar suas habilidades, como também fazem com que os profissionais redimensionem suas concepções e práticas no ambiente escolar.

## **CONCLUSÃO**

Ao dimensionar como os familiares e os professores lidam com a criança autista, foi percebido que os pais tiveram sentimento de tristeza, dor e insegurança ao terem o diagnóstico dos filhos, principalmente por não terem conhecimento, e que a descoberta ocorreu na idade entre 5 e 6 anos. Os pais só buscaram ajuda por identificarem características diferentes como “dificuldade motora e atraso na fala, se morder até ferir, tapar os ouvidos quando ouvia barulhos e puxar muito as orelhas”, essa preocupação fizeram buscar ajuda com especialistas. O desconforto em relação aos ambientes que frequentam, são vários, os pais, vivenciam olhares desagradáveis. Quanto ao despreparo de alguns professores como descrito no episódio da aula de balé, que adotam atitudes que tornam o ambiente desconfortável, tanto para os pais, quanto para os demais alunos são situações disfóricas.

Entretanto, os pais promovem rotina fixa normal para as crianças autistas, com cuidados com especialistas, para que haja uma interação mais tranquila e melhora no desenvolvimento cognitivo destas. Na escola regular os pais não tiveram nenhum tipo de problema, até porque para eles, seu filho é tratado com respeito por todos no ambiente. Os pais também deixam claro que as pessoas da família incomodam-se com as crises, e que hoje essas situações não alteram seus sentimentos.

Os professores que participaram do estudo foram pontuais quanto ao tratamento das crianças autistas, pois esses devem ocorrer de maneira carinhosa, com respeito e igualdade, para assim acontecer uma inclusão em que todos sejam tratados de modo igual, sem rótulos. O comportamento das crianças autistas foi especificado como agressivos, de isolamento e falta de interação, o que reforça a relevância do professor de apoio em sala de aula. A inclusão na escola que estão inseridas acontece com o apoio da gestão escolar, em que promovem acompanhamento com o planejamento, observando as atividades, e auxiliando os pais da importância da inclusão para seu filho com autismo. O maior desafio para as



professoras ainda está relacionado ao preconceito, e a sociedade se mostra resistente à inclusão. Na prática pedagógica as professoras promovem tarefas que estão em conformidade com suas limitações, e que utilizam de materiais concretos, para desenvolver sua interação com o grupo. As professoras possuem bom relacionamento com os pais das crianças autistas e trocam informações para acompanhar a evolução da criança em sala de aula. As professoras veem seus alunos autistas como crianças que possuem capacidade de aprender, e que ter paciência, promove controle, e as crianças autistas são diferentes, assim como todos os indivíduos. A escola auxilia os professores na execução das tarefas, e que sua execução deve ocorrer no mesmo momento das demais, e que é importante uma estrutura adequada, principalmente, quanto a acessibilidade ao prédio.

Em ambos posicionamento, pais e professores, evidenciam que os tratamentos das crianças autistas devem ser iguais, e que ambos devem caminhar juntos no processo aprendizado das mesmas. A participação de ambos garante o sucesso da inclusão.

## REFERÊNCIAS

ABRANTES, Valmira de Fátima Rigo. **Inclusão de pessoas com limitações motoras e de pessoas com síndrome de down, no ensino regular**. 2010. 161f. Dissertação (Mestrado Multidisciplinar em Sociedade, Tecnologia e Meio Ambiente) - UniEvangélica, Anapólis, 2010.

ASSUMPÇÃO JÚNIOR, Francisco B.; PIMENTEL, Ana Cristina M. Autismo Infantil. **Revista Brasileira de Psiquiatria**, v. 22, n. 2, p. 37-39, dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbp/v22s2/3795.pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2019.

BENINI, Viviane; CASTANHA, André Paulo. **Incluir e Ensinar: os desafios e possibilidades na inclusão da pessoa com autismo na escola comum**. 2012. Disponível em: <<http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde2012/arquivoas/6042827-132.pdf?PHPSESSID=ba130048f4d55a0968c06e1f21eeb908>>. Acesso em: 23 out. 2019.

BUSCAGLIA, Leo. **Os deficientes e seus pais**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CUNHA, Eugênio. **Autismo e Inclusão**. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2009.

GRANDIN, Temple; SCARIANO, Margaret M. **Uma menina estranha**: autobiografia de uma autista. São Paulo: Cia. das letras, 1999.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LEMOS, Emellyne Lima de Medeiros Dias et al. Concepções de pais e professores sobre a inclusão de crianças autistas. **Fractal: Revista de Psicologia**, v. 28, n. 3, p. 351-361, set./dez. 2016.

MELLO, Ana Maria S. **Ros de. Autismo**: guia prático. 6. ed. Brasília: Corde, 2007.

NASCIMENTO, Maria Andreza do; NASCIMENTO, Antonio Anderson Brito do; SANTOS, MariluzeRiani Diniz dos. **Autismo e o trabalho docente**: reflexões sobre os desafios encontrados para a inclusão de um autista na educação infantil. Disponível em: <<https://periodicos.ufersa.edu.br/index.php/includere/article/view/7403>>. Acesso em: 23 out. 2019.

ORRÚ, Silvia Ester. **Autismo, linguagem e educação**: interação social no cotidiano escolar. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2009.

PETRAGLIA, Isabel Cristina. **Interdisciplinaridade**: o cultivo do professor. São Paulo: EDUSP, 1993.

## **O ENSINO DE GEOMETRIA NA EDUCAÇÃO INFANTIL: Reflexões de professores do Infantil V do município de Rio Verde – GO**

**Maria Deigiane Leitão Ribeiro**

Aluna do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues  
(e-mail: mariadeigianeir@gmail.com)

**Fernanda Aleixodos Santos Rodrigues**

Aluna do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues  
(e-mail: Fernanda.aleixorv@gmail.com)

**Jorge Lima Loiola**

Orientador do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues  
(e-mail: limaloiolajorge@gmail.com)

### **RESUMO**

A presente pesquisa tem como temática: O ensino de geometria na Educação Infantil: Reflexões de professores do infantil V de duas escolas do município de Rio Verde-GO. Como objetivo do referido estudo, buscou-se, refletir acerca do ensino de geometria na Educação Infantil e identificar os desafios encontrados por esses professores para a eficiência desse ensino, a fim de responder como o ensino de geometria é trabalhado nessa etapa, especificadamente no infantil V. De tal modo, utilizou-se de uma pesquisa bibliográfica com os autores Brasil (2017), Dziadzio (2019) Lopes (2003), Smole e Diniz (2019) entre outros e a pesquisa com abordagem qualitativa. Os dados levantados por essa pesquisa foram por meio de questionários aplicados a oito professores que lecionam nas Instituições Ensino do município de Rio Verde-GO. As respostas obtidas por meio dos questionários possibilitaram a construção de um texto para melhor compreensão das informações. Assim, constatou-se que o ensino de geometria na Educação Infantil ainda é pouco trabalhado e percebeu-se que há necessidade de incluir no cotidiano e nas salas de aula desse público, a geometria, por favorecer o desenvolvimento das crianças e das suas habilidades, pertinentes para a formação de um sujeito social.

**Palavras-chave:** Geometria. Educação Infantil. Ensino.

### **TEACHING OF GEOMETRY IN CHILD EDUCATION: Practical conceptions of teachers of Infantil V of a school in Rio Verde - GO**

### **ABSTRACT**

This research has as its theme: The teaching of geometry in early childhood education: Reflections of teachers of kindergarten V of two schools in the city of Rio Verde-GO. The objective of this study was to reflect on the teaching of geometry in early childhood education and identify the challenges encountered by these teachers for the efficiency of this education, in order to answer how the teaching of geometry is worked at this stage, specifically in children V. Thus, we used a bibliographic research with the authors Brazil (2017), Dziadzio (2019) Lopes (2003), Smole and Diniz (2019) among others

and the research with qualitative approach. The data collected by this research were through questionnaires applied to eight teachers who teach in the teaching institutions of the city of Rio Verde-GO. The answers obtained through the questionnaires allowed the construction of a text for a better understanding of the information. Thus, it was found that the teaching of geometry in early childhood education is still little worked and it was realized that there is a need to include in the daily and in the classroom of this audience, geometry, to favor the development of children and their skills, relevant to the formation of a social subject.

**Keywords:** Geometry, Early Childhood Education, Teaching.

## INTRODUÇÃO

A geometria está presente em todo espaço físico do mundo e as formas podem ser observadas na natureza, no convívio social e espacial. O conhecimento sobre a geometria não é inato, é um conhecimento construído desde o nascimento do indivíduo e que vai aperfeiçoando-se ao longo da vida, tanto escolar como social.

O ensino de geometria vai muito além de figuras e formas, este está relacionado com a percepção espacial, com desenvolvimento cognitivo e com as competências para resolver problemas, criar, representar, construir e pensar. Assim, como olhar e compreender o mundo em que está inserido.

De acordo com Smole e Diniz (2019), a geometria possibilita ao indivíduo o desenvolvimento da percepção espacial, favorece assim ao mesmo mover-se, respirar e explorar o espaço em que o rodeia.

De tal modo, ao considerar o ensino de geometria na Educação Infantil, observa-se que o mesmo ainda é um ensino restrito, pouco trabalhado e sem relevância por parte de alguns professores, que alegam a falta de recursos didáticos como impasses para a efetivação do conteúdo de forma significativa, ou o não conhecimento necessário para abordar o conteúdo. Na concepção de Smole e Diniz (2019, s./p.):

Muitos são os caminhos para ensinar e aprender geometria na educação infantil. O fundamental é a crença do professor em que as noções geométricas são importantes na formação do pensamento matemático e espacial dos alunos e que, para que ambos desenvolvam só é preciso que o ensino de geometria seja frequente e esteja relacionado a movimento, imagem e resolução de problemas.

Ademais, durante os estágios pode-se observar que o ensino de geometria nas aulas de Educação Infantil abordam apenas as figuras e formas, sendo essas em atividades desinteressantes de apenas colorir papel xerocopiado, no entanto, com

base nos autores que embasam a pesquisa, compreende-se que o ensino de geometria precisa priorizar a visão do aluno. Vislumbrar o concreto e posterior o abstrato, estimulando o aluno a organizar-se no espaço, e desenvolver suas competências necessárias para sua formação humana e interação social.

De tal maneira, considera-se que os conceitos geométricos precisam ser trabalhados de forma significativa e cotidianamente nessa etapa estudantil, em que o professor deverá considerar as noções básicas dos alunos em relação a esses conceitos e aprofundá-los, levando em consideração as experiências e realidade do aluno, pois o ensino de geometria vai além de formas e figuras, ele é um ensino que favorece ao aluno a aprendizagem e compreensão sobre a percepção espacial, desenvolvimento cognitivo e resolução de problemas.

Nessa perspectiva a presente pesquisa aborda sobre o ensino de geometria na educação infantil diante das reflexões de professores do infantil V de 02 escolas municipais da cidade de Rio Verde-GO, delimitando-se às turmas de Infantil V.

Nesse contexto a interrogação que guiará na investigação será: Como o ensino de geometria é trabalhado pelos docentes do infantil V no município de Rio Verde-GO? Diante da interrogação, considera-se a hipótese de que pode vir a ser o reflexo de um ensino que muitos professores consideram irrelevante por suas ações, pois a falta de formação continuada de alguns desses profissionais, exclusão do próprio currículo dominante ou a ausência de compreensão dos educadores em relação ao conteúdo, distancia-se da proposta metodológica e exitosa com a geometria.

A temática justifica-se pela razão de que são poucas as pesquisas realizadas nessa área da educação em que o ensino trabalhado é esvaziado, pouco valorizado e ensinado de forma restrita. Portanto, para a realização da pesquisa, elencamos como objetivo geral, refletir acerca do ensino de geometria na Educação Infantil em 02 escolas do município de Rio Verde-GO, nos específicos, observar as práticas pedagógicas do ensino de geometria na Educação Infantil, assim como conhecer a importância do ensino significativo de geometria no desenvolvimento da criança e identificar os desafios encontrados no ensino por esses professores.

Assim sendo, a investigação adotada nessa pesquisa é de cunho bibliográfico, considerando alguns autores que fazem contribuições teóricas, abordando o assunto de geometria na educação infantil, e campo que se realizou em duas escolas municipais desta cidade com abordagem qualitativa. Os procedimentos

metodológicos utilizados foram questionários que indagaram os professores de turma de infantil V e suas reflexões sobre a temática pesquisada.

Por fim, nas considerações finais são apresentados os objetivos alcançados em relação à reflexão dos professores sobre o ensino de geometria na educação infantil. Os autores que embasaram a pesquisa foram Brasil (2017), Dziadzio (2019) Lopes (2003), Smolee Diniz (2019) entre outros.

## **2 O ENSINO DE GEOMETRIA NA EDUCAÇÃO INFANTIL**

O ensino da geometria na Educação Infantil se faz necessário, pois ao ingressar nas séries posteriores (ensino fundamental, primeira fase), os alunos encontram-se familiarizados com as formas, auxiliando-as na formação de seu pensamento geométrico. Para Dziadzio (2016, s./p.) “a Geometria é uma das mais belas partes da matemática... a Geometria está presente em todo o universo, desde o microcosmo até o macrocosmo”.

Esse ensino também está presente na vida do ser humano desde que ele nasce e até mesmo antes de aprender a falar, pois desde criança o contato com o espaço, formas, figuras faz parte do seu contexto diário, o que o familiariza com o mundo.

Desse modo, ao observar as definições de geometria de alguns pesquisadores, nota-se que segundo Ferreira (2004, p. 977) a “geometria é a ciência que investiga as formas e as dimensões dos seres matemáticos, ciência que estuda as propriedades de um conjunto de elementos que são invariantes sob determinados grupos de transformações”. Entretanto, para Freudenthal (1973) citado por Ribeiro (2010, p.12) “a Geometria é um espaço ávido... aquele espaço no qual a criança vive, respira e se move. O espaço que criança deve aprender a conhecer, explorar, conquistar e ordenar para viver e mover-se melhor”.

Na concepção de Smole e Diniz (2019, s./p.),

A Geometria, o estudo de figuras formas e das relações espaciais oferece uma das melhores oportunidades para relacionar a matemática ao desenvolvimento de uma competência espacial nos alunos, ou seja, a possibilidade de perceber o espaço no qual vive, respirar, mover e que deve aprender a explorar e representar.

A geometria está relacionada com as dimensões matemáticas e objetos que estão em constantes transformações na terra. Segundo estes autores, entende-se que

a geometria é uma ferramenta essencial para o desenvolvimento integral do indivíduo, porque possibilita ao mesmo, o despertar de suas habilidades pertinentes de percepção espacial, noções de raciocínio lógico, coordenação visomotora e identificação de objetos no espaço.

A formação do pensamento geométrico na criança é pouco trabalhada nas séries iniciais da educação básica, principalmente na modalidade de Educação Infantil. No decorrer dos estágios, é observado que os docentes enfatizam mais o trabalho com números e operações, esquecendo-se do trabalho com a álgebra, geometria, grandezas e medidas e até mesmo probabilidade e estatística, mesmo que, os campos de experiências provenientes da Base Nacional Comum Curricular, cobram um dos campos como “espaço, tempo e transformações”, logo, observa-se que o ensino matemático ainda é pouco enfatizado, principalmente o ensino geométrico, possibilitando inúmeros déficits na formação do pensamento geométrico dos alunos. Para Toledo e Toledo (2010, p. 222),

A escola é o ambiente propício para que a criança desenvolva a capacidade de visualização espacial e de estabelecimento e comunicação de relações espaciais entre objetos. Dessa forma, cabe os educadores planejar e propor atividades que ofereçam condições para que os alunos se apropriem, aos poucos, da linguagem e dos conceitos geométricos.

No processo de ensino e aprendizagem na Educação Infantil o lúdico faz parte desse processo, os conceitos geométricos precisam ser explorados cotidianamente com as crianças e na escola, pois os alunos aprimorarão os saberes informais sobre geometria e a professora será a mediadora para que aconteça de forma positiva e prazerosa. Para Smole e Diniz (2019, s./p.),

A abordagem da Geometria na Educação Infantil não deve ser restrita as tarefas de nomear figuras, mas fundamentalmente voltada para o desenvolvimento das competências espaciais da criança. Para que isso aconteça ocorra é preciso se ter clareza ou conhecimento sobre que tipo de geometria pode ser explorado nessa faixa etária para atingir tal finalidade.

A Geometria deve ser vista como as demais matérias ministradas em sala de aula, portanto é preciso o preparo do professor para que o ensino seja coerente e as crianças aprendam verdadeiramente, e não simplesmente, decorem as formas geométricas básicas. É importante salientar ainda que a geometria precisa ser trabalhada em todas as faixas etárias, porém na Educação Infantil por ser uma fase

em que a criança está em construção de personalidade e autonomia, isso requer uma atenção especial.

O método de ensino de conceitos na Educação Infantil pode ser determinante para a compreensão de conhecimentos geométricos futuros. De acordo com Felix et al. (2015, p. 04),

na fase de alfabetização o professor deve proporcionar aos alunos situações que desenvolvam noções de lateralidade (esquerda/direita), noções topológicas como (dentro/fora), para isso poderá utilizar o próprio corpo e outros objetos como ponto de referência.

Nas aulas de Geometria é relevante que a prática desperte o interesse das crianças em querer aprender cada vez mais. O professor deve pesquisar e realizar atividades significativas para o processo de ensino aprendizagem, Toledo e Toledo (2010, p. 221) afirmam que “a Geometria desperta o interesse na maioria dos alunos e por isso é um campo muito fértil, para se trabalhar com conceitos geométricos e contribuir assim, para a aprendizagem de números e medidas no ensino de matemática”. Já, Lopes (2003, p. 62) ressalta que “os primeiros passos para a aprendizagem de geometria, é essencialmente visual deve privilegiar os olhos e as mãos, não os ouvidos”.

Segundo Felix et al. (2015, p.8) “muitos professores referem-se à matemática com palavras como: medo e dificuldade para aprender e ensinar, fato que se deve ao ensino desta disciplina ser realizada de maneira isolada, desconectada da sua importância e função social”. De tal maneira, os professores são fundamentais para que a Geometria seja valorizada no âmbito da Educação Infantil, sua força de vontade, conhecimento, dedicação é relevante para que a geometria seja trabalhada significativamente.

De acordo com Felix et al. (2015, p. 7) “quando o professor tem clareza das concepções que norteiam seu trabalho, ele realiza uma tarefa consciente com sentido para si e para quem aprende”. Dessa maneira, os professores devem estar preparados para ensinar com disposição e desejo, logo cabe ao profissional, durante o ensino de geometria, orientar e estimular à aprendizagem, promover a interação, desenvolver o interesse, o prazer e a curiosidade das crianças. O autor ainda ressalta que, “o professor como mediador destas aquisições, além de dominar os conteúdos precisa saber quem é esta criança, como ela aprende. Levar suas concepções e



experiências pessoais de aprendizagem”(FELIX et al., 2015, p.4).

Na Base Nacional Comum Curricular o ensino da geometria perpassa o pensamento dos pesquisadores citados neste trabalho e o que se observa no documento é que,

A Geometria envolve o estudo de um amplo conjunto de conceitos e procedimentos necessários para resolver problemas do mundo físico e de diferentes áreas do conhecimento. Assim, nessa unidade temática, estudar a posição e deslocamento no espaço, formas e relações entre elementos de figuras planas e espaciais pode desenvolver o pensamento geométrico dos alunos. Esse pensamento é necessário para investigar propriedades, fazer conjecturas e produzir argumentos geométricos convincentes. É importante, também considerar o aspecto funcional que deve estar presente no estudo da Geometria (BRASIL, 2017, p.271).

No documento,

As crianças vivem inseridas em espaços e tempos de diferentes dimensões, em um mundo constituído de fenômenos naturais e socioculturais. Desde muito pequenas, elas procuram se situar em diversos espaços (rua, bairro, cidade etc.)”. ...Além disso, nessas experiências e em muitas outras, as crianças também se deparam, frequentemente, com conhecimentos matemáticos (contagem, ordenação, relações entre quantidades, dimensões, medidas, comparação de pesos e de comprimentos, avaliação de distâncias e reconhecimento de formas geométricas) (BRASIL, 2017, p. 42).

Portanto, de acordo com o documento a criança desde pequena já busca meios de se situar, ou seja, já está em contato com o espaço e sabiamente utiliza os conceitos geométricos informais para esse desenvolvimento e conexão com o mundo.

### **3 METODOLOGIA**

Para melhor compreensão do ensino de Geometria na Educação Infantil e as concepções práticas dos professores de infantil V do município de Rio Verde-GO. Este trabalho é de cunho bibliográfico e campo, com abordagem qualitativa (GIL, 1999).

Trata-se de uma pesquisa que cuja coleta de dados foi realizada por meio de um questionário aplicado com os professores regentes das turmas de infantil V de duas escolas municipais do município de Rio Verde-GO, situadas em regiões diferentes da cidade, uma região sudoeste e a outra região central da cidade supracitada. A escolha das escolas foi feita por intermédio de uma conversa informal com a coordenadora da Educação Infantil.

Como procedimento técnico para coleta de dados o questionário foi o escolhido e apresentado aos professores, o mesmo é composto por oito questões objetivas que abordam o assunto das concepções dos professores a respeito do conteúdo de geometria nas turmas de infantil V, cada questão contém quatro distratores. Para Marconi e Lakatos (2005, p.203) “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito sem a presença do entrevistador”.

Os questionários foram levados até as unidades escolares pelas pesquisadoras e entregues às coordenadoras pedagógicas, que passaram aos professores, para responderem na data combinada, ademais, fez-se a busca dos mesmos.

Posteriormente ao receber os questionários fez-se a análise e discussão dos dados, chegou-se à conclusão de que os dados seriam melhores compreendidos pelos futuros leitores ou pesquisadores por meio de um texto corrido, em que o mesmo apresentasse em sua descrição, os resultados que enfatizam as reflexões de professores do Infantil V, em relação ao ensino de matemática e sua importância na vida do educando.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

O presente trabalho apresenta uma pesquisa de campo realizada em duas instituições municipais de Educação Infantil, localizadas no município de Rio Verde - GO, a pesquisa de campo foi realizada com professores que lecionam em salas de infantil V, no qual se delimita a pesquisa.

A análise dos dados baseou-se em questionários respondidos pelos professores, com 08 questões de múltipla escolha, contendo 4 distratores, tendo como objetivo refletir acerca do ensino de geometria na Educação Infantil em algumas escolas do município de Rio Verde – GO, especificadamente no Infantil V.

A primeira questão indagava o motivo da formação do pensamento geométrico ser pouco trabalhado na Educação Infantil e por qual motivo esse fator ocorria? Tendo como distratores a falta de interesse dos professores, falta de materiais didáticos para trabalhar, a não importância desse conteúdo para Educação Infantil e se caso o professor não se familiarizasse com nenhuma alternativa, poderia escrever no último distrator.

Na análise dos dados, observou-se que, 14,29% dos professores acreditam que, o problema de não se ensinar geometria na Educação Infantil está na falta de interesse dos professores, 57,14% considera a falta de recursos para trabalhar e 28,57% responderam que “a geometria é útil e acontece”, não existindo nenhum professor indagando sobre a não importância desse ensino para a série que este artigo se apresenta.

Com a Base Nacional Comum Curricular, observa-se que o infantil V dividiu-se em campos de experiência e que, o ensino geométrico está contido dentro destes campos, principalmente no campo “espaço, tempo, quantidades, relações e transformações”, levando o professor a ser um pesquisador e refletir sobre esse ensino nesta série.

Como os municípios ainda estão construindo seus currículos, observa-se que os professores ainda não tiveram/participaram de formações continuadas que subsidiassem ferramentas para que o ensino geométrico pudesse vir acontecer, pois até então, o Infantil era visto pela sociedade como uma modalidade ainda assistencialista, sendo melhor sistematizada depois da aprovação da Base Nacional Comum Curricular.

A falta de materiais didáticos é o maior obstáculo enfrentado pelos professores para ensinar as crianças segundo o questionário. O pensamento geométrico é essencial e a inclusão de materiais apropriados e a manipulação de materiais concretos são necessárias nesta modalidade de ensino.

A segunda questão tratava sobre o processo de ensino aprendizagem na educação infantil de forma lúdica e como trabalhar com as crianças de forma prazerosa e positiva, sendo que, as alternativas eram levar as crianças à imaginação, ter prazer no aprender aguçando sua curiosidade; que o professor deveria ser pesquisador e realizar atividades significativas para o desenvolvimento da criança, porém não precisaria envolver o lúdico; ou fazer atividades apenas nomeando figuras; e caso o professor não se familiarizasse com nenhuma alternativa poderia escrever suas ideias na última alternativa.

Observou-se que, 100% dos professores consideram que a geometria deve ser trabalhada na Educação Infantil de forma a levar a criança à imaginação, ter prazer no aprender aguçando sua curiosidade, relacionando-se bem com o pensamento de Smolle e Diniz (2019).

Na terceira questão, os professores foram questionados sobre o porquê de muitos professores quando o assunto é matemática, a maioria se refere com medo, e até mesmo com dificuldades de aprender e ensinar. Os distratores apresentados nesta questão levavam os pesquisados a refletirem sobre que os motivos eram porque os professores sentiam-se despreparados para ensinar matemática e sempre colocam obstáculos para não ministrar tal conteúdo; o professor é apenas um mediador, não importando-se com a dificuldade da criança em aprender; que o medo e as dificuldades fazem parte de qualquer profissão, com dedicação e força de vontade os professores conseguem ensinar e aprender, pois são peças fundamentais na formação da criança; tendo a última questão aberta para que os pesquisados pudessem fazer seus apontamentos.

Analisando-se esta questão, 100% dos professores consideram que o medo e as dificuldades fazem parte de qualquer profissão, com dedicação e força de vontade, os professores conseguem ensinar e aprender, pois são peças fundamentais no desenvolvimento da criança, esse pensamento relaciona-se muito com as ideias de Felix et al. (2015).

A quarta questão questionava os professores sobre o momento de iniciação do contato da criança com os conceitos geométricos, tendo como alternativas desde seu nascimento; a partir do seu ingresso na Educação Infantil; só após aprender a ler e a identificar as formas geométricas; e o último distrator aberto para possíveis indagações.

De acordo com Smolle e Diniz (2019) a criança tem contato com os conceitos geométricos desde seu nascimento, onde de forma indireta conhece as formas em sua convivência familiar, esse pensamento das autoras familiarizou-se com as respostas dos 71,43% dos professores pesquisados; uma professora ainda complementou dizendo que “com os brinquedos, com estímulos audiovisuais como, por exemplo, aqueles que os pais colocam no berço”, as crianças já são estimuladas para a formação do pensamento geométrico; 14,29% dos professores acreditam que o contato acontece somente a partir do seu ingresso na vida estudantil e 14,29% deixaram a questão em branco.

A quinta questão traz a perspectiva de alguns autores que ressaltam que a geometria se faz necessária na Educação Infantil, sendo que o intuito era observar a concepção das professoras pesquisadas diante desse assunto. Os distratores atribuídos para esta questão foram: familiarizar as crianças com as formas, auxiliando-

as na formação de seus pensamentos geométricos; auxiliar no desenvolvimento integral da criança, possibilitando ao mesmo o despertar de suas habilidades pertinentes; e que a geometria é só um conteúdo que não precisa ser trabalhado como as demais; tendo o último distrator aberto para possíveis respostas.

Dos professores pesquisados 14,29% consideram que familiarizar as crianças com as formas, auxiliando-as na formação de seus pensamentos geométricos seria a melhor alternativa, 85,71% acreditam no mesmo pensamento de Smole e Diniz (2019) que a geometria se faz necessária, pois auxilia no desenvolvimento integral da criança, possibilitando ao mesmo o despertar de suas habilidades pertinentes.

A sexta questão indagava os professores porque no processo de ensino aprendizagem de geometria na educação infantil a disciplina e seus conteúdos ainda são pouco trabalhados e sem relevância? As alternativas para esta questão delimitavam-se em: devido ao currículo dominante, os professores não enfatizam esse conteúdo; professores despreparados, sem conhecimento mínimo ou amplo do conteúdo; falta de recursos didáticos e na última aberta para observações em que os professores pesquisados achassem pertinentes.

Na concepção de 14,29% dos professores, é devido ao currículo dominante, 57,14% destacam a falta de recursos didáticos, mesmo que para Felix et al. (2015) o professor no processo de ensinar geometria primeiramente precisa priorizar o visual, olhos e mãos, posteriormente envolver outros recursos e 28,57% acreditam “ter relevância e é trabalhada”, porém não especificam as formas de como ela se apresenta neste ensino.

A sétima questão discorre sobre a necessidade da resignificação do ensino de geometria na educação infantil e qual seria o ponto chave para o sucesso desse processo. Foram apresentadas como alternativas para esta questão a formação continuada dos professores, incentivo da escola, práticas significativas e interesse dos professores, métodos sábios e planejados para o desenvolvimento de atividades prazerosas nessa disciplina e por última alternativa, os professores pesquisados poderiam escrever suas reflexões.

Dos professores questionados 14,29% acreditam que seja a formação continuada dos profissionais da área, 14,29% abordam o incentivo da escola, práticas significativas e interesse dos professores e 71,43% consideram que para o sucesso desse processo é preciso de métodos sábios e planejados para o desenvolvimento de atividades prazerosas envolvendo esse conteúdo.

De acordo com Felix et al. (2015), o professor precisa planejar suas aulas com clareza, conhecer sobre o assunto, preparar o espaço, conhecer a criança que está ensinando, quando o professor tem consciência do seu trabalho torna-se significativo.

Na oitava questão, abordava-se sobre o que era geometria na concepção destes professores diante de suas experiências. Se era um desafio; se era uma obrigação, pois era necessário fazer por motivos das cobranças dos órgãos externos ou se era uma contribuição significativa no desenvolvimento das habilidades essenciais para as crianças, apresentando o último distrator para que os professores pudessem escrever caso achassem pertinente.

Para esta última questão, 100% dos professores acreditam que a geometria é importante, pois contribui de forma significativa no desenvolvimento das habilidades essenciais da criança, esse pensamento coaduna muito com ideia de Toledo e Toledo (2010) em que, a geometria é um campo muito fértil, e é de suma importância ser trabalhada na Educação Infantil, pois contribui de forma significativa na formação da criança.

Nessa perspectiva o ensino de geometria na Educação Infantil necessita ser um ensino marcante na vida da criança, a geometria é um conteúdo que abrange e sintoniza-se com outras áreas do conhecimento como aborda a Base Nacional Comum Curricular. A geometria envolve vários conceitos e auxilia a criança a desenvolver-se e resolver-se no contexto social, diante situações adversas. É um conteúdo fundamental no processo de formação da criança, e quando trabalhado de forma significativa, contribui no desenvolvimento de suas habilidades visomotoras, raciocínio lógico e percepção espacial. Sendo assim, a geometria a ser trabalhada na Educação Infantil necessita ser um ensino simultâneo que priorize tanto o desenvolvimento cognitivo, como também o social da criança.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir da pesquisa realizada, pode-se observar e analisar que o ensino de geometria na Educação Infantil está deixando a desejar por diversos fatores, como a falta de recursos didáticos, pouco interesse dos professores em explorar o conteúdo, o não domínio dos professores do assunto ou o próprio currículo dominante que não aborda seus objetivos nessa parte da matemática.

Compreende-se que o ensino de geometria é essencial para o desenvolvimento integral da criança, para tanto, nesse processo é de suma importância o professor incluir no planejamento e execução de suas aulas, metodologias assertivas e interessantes como jogos, brincadeiras educativas e outras técnicas, de acordo com a faixa etária, para aguçar na criança a imaginação, a curiosidade, a percepção do espaço e o raciocínio lógico.

Diante das reflexões apresentadas, observa-se a necessidade da formação continuada desses professores, visto que a maioria alega não incluir o conteúdo em suas aulas, devido não ter conhecimento do assunto. Destarte, é positivo refletir que a formação continuada seja um dos caminhos para que haja uma nova visão sobre o ensino de geometria na Educação Infantil.

Porém, esse ensino significativo de geometria na Educação Infantil não precisa ser trabalhado isoladamente, mas sim contextualizado com outras disciplinas e conteúdos, envolvendo experiências com materiais concretos, priorizando o trabalho visual no espaço, assim como as experiências já vividas e aprendidas pelas crianças.

O pensamento geométrico a ser desenvolvido na criança necessita ser um conceito que desenvolva a orientação espacial e localização no espaço, deixando de ser um conceito apenas de nomear figuras.

Contudo, o ensino de geometria na educação infantil especificadamente no infantil V, diante dos dados analisados necessita de sua resignificação, pois a inserção desses nas aulas de matemática, além de proporcionar à criança o desenvolvimento de suas habilidades pertinentes, contribui para sua formação social, desenvolvimento cognitivo, relacionamento com o espaço e tempo, além da compreensão e organização do espaço.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Secretaria de Educação. **Base Nacional Comum Curricular**. Brasília: Ministério da Educação, 2017.

DZIADZIO, José Romildo. **Percepções e relações da geometria espacial com o cotidiano dos alunos**. Disponível em: <[www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/.../2016\\_pdp\\_mat\\_uepg\\_joseromildodziadzio.pdf](http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/.../2016_pdp_mat_uepg_joseromildodziadzio.pdf)>. Acesso: 25 abr. 2019.

FELIX, Edineia et al. Um estudo sobre os métodos de ensino utilizados pelos professores dos anos iniciais de uma escola de ensino fundamental. In: SIMPÓSIO DE CIÊNCIAS APLICADAS DA FAIP, 2015, 5, Marília. **Anais...** Marília, 2015. p. 118-127.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 3. ed. Curitiba: Positivo, 2004.

GIL, Carlos Antônio. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LOPES, Antônio Jose. **Metodologia para o ensino de matemática**. Porto Alegre: ArtMerd, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

RIBEIRO, Aline da Silva. **A geometria na educação infantil: concepções e práticas de professores**. 2010. 189f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente, 2010.

SMOLE, Katia Stocco; DINIZ, Maria Ignez. **Quebra-cabeças: um recurso para ensinar e aprender geometria na Educação Infantil**. maio 2019. Disponível em: <<http://mathema.com.br/reflexoes/quebra-cabecas-um-recurso-para-ensinar-e-aprender-geometria-na-educacao-infantil-2/>>. Acesso em: 27 abr. 2019.

TOLEDO, Marília; TOLEDO, Mauro. **Teoria e prática de matemática: como dois e dois**. São Paulo: FTD, 2010.



## **PAIS DE CRIANÇAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL: ponderações acerca de suas experiências**

**Elenária Pereira Batista**

Aluna do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues  
(e-mail: elenbatista27@gmail.com)

**Milena Bessa Cunha**

Aluna do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues  
(e-mail: bessamilena@outlook.com)

**Fernanda Macedo Oliveira**

Orientadora do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues (e-mail: Fernanda-macedo@outlook.com)

### **RESUMO**

A proposta do artigo é relatar a importância da participação dos pais na vida da criança com deficiência intelectual, e como suas experiências favorecem outros pais. Para desenvolver o estudo e buscar informações quanto ao assunto desenvolveu-se um estudo bibliográfico e campo, que pode caracterizar o tema em estudo por meio de um questionário, com nove (9) questões, que foi aplicado a 14 pais de crianças com deficiência intelectual, sendo que as respectivas crianças teriam que estudar em uma das três (3) escolas selecionadas pelas pesquisadoras. Para buscar conhecimento a campo, foi evidenciado o quanto é importante que criança viva em um ambiente que favoreça o seu desenvolvimento, e o quanto os pais são fundamentais para o crescimento dessas crianças no aspecto sociocultural. Com os resultados foi percebido que é fundamental a forma como pais de crianças com deficiência intelectual reagem à deficiência dos seus filhos e como é importante a convivência e a relação destes, junto aos filhos para integrar os mesmos na sociedade. Diante de toda a abordagem, pode-se concluir que há pais que não estão preparados para lidar com a deficiência intelectual do seu filho, que se sentem inseguros de inserir na sociedade, pelo medo da rejeição. Mas, tornou-se claro que os pais devem favorecer a socialização do filho, e o primeiro ambiente é a escola, mesmo que ainda a escola, na pessoa do professor, não esteja preparada para atender as crianças com deficiência intelectual.

**Palavras-chave:** Educação inclusiva. Pais. Criança. Sociedade. Escola.

### **PARENTS OF INTELLECTUAL DISABLED CHILDREN: CONSIDERATIONS ABOUT THEIR EXPERIENCES**

#### **ABSTRACT**

The article is to report the importance of parental participation in the life of children with intellectual disabilities, and how their experiences in favor other parents. In order to develop the study and seek information on the subject, a bibliographic and field study was developed, which a may characterize the theme under study throu a

questionnaire with nine (9) questions, which was applied to 14 parents of children with intellectual disabilities, and their children would have to study in one of the three (3) schools selected by the researchers. In order to seek knowledge in the field, it was evidenced how important it is for children to live in an environment that favors their development, and how important their parents are for the growth of these children in the socio-cultural aspect. With the results it was realized that it is fundamental how parents of children with intellectual disabilities react to their children's disability and how important their coexistence and relationship with their children to integrate them into society. Given the whole approach, it can be concluded that there are parents who are not prepared to deal with their child's intellectual disability, who feel insecure to insert into society for fear of rejection. But it has become clear that parents should foster their child's socialization, and the first environment is school, even though the school, in the teacher's person, is not prepared to serve children with intellectual disabilities.

**Keywords:** Inclusive education. Parents. Child. Society. School.

## INTRODUÇÃO

Os pais são aqueles que cuidam, que se relacionam com às crianças com deficiência. Conhecem e passam a aceitar o filho que tanto esperavam e que possui cuidados especiais, e ao longo de sua vivência com o novo, passam a conhecer ou não as necessidades de seu filho.

No entanto, o novo não é só para os pais, mas também para os educadores que têm a responsabilidade de incluir as crianças com necessidades especiais. Assim, o foco do estudo foi direcionado para crianças que possuem deficiência intelectual pelas experiências vividas em escolas. Neste momento de experiência, muitas dúvidas e indagações surgiram, o que direcionou o tema: "Pais de crianças com deficiência intelectual: ponderações acerca de suas experiências".

As crianças com deficiência intelectual requerem maior atenção. Os primeiros contatos que a crianças passam a ter são com os pais. Esses são os maiores responsáveis pelo ambiente no qual estão inseridos, principalmente porque estas precisam de cuidados especiais, no que envolve a sua inserção no contexto social, cultural e afetivo.

Ao lidar com o novo, os pais passam atender seus filhos, e, com isso, é necessário que eles se informem sobre as limitações e/ou especificidades, no que envolvem os cuidados relativos ao desenvolvimento de seu filho especial. A família tem o dever de se envolver na vida das crianças, de maneira que não venha prejudicar ou fazer com que o menor se frustrate no ambiente o qual está inserida.

Olhar a criança em si e não em sua deficiência intelectual é uma forma de quebrar o preconceito e rotulações, a fim de que ela possa se desenvolver de acordo com suas limitações e o contexto sociocultural. Para direcionar o estudo, buscou-se destacar o problema, questionando quais são as principais barreiras que os pais das crianças com necessidades intelectuais enfrentam na sociedade contemporânea?

Os pais de crianças com necessidades especiais enfrentam vários desafios, que envolvem preconceito, sentimento de culpa, falta de informações adequadas e ausência de profissionais preparados para atendê-las. Tendo em vista as dificuldades do enfrentamento que envolve a aceitabilidade da criança, assim, tem-se ainda a inclusão destas com deficiência intelectual na sociedade da qual fazem parte devem ser abordados com mais frequência.

Com ênfase na abordagem, o estudo teve como objetivo investigar a importância da participação dos pais na vida da criança com deficiência intelectual, e como suas experiências podem favorecer outros pais.

## **2 A CRIANÇA COM DEFICIÊNCIA**

O assunto que envolve a deficiência atribui uma importância de investigação, para fomentar o estudo que muito ainda deve ser investigado com objetivo de despertar consciências, principalmente no que diz respeito à educação. Assim, neste tópico serão abordadas as barreiras que os pais enfrentam com o nascimento de uma criança com deficiência, os diferentes tipos de deficiência, com destaque na deficiência intelectual. Em sequência, também serão discutidas as leis que protegem a criança com deficiência intelectual, e como a escola tem se estabelecido, junto às crianças com deficiência intelectual.

### **7. 2.1 Barreiras que os pais enfrentam com o nascimento de uma criança com deficiência**

O nascimento de um filho é para os pais um acontecimento importante e marcante. No período da gestação o filho esperado é muito desejado por todos, logo, espera-se que nasça saudável e sem nenhum tipo de problema. Para compreender a importância desse momento Moses (2008, s./p.) explica que:

O nascimento de uma criança, torna-se aos pais, uma experiência verdadeiramente singular, a qual suscita uma complexidade sentimental que agrega desde a curiosidade prévia, a ansiedade até mesmo a alegria que vai além do real quando se está à espera do encontro com o novo ser. Assim, os pais conectam os filhos aos seus sonhos, fantasias, ilusões e projetos. Os filhos podem assim dizer que acabam se tornando a segunda chance dos pais, à medida que estes últimos os consideram a extensão e o reflexo de si mesmo.

Observa-se a partir do exposto que o nascimento de um filho é importante para os pais, que planejam e se preparam com muita dedicação. A chegada de um novo membro no laço familiar traz consigo alegria e felicidade para todos. Mesmo com todas essas expectativas, os pais não estão preparados para receber uma criança com deficiência, apesar de receberem com muito amor, há sempre uma frustração, tristeza, culpa e dor ao perceber que seu filho tem uma deficiência e que eles não conseguem compreender e nem entender.

O nascimento de uma criança especial gera uma nova realidade à família. E com isso a família acaba tendo que procurar meios para se adequar a essa nova realidade, que surgiu em suas vidas, pois o choque é muito grande e gera medo, eles ficam a pensar como explicar para sociedade e até mesmo para a sua própria família (BRUSHARA; PETEAN, 1998, p. 80).

Em consonância, é normal a princípio, os pais se questionarem tanto, se culparem, rejeitarem, ou mesmo odiar a si e até mesmo a criança. Com isso, para aliviar um pouco o sentimento de culpa, eles tentam evitar a dor, procurando expulsar a ideia da mente, fugindo ou disfarçando e negando a existência de ter uma criança especial.

Neste momento, os pais passam a ter o mesmo pensamento da maioria da população, que o deficiente é incapaz de socializar-se, desenvolver-se e até mesmo conviver com o outro. Os pais passam a criar respostas, o que pode levar à discriminação ou mesmo à própria rejeição, em relação ao filho, qual seja, pode-se inferir que ocorre em virtude do *status* social inferior, que toda a sociedade define a qualquer tipo de deficiência, física ou mental.

Para melhor compreender este fato, Buscaglia (1997, p. 198) explica que:

Uma deficiência visível e irreparável, não pode ser apagada, deve ser aceita pelo menos inicialmente como um estímulo social até certo ponto. Disfarçar o problema só servirá para acentuá-lo, criando maior desconforto social, distanciamento e auto depreciação.

É, portanto, visível no texto acima que a sociedade não está preparada para lidar com a deficiência. A rejeição impossibilita o deficiente se desenvolver socialmente, pois a criança deficiente não consegue interagir no meio ao qual faz parte, hora pela rejeição social, hora pela própria rejeição da família.

Para Ebert, Lorenzini e Silva (2013) a família ao negar que a criança possui uma alteração patológica, pode ser até mesmo justificada pelo fato de não conhecer o novo, o que ocasiona medo, tanto pelo isolamento social, que pode ocorrer pela rejeição da sociedade, sendo que o afastamento promovido a uma criança com deficiência compõem implicações bruscas, notadamente quando ocorrem no ambiente familiar. Assim, torna-se perceptível que a família sofre mais com as barreiras que seu filho pode enfrentar.

## **8. 2.2 Deficiência intelectual**

A deficiência intelectual, em seus primeiros conceitos tinham como foco principal o “estado de defeito mental”, “incapacidade de desempenhar” (ALMEIDA, 2012, p. 54). É perceptível que a referida deficiência é a menor capacidade de compreender, de aprender, ou seja, de colocar em prática o conhecimento de tarefas complexas do seu dia a dia.

Pessoas com deficiência intelectual têm seu funcionamento mental abaixo da média esperada para a sua idade, com isso, provoca um atraso na aprendizagem e no seu desenvolvimento.

A deficiência intelectual tem uma significação abaixo da média no período de desenvolvimento mais não impede a criança de aprender, adquirir habilidades e se adaptar socialmente. A criança com deficiência intelectual pode trabalhar, ler e estudar, por isso ela precisa ser estimulada para desenvolver suas habilidades intelectual dentro do contexto escolar (BORASCHI, 2013, p.613).

Observa-se a partir do texto acima que a criança com necessidade intelectual passa aprender de acordo com as outras crianças e toda comunidade escolar. Para que houvesse uma proteção às crianças com deficiência intelectual, leis foram instituídas, as quais serão destacadas a seguir.

## 9. 2.3 Leis que protegem crianças com deficiência intelectual

A deficiência intelectual passou a ser usada a partir da Declaração de Montreal, em lugar da deficiência mental, aprovada em 06 de outubro de 2004 pela Organização Mundial de Saúde (MORAES; JULIANA, 2016).

De acordo com o Decreto n. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, a deficiência mental passou a ser destacada como uma limitação em que estão associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, que necessitam de atenção e cuidados em diferentes atividades que venha executar (BRASIL, 2004).

Na Constituição Federal é visível no Art. 208 que é assegurado à pessoa com deficiência o direito de frequentar a rede regular de ensino, seja ela pública ou particular, incluindo pré-escola, ensino fundamental, médio e universitário (BRASIL, 1988).

Ao verificar a recusa de uma instituição pública ou privada, recusar a aceitar uma criança com deficiência, esta deve promover uma ação judicial contra a escola, visando assegurar seu ingresso. Podendo também solicitar a instauração de inquérito policial, porque a conduta referida constitui crime, conforme estabelece o artigo 8º, I, da Lei 7.853/89 (BRASIL, 1989).

Conforme dispõe os respectivos artigos do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que dispõe que:

Artigo 11. (...)

§ 1º. A criança e o adolescente portadores de deficiência receberão atendimento especializado.

Artigo 54. É dever do Estado assegurar à criança e ao adolescente: (...)

III - atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino;

Artigo 208. Regem-se pelas disposições desta Lei as ações de responsabilidade por ofensa aos direitos assegurados à criança e ao adolescente, referentes ao não oferecimento ou oferta irregular (...)

II - de **atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência** (...) (BRASIL, 1990, grifo nosso).

É importante ressaltar que as crianças com deficiência intelectual é uma pessoa motivada para desenvolver a suas habilidades intelectuais e cognitivas e que venha a ter evolução no seu aprendizado, tendo o direito ao currículo escolar. Muitos são os direitos destinados à criança com deficiência, contudo, é importante ressaltar a importância da presença dos pais na formação destas crianças. No tópico seguinte

será destaque os pais no processo de desenvolvimento da criança com deficiência intelectual.

#### **10. 2.4 Os pais na orientação das crianças com deficiência intelectual**

A família constitui as primeiras relações sociais e afetivas que a criança possui, o que não é diferente para aquelas com deficiência intelectual, e que por isso necessitam de cuidados. As relações e interações de todos os envolvidos neste processo promove boas convivências no lar e na sociedade em que vivem.

Glat e Duque (2003, p. 97-98) acrescentam uma fala de um pai, em que diz:

Eu tenho que introduzir ele. Eu não posso chegar, porque meu filho é especial, é uma criança especial, e bota ele dentro de uma redoma de vidro e anda com ele feito passarinho preso na gaiola. Pelo contrário eu acho que para o desenvolvimento dele, inclusive ele tem que ver outras pessoas.... As vezes ele está vendo uma criança fazer um negócio ali, que sente vontade de fazer parte e sente dificuldade, mas que ele, vendo... ele acaba imitando e daqui há pouco acaba fazendo também.

No texto, é ressaltado que a criança especial deve ser inserida na sociedade, conviver com os outros indivíduos, tendo contato com o mundo para desenvolver. Antigamente, os pais não levavam seus filhos especiais para a escola, por acreditarem que eles não teriam a capacidade de aprender e desenvolver intelectualmente, afetivamente, ou mesmo, interagir com outras crianças.

Buscaglia (1997) reforça que a família possui uma força social que tem influência na determinação do comportamento humano e na formação da personalidade. O laço familiar é de suma importância na socialização, no desenvolvimento na convivência e integração da criança especial.

É possível inferir que a família tem o direito de influenciar a criança especial em um ambiente de amor, para que em seguida possa se desenvolver socialmente, e ao mesmo tempo prepara-la para a vida.

#### **11. 2.5A escola junto às crianças com deficiência intelectual**

Por mais que tenham se passado muitos anos, a escola ainda enfrenta grandes desafios para tornar possível a inclusão das crianças com deficiência intelectual. A escola deve adaptar-se para receber essas crianças com necessidades intelectuais,

procurando capacitar todos os seus professores e assegurar condições necessárias para o aprendizado dessas crianças.

Neste sentido, a escola deve atender as necessidades dos alunos, conforme suas limitações para que elas venham desenvolver suas habilidades. Segundo recomendações oficiais, os alunos com deficiência intelectual devem vivenciar:

Processos cognitivos semelhantes aos das crianças ditas normais, no que se refere ao aprendizado da leitura e da escrita. Embora o ritmo de aprendizagem dos alunos com deficiência se diferencie por requerer um período mais longo para a aquisição da língua escrita, as estratégias de ensino para esses alunos podem ser as mesmas utilizadas com os alunos ditos normais (BRASIL, 2007, p. 60).

Em conformidade com o texto acima, o aluno com deficiência intelectual, deve ter um ensino em que os métodos utilizados e adaptações necessárias venham contribuir com o rendimento escolar, para assim favorecer o seu desenvolvimento cognitivo, intelectual e desempenhar nas crianças suas habilidades.

“A escola oferece condições físicas, pedagógicas e sociais para criança e jovens ou adulto, uma educação de qualidade em que eles possam aprender e tornarem seres críticos dentro do seu contexto sociocultural” (BORASCHI, 2013, p.613).

É na escola que a criança com necessidade intelectual aprenderá a conviver com pessoas, que não fazem parte do seu cotidiano familiar. A escola inclusiva é importante na vida desses indivíduos. No entanto, são deixados de lados, ficam horas esperando o professor vir passar uma atividade. Isso ocorre porque alguns professores pensam que o aluno com deficiência intelectual não tem a mesma capacidade de aprender como os outros, com isso acabam deixados de lado.

Só que para a comunidade escolar está tudo normal, sabe-se que isto não é a verdadeira realidade, ainda é preciso muito trabalho para que isso aconteça e só assim atingirá de forma eficaz à inclusão desses alunos com deficiência intelectual no contexto escolar.

### **3 METODOLOGIA**

Tendo em vista a dificuldade de inclusão das crianças com deficiência intelectual na sociedade, buscou-se desenvolver-se um estudo, com objetivo de



investigar a importância da participação dos pais na vida da criança. Neste estudo adotou-se inicialmente um levantamento bibliográfico, e em sequência um estudo de caso.

A pesquisa bibliográfica “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituídos, principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2002, p. 44). O desenvolvimento de um estudo de caso exige planejamento geral e um plano específico para a coleta de dados. Para Cervo e Bervian (2002) o estudo de caso reúne informações particularizadas e ordenadas sobre o fenômeno em estudo.

Os instrumentos utilizados para coleta de dados foi um questionário (Apêndice A), que continha nove (09) questões, que foram aplicados a um grupo de pais de três instituições de ensino de Rio Verde-GO (X, Y e Z), sendo estes selecionados aleatoriamente, aos quais foram solicitadas autorização para o desenvolvimento da pesquisa (Apêndice B). Participaram ao todo, 14 pais de crianças com deficiência intelectual, das escolas selecionadas. Na instituição X participaram sete (07) pais, na instituição Y foram sete (07), na instituição Z, apenas seis (06) pais responderam. Houve contato com uma instituição classificada W, a qual não manifestou interesse em participar da pesquisa, quando contatada.

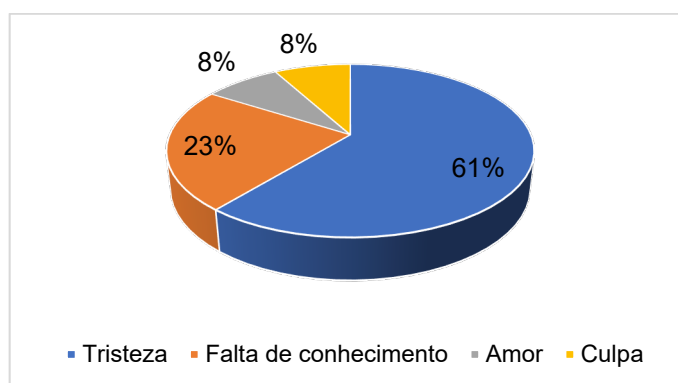
Ao obter autorização das respectivas instituições de ensino foi aplicado o questionário para os pais, que tinham filhos diagnosticados com deficiência intelectual, após assinarem o Termo de Consentimento Livre (Apêndice C). Houve rejeição de apenas um pai em relação as perguntas do questionário, pois não se sentiu preparado para falar sobre o assunto, enquanto os demais pais foram receptivos aos questionamentos, respondendo todos itens do instrumento.

A pesquisa foi realizada em data estabelecida entre a direção e os participantes da pesquisa, no mês de outubro de 2019, em datas oportuna para os pais e os pesquisadores, sendo que a coleta de informações aconteceu no ambiente escolar.

Com as informações coletadas foram desenvolvidas análises estatísticas, que posteriormente foram desenvolvidos gráficos no Microsoft Office Excel, que auxiliaram na obtenção dos resultados, e possibilitou atingir os objetivos determinados no presente estudo.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

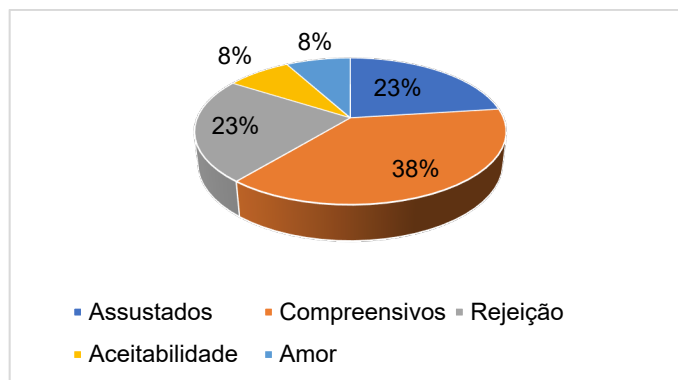
Com os resultados obtidos no questionário aplicado aos pais dos alunos com deficiência intelectual foi verificado ao perguntarem quanto às reações que eles tiveram quando o médico relatou que seu filho tinha deficiência, 61% dos pais relataram que tiveram tristeza ao saber da deficiência do seu filho. 23% relataram que não tinham conhecimento sobre a especificidade de seu filho; 8% dos pais sentiram amor ao saber do diagnóstico de seu filho, e 8% tiveram sentimento de culpa por achar que o erro estavam neles (Figura 1). A tristeza foi a reação que se destacou quanto ao diagnóstico do seu filho e em seguida foi a falta de conhecimento sobre a especificidade de seu filho. Oliveira e Poletto (2015) constataram que os pais apresentam sentimentos iniciais de choque, sofrimento, tristeza e culpa acerca da deficiência do filho.



FONTE: Das autoras (2019).

**FIGURA 1. Reações que os pais apresentaram quando receberam o diagnóstico da deficiência intelectual do seu filho.**

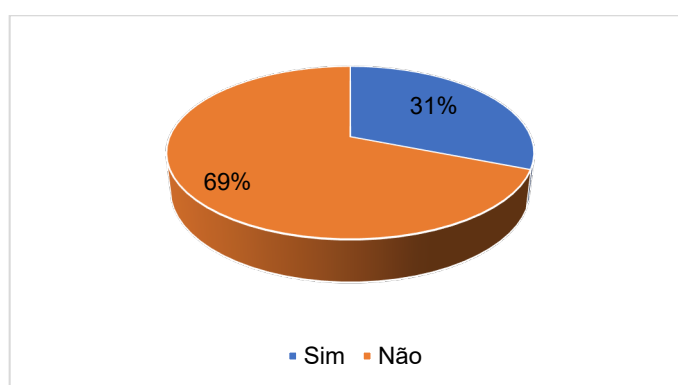
Ao perguntarem aos pais sobre às principais barreiras enfrentadas por eles ao inserirem seu filho com deficiência intelectual na sociedade contemporânea foi identificado que 38% dos pais foram totalmente compreensivos, já 23% dos pais sentiram assustados ao saberem da referida deficiência do seu filho, no entanto, 23% teve rejeição, enquanto 8% tiveram aceitabilidade e 8% sentiram amor ao saberem do seu diagnóstico (Figura 2). Pode-se inferir que a maioria dos pais questionados foi compreensivo, outros assustados e com sentimento de rejeição. Contudo, na literatura, foi identificado que o sentimento de rejeição prevalece, sendo que os pais justificam o medo pelo novo, pelo isolamento social que possa ocorrer, ou mesmo rejeição da sociedade (EBERT; LORENZINI; SILVA, 2013).



FONTE: Das autoras (2019).

**FIGURA 2. Principais barreiras enfrentadas pelos pais na inserção da criança com deficiência intelectual na sociedade contemporânea.**

Ao perguntarem aos pais sobre o sentimento referente ao despreparo quanto aos cuidados com seu filho diagnosticado com deficiência intelectual, foi verificado que 69% dos pais não estão preparados para lidar com a deficiência intelectual e 31% relataram que estão totalmente preparados (Figura 3). O sentimento que prevalece neste item é a falta de preparo dos pais em lidar com seus filhos com deficiência intelectual. Também foram verificados nas pesquisas de Fiamenghi Junior e Messa (2007) quando discutiram sobre a família e as situações que ocorrem quando existe uma criança deficiente que os pais se sentem despreparados para lidar com o evento da deficiência, que há uma busca contínua por informações sobre as peculiaridades do quadro clínico e os cuidados inerentes à nova condição que passam a vivenciar.

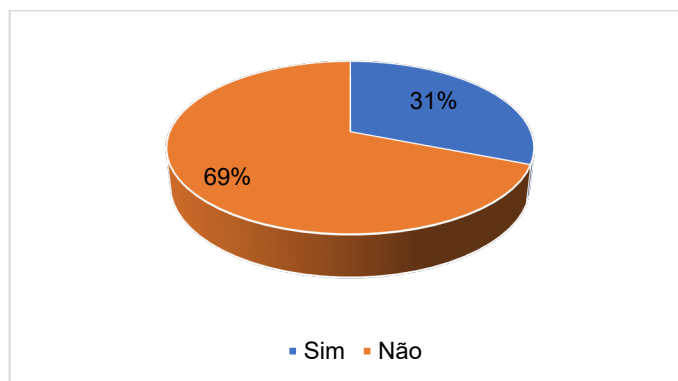


FONTE: Das autoras (2019).

**FIGURA 3. Pais que sentiram ou sentem despreparados quanto aos cuidados de seu filho com deficiência intelectual.**

Quanto ao questionamento que se refere ao convívio dos pais com seu filho deficiente intelectual, houve a necessidade de acompanhamento psicológico, estes

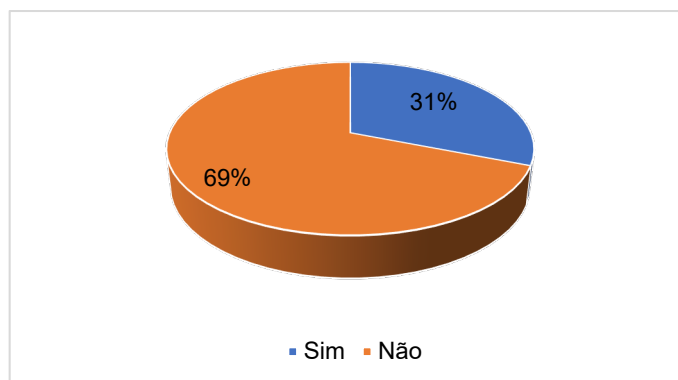
ressaltaram que 69% não tiveram acesso ao psicólogo e 31% disseram que sim, tiveram acompanhamento psicológico, pois sentiram a necessidade do profissional, para saber lidar melhor com a deficiência intelectual do seu filho (Figura 4). O fato dos pais não terem acompanhamento psicológico pode dificultar o seu convívio, mesmo que eles não demonstrem. Esse aspecto que envolve o acompanhamento psicológico dos pais, já foi ressaltado por Fiamenghi Junior e Messa (2007) que estes devem ter acompanhamento de um profissional da saúde, em especial, o psicólogo.



FONTE: Das autoras (2019).

**FIGURA 4. Percentual de pais que tiveram acompanhamento psicológico ao passarem a conviver com seu filho.**

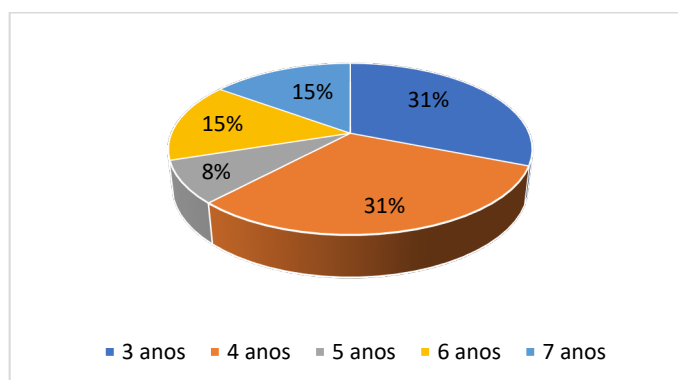
Quanto à questão referente ao conhecimento das leis que amparam seu filho com deficiência intelectual, 69% dos pais disseram que não possuem conhecimento, enquanto que, 31% relataram que possuem (Figura 5). A maioria dos pais não têm conhecimento das leis que amparam seus filhos, este fator dificulta diferentes ações que podem ser usufruídas pelo deficiente mental, tanto no acompanhamento médico, quanto pedagógico, em função da falta de conhecimento dos pais.



FONTE: Das autoras (2019).

**FIGURA 5. Conhecimentos dos pais referente às leis que amparam seu filho.**

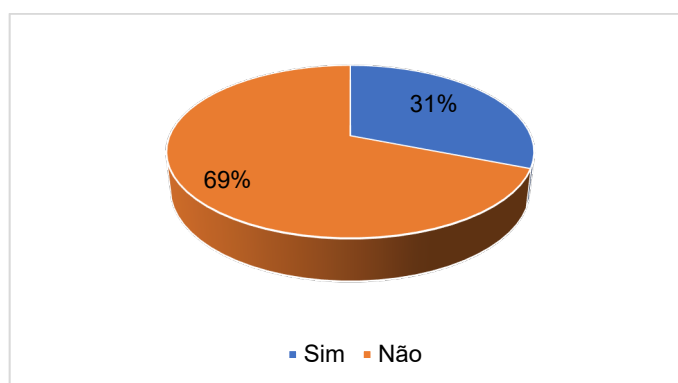
Quando perguntado aos pais em relação à escola, em especial a idade que seu filho com deficiência intelectual passou a frequentá-la, 31% dos pais responderam que seu filho iniciou com 3 anos, 31% disseram que foi com 4 anos; apenas 8% relataram que foi com 5 anos, 15% relatam que foram com 6 anos e 15% dos pais expuseram que foi com 7 anos (Figura 6). Uma minoria dos pais (8%) colocaram as crianças com idade mais avançada na escola, contudo a maioria colocaram seus filhos mais novos, com idade entre 3 anos e 4 anos de idade.



FONTE: Das autoras (2019).

**FIGURA 6. Idade que o filho com deficiência intelectual passou a frequentar a escola.**

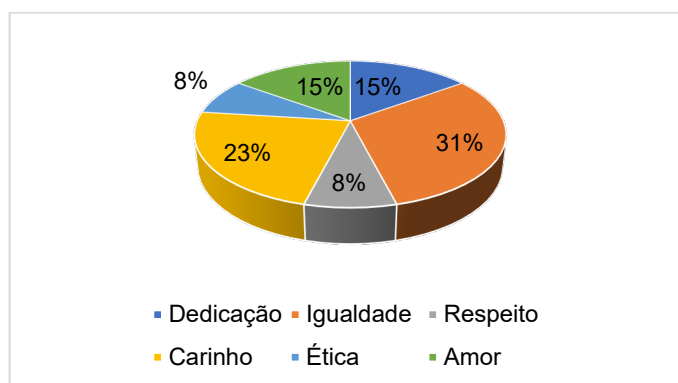
Ao indagar aos pais quanto ao professor que assiste seu filho, se está totalmente preparado para lidar com a deficiência intelectual do mesmo, foi verificado que 69% dos pais relataram que não estão aptos a lidar com a deficiência intelectual do seu filho, enquanto que 31% responderam que estão preparados para desenvolver o ensino e aprendizagem junto ao seu filho (Figura 7). Os pais enfatizaram que os professores não estão aptos a lidar com a deficiência intelectual do seu filho? Rocha (2019) explica que a inclusão deve promover mudanças estruturais e pedagógicas, e que os professores se especializem para ofertar um trabalho de qualidade.



FONTE: Das autoras (2019).

**FIGURA 7. O professor está preparado para lidar com a deficiência intelectual?**

Na questão que enfatiza se os pais gostariam que a escola atendesse seu filho com necessidade intelectual, foi percebido que 31% dos pais gostariam que seu filho fosse tratado com igualdade, 23% gostariam que a escola o tratasse com carinho, 15% dos pais gostariam que a escola tivesse dedicação com seu filho, 15% queriam que a escola acolhesse com amor seu filho, e 8% gostariam que seus filhos fossem atendidos com respeito e 8% ressaltam que a escola tivesse ética em relação ao seu filho (Figura 8). O atendimento esperado pelos pais aos seus filhos com deficiência intelectual seria o tratamento com igualdade, como bem ressalta Rocha (2009), o professor deve realizar trabalhos em sala de aula que evidencie o direito a igualdade e oportunidade a todos. Com a adoção desta postura não haveria sentimentos de discriminação e muito menos de desigualdade.



FONTE: Das autoras (2019).

**FIGURA 8. Como deve ser atendimento da escola com a criança com necessidade intelectual?**

Foi indagado aos pais como gostariam que a escola atendesse seu filho com necessidade intelectual e os 100% dos pais disseram que sim, pois seu filho alcançou grandes avanços no seu desenvolvimento cognitivo, motor, oralidade, a socialização com outro, o qual ressaltam que melhorou bastante; tornou-se mais independente na questão de fazer suas necessidades fisiológicas. Os pais observaram mudanças no desenvolvimento da aprendizagem e na aceitação de regras.

Com os resultados apresentados acima foi identificado com os pais de filho com deficiência intelectual que a maior parte deles ficaram tristes ao saberem da deficiência, e outros foram compreensivos em relação a deficiência, mas não estão preparados para lidar com a necessidade do seu filho. Os pais informaram também que não tiveram acompanhamento psicológico, e que não possuem conhecimentos das leis que amparam seus filhos com deficiência intelectual.

Quanto a idade do filho com deficiência intelectual os pais relataram que as levaram para frequentar a escola a partir dos sete (7) anos de idade, porque os pais não sentiam seguros em inseri-los à sociedade. Foi ressaltado pelos pais que os professores não estão preparados para lidar com seu filho e sua especificidade. Esse entendimento também foi identificado nos estudos de Boraschi (2013, p. 614) em que explica:

O professor da sala de aula regular nem sempre está preparado para o trabalho com a criança com deficiência intelectual, fazendo das atividades diferenciadas tarefas para preenchimento de tempo e não para desenvolvimento harmônico e integral infantil. Utilizam propostas baseadas na repetição e na memorização em lugar de buscarem envolver a criança em situações de aprendizagem pautadas em experiências e vivências significativas. Esse modo de tratar a criança revela falta de crédito na capacidade de aprender do deficiente intelectual, ocasionado prejuízos para suas aprendizagens e seu desenvolvimento como ser humano.

Observa-se por meio desta citação que muitos professores da educação básica não estão totalmente preparados para atender as necessidades dessas crianças com deficiência intelectual, pois apenas preocupam-se em lançar conteúdo sem significado algum, em que eles memorizarem e não consigam alcançar nenhum aprendizado que tenha êxito.

O professor deve estar sempre se aprimorando para obter novos conhecimentos que venham a desenvolver um ótimo trabalho com essas crianças com deficiência intelectual e sempre ir à busca de atividades para desenvolver melhor as suas limitações, de acordo com as necessidades socioculturais.

É importante a adoção desta conduta, pois todos os pais perceberam grandes avanços no desenvolvimento cognitivo, afetivo, de socialização e motor de seus filhos, enfim, é por meio do aprendizado significativo, que a escola pode proporcionar à criança com deficiência intelectual sua inserção na sociedade.

Os pais enfatizaram que sentem inseguros e despreparados, como também não possuem conhecimento das leis e direitos que amparam seu filho com deficiência intelectual. Levando-os a sentirem tristeza e rejeição e a se perguntarem o porquê de seus filhos serem assim, e procurem sempre buscar por respostas de como lidar com a deficiência intelectual dos seus filhos e como tornar-se seguro dentro da sociedade contemporânea para alicerçar a vida de suas crianças.

## CONCLUSÃO

Os autores dos artigos e revistas eletrônicas consultadas apontam aspectos importantes no que se referem à rejeição e aceitação do pai da criança com deficiência intelectual na sociedade. Na atualidade, vive-se em uma sociedade que há muito preconceito com pessoas que possuem qualquer tipo de deficiência, o que não é diferente com a deficiência intelectual. De modo geral, as pessoas pensam em si, e pouco se importam com o outro. A inclusão foi implantada para que a sociedade aprenda a inserir, ou mesmo evidenciar o cuidado com o outro, compartilhar as dificuldades e os avanços das crianças consideradas 'diferente'.

Com as informações apresentadas pelos pais foi percebido que os genitores de filhos com deficiência intelectual ficam tristes ao saberem da deficiência do seu filho, e que não sentem preparados para lidar com as necessidades portadas pelas crianças. Os pais reforçam que não tiveram acompanhamento psicológico, e que não possuem conhecimentos das leis que amparam seus filhos com deficiência intelectual. Levaram seus filhos a frequentarem a escola quando tinham sete (7) anos de idade, por não sentirem seguros em inseri-los à sociedade, mas há pais que levaram mais cedo, com três (3) e quatro (4) anos. Os pais acreditam que os professores não estão preparados para lidar com seu filho e sua especificidade.

Por isso, os pais, a escola e a sociedade devem caminhar sempre juntos, todos com os mesmos objetivos, que é aceitar, conviver com as diferenças e amar essas crianças com suas especificidades. Incluir é integrar, aceitar, conviver, ajudar nas dificuldades e tornar assim igual diante das diferenças, pois o mundo é feito de pluralidades e saber conviver com elas é um ponto crucial. Mas, percebe-se que muito ainda deve ser feito para que haja uma sociedade sem preconceito.



## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Amélia. **Deficiência intelectual: realidade e ação**. São Paulo: SE, 2012.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Emendas Constitucionais. **Diário Oficial da União**, Brasília, 05 de outubro de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 14 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº. 7.853, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 24 de outubro de 1989. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7853.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7853.htm)>. Acesso em: 14 set. 2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº. 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 13 de julho de 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8069.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm)>. Acesso em: 13 ago. 2019.

\_\_\_\_\_. Decreto n. 5.296 de 2 dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº. 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2 de dezembro de 2004. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm)>. Acesso em: 12 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Especial. **Deficiência Mental (Atendimento educacional especializado)**. Brasília: MEC/SEEP, 2007.

BORASCHI, Marilene Bortolotti. Alfabetização e letramento em criança deficiência intelectual. **Revista Eletrônica Gestão e Saúde**, p. 613-614, jul. 2013.

BRUNHARA, Fabíola Carin Rodrigues; PETEAN, Eucia Beatriz Lopes. Expectativa dos pais quanto ao desenvolvimento de seus filhos portadores de deficiência. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE PSICOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO, 2, 1998, Gramado/RS. **Anais...** Gramado/RS: [...], 1998.

BUSCAGLIA, Lua. **Os deficientes e seus pais**. Tradução de Raquel Mendes. 3. ed. Rio de Janeiro: Record, 1997.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

EBERT, Michele; LORENZINI, Elisiane; SILVA, Eveline Franco de. Trajetórias percorridas por mães de crianças com transtorno autístico. **Biblioteca Lascasas**, v. 9, n. 3, p. 1-21, 2013.

FIAMENGHI JÚNIOR, Geraldo A.; MESSA, Alcione A. Pais, filhos e deficiência: estudos sobre as relações familiares. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 27, n. 2, jun. 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932007000200006](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932007000200006)>. Acesso em: 23 set. 2019.

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

GLAT, Rosana; DUQUE, Maria Auxiliadora. **Convivendo com filhos especiais: o olhar paterno**. Rio de Janeiro: Editora Sette Letras, 2003.

MORAES, Inaidi Ferreira de; JULIANA, Rafaela Rodrigues. **Estratégias de alfabetização para alunos com deficiência intelectual**. 2016. 49f. Monografia (Graduação em Pedagogia) – Centro Universitário Católico Salesiano *Auxilium*, Lins, 2016.

MOSES, Ken. **O impacto da deficiência infantil**. 2008. Disponível em: <<http://www.inclusive.org.br/arquivos/1903>>. Acesso em: 23 mar. 2019.

OLIVEIRA, Isaura Gisele de; POLETTO, Michele. Vivências emocionais de mães e pais de filhos com deficiência. **Revista da SPAGESP**, Ribeirão Preto, v. 16, n. 2, p. 102-119, 2015.

ROCHA, Artur Batista de Oliveira. **O papel do professor na educação inclusiva**. Disponível em: <<http://www.opet.com.br/faculdade/revista-pedagogia/pdf/n14/n14-artigo-1-O-PAPEL-DO-PROFESSOR-NA-EDUCACAO-INCLUSIVA.pdf>>. Acesso em: 23 mar. 2019.

## VARIÁVEIS QUE INFLUENCIAM NA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS DA EDUCAÇÃO INFANTIL

**Aryelly de Fátima Medeiros**

Aluna do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues  
(e-mail: aryelly.f.mg@mail.com)

**Daniela Machado de Ataydes**

Aluna do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues  
(e-mail: dani.ataydes@hotmail.com)

**Kamilla Neves de Araújo**

Aluna do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues  
(e-mail: kamillanevesaraujo@hotmail.com)

**Júlio César Gomes dos Santos**

Orientador do curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues  
(e-mail: rv.julio@hotmail.com)

### **RESUMO**

O presente trabalho intitulado: Variáveis que influenciam na aprendizagem dos alunos na educação infantil, pauta-se pelo interesse de saber no que essas variáveis podem influenciar no desenvolvimento infantil, voltado ao ensino e aprendizagem da educação escolar. O objetivo desse artigo é proporcionar aos leitores, uma visão clara e ampla de todo o aspecto que envolve o aprendizado infantil, com as necessidades de compreender divergências nessa fase crucial, em que a criança inicia um desenvolvimento no qual a marcará para toda a sua trajetória. Com essa iniciativa, pretende-se explorar um melhor acesso a essa capacidade intelectual, de forma que possamos melhorar os métodos de aprendizagem, de como passar esse aprendizado, absorver os melhores métodos de ensino, verificar sempre quais são os receptores desse ensinamento, mostrar as metodologias e didáticas diversificadas nesse processo. Assim sendo, este trabalho possibilita o entendimento de como perceber o real motivo pelo qual essa criança possa não aprender e como fazer com que esse aspecto mude. Em consonância, leva como enfoque a postura do docente e as situações no âmbito da aprendizagem significativa.

**Palavras-chave:** Professor. Método. Desenvolvimento.

### **VARIABLES THAT INFLUENCE STUDENT LEARNING IN CHILD EDUCATION**

#### **ABSTRACT:**

The present work entitled: Variables that influence the learning of students in early childhood education, is guided by the interest to know what these variables can influence in child development, turned at teaching and learning school education.

The objective of this article is to provide readers with a clear and comprehensive view of the whole aspect of early child learning, with the need to understand disagreements in this decisive phase, when the child begins a development in which he will mark him throughout his career. . With this initiative, we intend to explore better access to this intellectual capacity, so that we can improve learning methods, how to pass this learning, absorb the best teaching methods, always check which are the recipients of this teaching, show the diversified methodologies and didactics in this process. Therefore, this work enables the understanding of how to understand the real reason why this child may not learn and how to make this aspect change. Accordingly, it focuses on the teacher's posture and the situations in the context of meaningful learning.

**Keywords:**Teacher. Method. Development

## INTRODUÇÃO

Com a evolução da sociedade é visto que o intelecto e o emocional das crianças se encontram em um ponto cada vez mais importante. As atitudes comportamentais são o ápice dentro das rotinas de sala de aula. O aprendizado sofre influência dos aspectos físicos, emocionais e sociais. Com base no exposto, objetivou-se esclarecer e orientar como esses diversos fatores interferem na aprendizagem

Muito se debate hoje acerca da aprendizagem infantil, como e quando se dá início a essa fase educacional da criança. Atualmente observamos várias modificações nos níveis de aprendizado, é difícil abordar apenas um aspecto influenciador do desenvolvimento infantil, por isso é de fundamental importância ressaltar algumas variáveis que condicionam os diferentes aspectos da aprendizagem infantil. Temos como objetivo esclarecer os pontos que beneficiam ou que dificultam a construção intelectual do aluno.

Buscamos embasamento teórico em diversos autores os quais abordam o que é aprendizagem e como esta acontece. Sempre com visano desenvolvimento infantil, nosso trabalho investigou metodologias que podem ser utilizadas para que se tenha um aprendizado infantil, tanto motor quanto cognitivo.

A educação infantil na pesquisa é o foco primordial, pois é a partir dela que teremos indivíduos autônomos, críticos, pesquisadores e socializadores. Essa etapa é o ponto chave para um desenvolvimento por completo, pois é nela que podemos mediar a construção desse indivíduo cidadão.

## 2 O QUE É APRENDIZAGEM?

Aprendizagem refere-se ao ato de aprender, como conhecer algo e aprimorar seu conteúdo. Para Marinho (1996), na educação a aprendizagem é tudo que o professor passa de conhecimento ao aluno, procurando que o mesmo entenda de maneira clara e objetiva. Aprendizagem não se aplica somente em aprendizagens escolares, trata-se também do fenômeno do dia a dia, porque o aprender é constante.

Defini aprendizagem como uma modificação duradora de comportamento, por meio de treino, experiência e observação. Se a pessoa treinou ou passou por alguma experiência que significou para ela, de alguma forma a modificou. Essa modificação trata-se de algo que aconteceu e ela se obteve conhecimento, adquiriu experiências que a fez ter um novo olhar ao que ela não sabia, (MARINHO, 1996).

A aprendizagem é como um processo de aquisição de novos conhecimentos, e a pessoa está exposta a aprender de maneira rotineira, a todo o momento. Netto (1998) e Costa (1998) afirmam os fatores endógenos e exógenos que resultam na modificação de comportamento humano e que dependem das condições essenciais, como mentais, físicas, sensoriais e sociais para o desenvolvimento.

Os autores acreditam que a Psicologia da Aprendizagem foca o indivíduo e o desenvolvimento intelectual de suas capacidades, a Psicologia Experimental é aplicada à Educação, tentando encontrar de alguma forma o porquê de alguns não aprenderem de maneira esperada.

A criança passa por todo um desenvolvimento para conhecer e melhorar suas habilidades, sejam elas motoras ou psíquicas, até se tornarem um adulto. Desenvolver e crescer são fatores diferentes, porém um depende do outro. Desenvolver está relacionado ao aprendizado e crescimento à fisiologia do corpo físico. (PIAGET, 2012).

Quando crianças, aprendemos a falar, a andar, depois a ler e a escrever, aprendizagens comuns para atingirmos a nossa cidadania na sociedade. Nossa rotina diários permite querer mais sabedoria a cada instante, pois nunca sabemos tudo, sempre estamos em busca de algo novo, de algo melhor, por que a mudança é constante a todo o momento.

Para definirmos o processo de aprendizagem, podemos dizer que os sujeitos aprendem a organizar atividades adequadas para eles aprenderem ao longo da vida,

aprendendo por eles mesmos, não só na sala de aula, mas em qualquer lugar. (DELVAL, 1998.)

Nós seres humanos estamos aptos a aprender a todo instante, pois não sabemos tudo, novidades e conhecimentos surgem a toda hora, existem diversas maneiras de adquirir aprendizagem, basta sermos aptos a prestar atenção devida ao momento. O autor supracitado afirma que existem mecanismos de aprendizagem, um conhecimento de estado em que se encontra o sujeito, como ele será capaz de receber esse novo conhecimento a partir da sua situação anterior (DELVAL, 1998.).

Uma diferença fundamental entre as crianças e os adultos em relação à aprendizagem é que os adultos formam, constroem novos conhecimentos sem necessidade de modificar as suas estruturas intelectuais, enquanto que as crianças estão, ao mesmo tempo, formando a sua inteligência, quando as crianças nascem, dispõem de um repertório limitado de respostas reflexas e sobre elas precisam construir sua inteligência até chegar à idade adulta. Esse desenvolvimento intelectual não acontece por simples maturação, pela passagem do tempo ou pelo crescimento, mas é o resultado de um longo trabalho de construção realizado a cada dia, a cada minuto, em todas as interações que a criança realiza com o seu meio. (DELVAL, p. 56 .1998.).

Durante a primeira parte da sua vida, o ser humano constrói estruturas intelectuais que permitiram que eles se tornassem um indivíduo adulto, agir sobre a natureza e se relacionar com os outros. (DELVAL, 1998.).

A todo o momento estamos aprendendo, a nos socializar, relacionar, a nos conhecer, em busca sempre de ser um ser melhor, ou pior devido à maturação do indivíduo.

“Denomina-se memória à aquisição, armazenamento e evocação de informações, a aquisição é também denominada de aprendizado” (IZQUIERDO, 2002, s.p).

“A aquisição diz respeito ao momento em que a informação chega até nosso sistema nervoso e se dá por meio das estruturas sensoriais, as quais transportam a informação recebida até o cérebro” (JÚNIOR, FARIA, 2014, s.p).

Com isso, percebemos que a memória é o ponto central de todo ser humano, pois é nela que estão guardadas todas as lembranças vividas.

## **2.1 Como acontece a aprendizagem?**

Segundo Júnior e Faria (2014) a memória faz parte de um sistema psicológico, o qual é detentor de nossos aspectos pessoais e também o norteador de todo nosso

cotidiano, ela está relacionada a outras funções do córtex, igualmente importantes, tais como a função executiva e o aprendizado.

Com relação à evocação de acordo com Isquierdo (2002) não conseguimos guardar todas nossas memórias, porém guardamos alguns fragmentos que servem como ponto chave para termos nossas lembranças.

Parte das memórias se perde por simples inatividade da(s) via(s) nervosa(s) correspondente(s) a cada uma delas: a inatividade sináptica causa uma atrofia primeiro funcional e mais tarde morfológica das sinapses. Outras memórias se perdem por morte neuronal, fenômeno que ocorre desde o nascimento até o fim de nossas vidas. A perda de memórias por falta de uso ou morte sináptica ou neuronal se denomina esquecimento. (IZQUIERDO, 2002, s.p)

Para se conseguir evocar um dia inteiro de nossa vida em nosso pensamento seria necessário viver outro dia por completo, sem poder esquecer nada, não poderemos difundir generalizações e sem elas seria impossível pensar. (BORGES, 1979).

Esse processo pode ser iniciado quando o neném está no útero de sua mãe, ao decorrer do tempo, o mesmo inicia vários processos de aprendizagens para sua vida pessoal. Após o seu crescimento, aprende tudo aquilo relacionado à sua vida social.

Durante a primeira parte da sua vida, o trabalho fundamental do indivíduo será o de construir estruturas intelectuais que permitem que ele se torne um indivíduo adulto, o agir sobre a natureza e relacionar-se com os outros. (DELVAL, 1998).

Com uma criança é totalmente diferente, pois ela tem o tempo para aprender tudo, divididos por etapas, por fases, assim a mesma aprenderá e adquirirá um ser social em busca do seu eu.

Ao longo desse desenvolvimento passa-se por uma série de estádios que, na verdade, são maneiras diferentes de abordar os problemas. As crianças antes dos 2 anos só resolvem problemas de uma maneira prática, motora. A partir dessa fase, com aquisição da linguagem, produz-se uma mudança muito importante, mas ainda há grandes diferenças com relação a um menino de 13 anos ou 14 anos, que raciocina sobre hipóteses. O indivíduo vai passando por diferentes etapas em função do seu próprio trabalho, da sua ação sobre a realidade que o cerca, seja ela física ou social. (DELVAL, 1998, p. 57.).

Existem limitações na aprendizagem, que estão ligadas à idade e que devemos levar em consideração quando tentamos ensinar alguma coisa a alguém. (DELVAL, 1998).

Ao entrar na escola a criança se depara com um mundo cheio de novidades, com novos desafios, novas possibilidades e descobertas, essas que ela levará para o resto de sua vida, afirma (LAINS, 2016). A autora também afirma que encontramos diversos estímulos na sociedade que fazem crescer a quantidade da sobrecarga da nossa atenção, um constante fluxo de estímulos sonoros e visuais que tornam a maioria dos ambientes agitados. Logo, a atenção é a condição básica para a aprendizagem e realização de atividades na escola, e a falta dessa está entre os principais motivos de queixa dos professores nas instituições de ensino.

Esse processo de aprendizagem pode ocorrer por diversas maneiras e em vários momentos de nossa vida, claramente que por partes, quando criança, adolescente, jovem, adulto, idoso, assim suscetivelmente. Nessas etapas o ser humano em si, pode aprender muito. Na escola ele aprende e desenvolve todas as tarefas que o professor, e pessoas que o rodeiam apresentam a ele, escolhendo assim o melhor para ele, em relação a desenvolvimento.

A escola durante muito tempo, tem se ocupado em formar condutas do tipo social e atitudes diante das coisas, do que desenvolver as estruturas intelectuais e transmitir conhecimentos, devido à disciplina se adquirir com essas matérias. (DELVAL, 1998).

A educação contribui com o desenvolvimento dos indivíduos. O que não se pode é desenvolver a inteligência fornecendo um conjunto de técnicas ou fórmulas que podem ser transmitidas diretamente. (DELVAL, 1998).

O aprender também pode ser adquirido em troca de experiências, o ato de ouvir, ler, entre outros, como seres humanos sempre em busca de um melhor desenvolvimento, tanto na vida social, quanto na vida particular. Solucionamos um problema a cada dia, a cada momento. (DELVAL, 1998).

É necessário ao ser vivo o aprender, o fazer, o entender, de forma benéfica e maléfica, pois todo o conhecimento é necessário para se ter vida, para adquirir história, para fazer sua vida socialmente dentro a sociedade. Buscando maneiras de melhor desenvolver essa maravilhosa técnica, o aprender e o saber.

Ao longo do tempo achamos que sabemos muito, até nos depararmos com momentos em que entenderemos que não sabemos nada, estamos em busca sempre



de descobrir algo. Voltado a Educação, temos aquela visão de que na escola conseguiremos aprender mais, com professores, com os livros, com os colegas.

Embora possa surpreender, pois uma das coisas que dificulta o progresso de muitos indivíduos na escola é o fato de não entender qual é a natureza do conhecimento e o que estão aprendendo na escola. (DELVAL, 1998).

Provavelmente, há no nascimento, diferenças de capacidade entre uns indivíduos e outros, mas muitas delas são adquiridas e um meio favorável não é mais do que aquele que facilita o desenvolvimento, ou seja, que corresponde às necessidades do indivíduo e não o limita. (DELVAL, 1998, p.58).

As crianças, que estão acostumadas principalmente a agir, devem começar a agir e posteriormente, refletirem sobre o que fazem. O sujeito vai aprofundando a explicação e é possível entender a natureza do saber do trabalho intelectual. (DELVAL, 1998).

## **2.2 Metodologias de ensino para alunos de 0 a 5 anos do ensino regular**

As primeiras ideias de educação infantil surgiram em meio aos séculos XV e XVI na sociedade europeia, que se desenvolveu graças à Revolução Industrial que, por sua vez ocasionou um grande número de abandono infantil. (LOPES, 2019).

Ocasionalmente a evasão escolar infantil, gerando a pobreza na classe familiar, obrigando os pais a abandonarem seus afazeres durante o dia para olharem seus filhos em casa. (LOPES, 2019). Professores têm que se envolver com os alunos e assim conhecer a vida de cada um, propondo o envolvimento dos pais dos alunos, criando uma nova perspectiva, facilitando assim o aprendizado, para que seja aplicado na sala de aula e reforçado em casa.

As práticas adotadas pelos educadores de educação infantil são o que irão fazer a diferença na vida das crianças em sala, por isso estes devem estar atentos a como e quando deve exigir de suas crianças a manifestação de suas habilidades. (LOPES, 2019). Portanto, é necessário ter uma formação que lhes permita conhecer todos os níveis de aprendizagem da criança de forma que se possa compreender esse universo tão intrigante que é o ser infantil. A metodologia é todo o desenvolvimento que professor aplica sua aula, como ele passa o conhecimento aos alunos, de que forma ele optou por ensinar, como ele irá fazer todo esse processo para que o aluno

aprenda de uma forma bem clara. Se ocorrer de algum aluno não conseguir entender a disciplina. (LOPES, 2019).

John Dewey (1859-1952) afirma que a escola hoje é considerada como um instrumento de liberdade do homem, alguns filósofos defendem essa teoria de que ela é o ponto norteador de grandes transformações sociais. Ao iniciar sua vida escolar, que é obrigatória desde criança, podemos acreditar que quando esse ser social crescer, chegando em uma determinada idade de sua vida, será crucial o aprendizado adquirido.

Até o fim do século XIX, a insuficiência da escola existente no momento para satisfazer as necessidades de uma sociedade mais urbana e mais desenvolvida tecnologicamente era cada vez mais evidente nos países industrializados. (DELVAL, 1998).

### **2.3 Um olhar sobre a importância da aprendizagem na Educação Infantil**

A partir do ano de 1930 e aproximando-se de 1950, ocorreu um retrocesso no desenvolvimento pedagógico. As causas para isso devem ser buscadas da recessão econômica, na situação da política. (DELVAL, 1998).

Com o auge no nazismo e no fascismo, a Segunda Guerra Mundial deteve os trabalhos de pesquisa educacional e limitou os fundos destinados a ela. (DELVAL, 1998). Com a mudança na escola e novas perspectivas educacionais, surgiram vários programas educativos, promovendo assim um novo olhar na relação escolar. Vivenciando de perto a rotina dos alunos nas escolas, assim, os pedagogos conseguiram analisar diferentes tipos de vida, a classe econômica fez a total diferença em todas as análises. Conseguiram entender o real motivo de alguns alunos a se desenvolverem melhor que os outros.

Uma criança deve ser formada como cidadã, que terá um papel na sociedade, trabalhando para ter seu sustento, para realizar seus sonhos e colaborar com os menos favorecidos, afirma (AUGUSTO, 2017, on-line).

Relata também que o estudo não tem um fim específico e sim aquela famosa frase 'o estudo dignifica o homem', o que você realiza é o que lhe dignifica, e mais a frente você deverá se preparar para a próxima fase, produzir e gerar valores.

De acordo com todas essas afirmações de como e por que as crianças têm que estudar, deve receber um aprendizado no qual ela se preparará para seu futuro, buscando sempre melhorias ao longo de sua vida.

Um assunto importante nos últimos anos entre os pedagogos têm sido o fracasso escolar, pois realmente há um elevado número de crianças que não conseguem superar de forma adequada os obstáculos (DELVAL, 1998).

A classe econômica atinge totalmente essas crianças, podendo assim dificultar o aprendizado e a frequência escolar. O real motivo de muitas crianças estarem fora da sala de aula, ou com dificuldade no aprendizado.

Com o avanço em melhorias na parte escolar, podemos identificar que grandes mudanças ocorreram, mas que o fato da classe econômica, ainda atinge muito as crianças. Podemos citar como variáveis do aprendizado a falta de alimentação das crianças, que vão à escola sem se alimentar em casa.

De tal modo o docente deve preparar-se para desenvolver técnicas de aprendizado que possam auxiliar no ensinamento daquele aluno mesmo nas condições que geram fome. Esse fenômeno denominado de 'fracasso escolar' preocupa muito as pessoas ligadas à educação e aos pais. Não sabemos o que significa exatamente, pois não existem critérios únicos para conhecer o nível que os alunos precisam alcançar. (DELVAL, 1998).

Se necessário for, o mesmo deverá buscar métodos de aprendizagens para passar o ensinamento ao aluno, de forma que todos que estão na sala de aula, ou no ambiente em que está sendo passado o ensinamento, que eles entendam e adquiram o conhecimento necessário.

## **2.4 Variáveis que influenciam na aprendizagem da criança**

A criança está inserida em uma sociedade onde se tem culturas, valores e pensamentos diversificados e esta, um ser em desenvolvimento agrega fatores sociais, buscando construir sua própria identidade.

“Desse modo, nem o desenvolvimento da criança, nem o diagnóstico de suas aptidões, nem sua educação podem ser analisados, se seus vínculos sociais forem ignorados” (IVIC, 2010, p. 32).

Uma teoria desenvolvida por Vygotsky (1991) vem explicar as etapas do desenvolvimento da criança, a primeira é a zona de desenvolvimento, real é tudo

aquilo que foi aprendido até aquele momento. A realização de afazeres de forma independente. Nisso entra a zona de desenvolvimento potencial em que a criança consegue adquirir embasamento cognitivo com a interferência de outra pessoa. Por fim vem a zona de desenvolvimento proximal que é o intermédio entre o nível real e o nível potencial, ou seja, a zona de desenvolvimento proximal é o caminho, o trajeto que o aluno faz até obter determinado conhecimento.

Assim, a zona de desenvolvimento proximal permite-nos delinear o futuro imediato da criança e seu estado dinâmico de desenvolvimento, propiciando o acesso não somente ao que já foi atingido através do desenvolvimento, como também àquilo que está em processo de maturação. (VYGOTSKY, 1991, p.58)

“Nessa zona, e em colaboração com o adulto, a criança poderá facilmente adquirir o que não seria capaz de fazer se fosse deixada a si mesma” (IVIC, 2010, p.33)

Segundo Piaget (1973, p.27), “a criança desenvolve seu conhecimento ao passo que se relaciona com o mundo externo. Durante seu crescimento a criança passa por momentos de adaptações com as novas situações.”

Segundo Sabini (1998) o meio familiar pode ser um auxiliador, tanto do fracasso quanto do sucesso do aluno, pois nesse ambiente em que virão os estímulos dos estudos, os pais podem incentivar a criança no seu processo de aprendizagem, ajudando em suas dificuldades e a parabenizando-a em suas conquistas, porém se nesse ambiente os pais ou familiares não derem apoio à criança, ou for um local de brigas, o desempenho desse aluno cairá, ou seja, a estrutura familiar é um pilar importante para o aprendizado.

Os pais têm um papel importante no processo de desenvolvimento da autonomia. Se eles encorajarem as iniciativas da criança, elogiarem o sucesso, derem tarefas que não excedam as capacidades da criança, forem coerentes em suas exigências e aceitarem os fracassos, estarão contribuindo para o aparecimento do sentimento de auto confiança e auto estima. (SABINI, 1998, p.65)

As escolas estão frequentemente em mudanças em relação à educação, no século XIX os professores não se preocupavam com alunos em questão de aprendizagem, professores chegavam em salas de aula e apenas passava seu conhecimento adiante para a turma e o conteúdo seguia, não havia valorização e nem ligação com professor e aluno.

De acordo com Gôngora (1985) os alunos terão que se esforçar para que possam adquirir conhecimento para acompanhar seu professor, assim os menos capazes devem lutar para superar as dificuldades e conquistar um lugar junto aos mais capazes.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Pressupõe-se que o indivíduo é um ser biopsicossocial, ou seja, carrega com si aspectos biológicos, psicológicos e sociais, contudo, o psicológico é um fator com grande importância para sua formação.

Sabendo que este possui memórias, pensamentos e ideias, o que faz de suas atitudes consequências de fatores psicológicos.

Visando isso, procuramos referências teóricas que nortearassem a descobrir quais aspectos influenciam na vida escolar de uma criança. Buscamos por meio de leituras de livros e artigos científicos temas sobre a aprendizagem, educação infantil, variáveis influenciadoras: benefícios e malefícios destes.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O desenvolvimento do presente trabalho possibilitou uma visão de que a educação infantil tem que ser levada a sério, pois ela não é somente uma fase de descobertas e de interação com outros indivíduos, mas é um momento propício para o amadurecimento, para a aprendizagem significativa e para o desenvolvimento pleno da criança.

Esse estudo tem como finalidade orientar os profissionais pedagógicos para que saibam trabalhar as dificuldades de seus alunos, observando que cada aprendizado sofre suas alterações de acordo com a realidade de cada um.

Verificando as perspectivas relacionadas às variáveis do aprendizado educacional, podemos identificar pontos benéficos e maléficos, favorecendo a atuação do profissional de educação, o aprendizado dos alunos e todos os que se envolvem nesse contexto educacional, promovendo a satisfação de ambas às partes.

Analisando ainda sobre essas variáveis, identificamos informações de vários autores, que informam que na Educação é essencial que o educador compreenda

essas variáveis, pois elas auxiliam no processo de ensino e aprendizagem, porque onde há mudanças, há aprendizado.

Ademais, compreendemos que aprendizado é um processo de mudanças, diversos comportamentos, emocional, comportamento, neurológico, mental e ambiental. Aprender é um processo, pelo qual vivenciamos a cada momento, nunca sabemos tudo e sempre buscamos nos aperfeiçoar para chegarmos ao nosso objetivo.

Aprender é um processo, logo, todas as etapas têm sua fase, seu momento, assim precisamos nos adaptar a cada ciclo, nos prepararmos a todo instante, pois as mudanças são necessárias para chegarmos ao aprendizado.

## REFERÊNCIAS

AMÉLIA. Hamze. Brasil Escola. **O que é a Aprendizagem?** Disponível em: <https://educador.brasilescola.uol.com.br/trabalho-docente/o-que-e-aprendizagem.html>. Acesso em: 17 de novembro de 2019.

BLANCO. Gisela. **A decoreba já vai tarde**. SuperInteressante.2016, Disponível em: <https://super.abril.com.br/tecnologia/a-decoreba-ja-vai-tarde/>. Acesso em outubro de 2019.

BORGES, Jorge Luís. **Funes, o memorioso**. Tradução de Marco Antonio Franciotti. Barcelona: ed. Bruguera, vol. 1., págs. 477-484, 1979.

CORRÊA. Crístia Rosineiri Gonçalves Lopes. **A relação entre desenvolvimento humano e aprendizagem: perspectivas teóricas**. Scielo.2019. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pee/v21n3/2175-3539-pee-21-03-379.pdf>. Acesso em: 15 de out. de 2019.

COUTINHO, Maria Tereza da Cunha; MOREIRA, Mércia. **Psicologia da educação: um estudo dos processos psicológicos de desenvolvimento e aprendizagem humanos, voltado para a educação**. 6. ed. Belo Horizonte, MG: LÊ, 1998.

DELVAL, Juan. **Crescer e Pensar: a construção do conhecimento na escola**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

DEWEY, John. **Como Pensamos**. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1953.

GÔNGORA, Francisco Carlos. **Tendências Pedagógicas na prática escolar**. São Paulo: Loyola, 1985.

ISBN 978-85-240-4074-0. FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário da língua portuguesa**. 5. Ed.

IVIC, Ivan. **Lev Semionovich Vygotsky**. Recife: Massangana, 2010.

IZQUIERDO, Ivan. **Mecanismos da memória: a memória envolve modificação da forma e função das sinapses**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2002. Disponível em: <https://www.methodus.com.br/artigo/18/mecanismos-da-memoria.html>. Acesso em: 22 de set. de 2019.

JÚNIOR, Carlos Alberto Mourão; FARIA, Nicole Costa. Memória. **Processos psicológicos básicos: memória**. Minas Gerais, 30 dez. 2014. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722015000400017](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722015000400017). Acesso em: 22 de set. de 2019.

LAINS. Lucimar Barros de Almeida Delman. **O desenvolvimento da atenção mediana da Educação Infantil e sua relação com as práticas pedagógicas**. Biblioteca Digital. 2016. Disponível em: <http://tede.bibliotecadigital.pucampinas.edu.br:8080/jspui/bitstream/tede/868/2/Lucimar%20Barros%20de%20Almeida%20Delman%20Lains.pdf> Acesso em: 17 de novembro de 2019.

MARINHO, Gerson Falcão. **Psicologia da Aprendizagem**. 9a.ed. SP. Editora Ética:1996.

NETTO. Arthur Prado, COSTA. Orlando Santana. **A importância da Psicologia da Aprendizagem e suas teorias para o campo do Ensino e Aprendizagem**. Passei Direto. 1998. Disponível em: <http://seer.pucgoias.edu.br/index.php/fragmentos/article/download/4495/3090> Acesso em: 22 de set. de 2019.

PIAGET, J. **Seis estudos de psicologia**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2012. 156p.

PIAGET, Jean. **Psicologia e Epistemologia**. Rio de Janeiro: Forense, 1973.

SABINI, Maria Aparecida Cória. **Psicologia do desenvolvimento**. São Paulo: Ática, 1998.

VYGOTSKY, Lev Semionovich . **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes, 1991.



## **QUALIDADE DE ENSINO EM EDUCAÇÃO: reflexões a partir do olhar de professoras que atuam em salas modulares no município de Rio Verde/GO**

**Ludimila Pereira Rezende Cabral**

Acadêmica do Curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues (e-mail: cantora\_ludimilarezende@hotmail.com)

**Marta Cristina Borges Martins**

Acadêmica do Curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues (e-mail: martacr10@gmail.com)

**Fábio Pereira Santana**

Professor Orientador, graduado em Educação Física e Pedagogia, Mestre em Educação pela Universidade Estadual de Goiás – UEG. Atua como Professor no Curso de Pedagogia da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR/ISEAR, e como Orientador Educacional de Educação Física na Secretaria Municipal de Educação de Rio Verde. (e-mail: professorfabiosantana@hotmail.com).

### **RESUMO**

O presente artigo aborda o espectro conceitual que envolve a qualidade de ensino em educação a partir da compreensão de professoras que ministram aulas em salas modulares na rede municipal de ensino de Rio Verde/GO. O objetivo do estudo é conhecer e analisar a compreensão de professoras que lecionam em salas modulares sobre o que é qualidade de ensino. O termo qualidade de ensino em educação por vezes é confundido com a dimensão quantitativa do processo de ensino e aprendizagem, focando em índices e referências numéricas que atendem anseios governamentais e nem sempre retratam o real desenvolvimento dos alunos. Em se tratando de salas de aulas, a rede municipal tem priorizado a montagem de ambientes modulares que são fabricados em material metálico. Esta ação visa atender à demanda de vagas com rapidez e agilidade, posto que o tempo de montagem dos módulos é consideravelmente inferior ao tempo aplicado na construção de salas em alvenaria. Por outro lado, estes novos ambientes causam indagações e dúvidas frequentes na comunidade escolar, o que motivou à produção dessa pesquisa. A investigação partiu de um estudo de campo de abordagem qualitativa, tendo como instrumento de coleta de dados a aplicação de questionários semiestruturados e entrevista com o Secretário Municipal de Educação. Em linhas gerais podemos conhecer os aspectos positivos da utilização desses módulos que possuem estrutura bem elaborada, assim como os pontos nevrálgicos que contemplam sua implantação, o que indica a necessidade de adequações para que possam ser utilizadas no ambiente escolar sem ressalvas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade. Sala modular. Ensino. Aprendizagem.

**QUALITY OF EDUCATION EDUCATION: a discussion from the perspective of teachers who work in modular classrooms in Rio Verde/GO**

## ABSTRACT

This article approaches the conceptual spectrum that involves the quality of education in education from the understanding of teachers who teach in modular rooms in the municipal school system of Rio Verde / GO. The aim of the study is to know and analyze the understanding of teachers who teach in modular classrooms about what is the quality of teaching. The term quality of teaching in education is sometimes confused with the quantitative dimension of the teaching and learning process, focusing on indexes and numerical references that meet governmental aspirations and do not always portray the real development of students. When it comes to classrooms, the district network has prioritized the assembly of modular environments that are made of metallic material. This action aims to meet the demand for vacancies quickly and quickly, since the assembly time of the modules is considerably shorter than the time applied in the construction of masonry rooms. On the other hand, these new environments cause frequent questions and doubts in the school community, which motivated the production of this research. The investigation started from a qualitative approach field study, using as a data collection instrument the application of semi-structured questionnaires and an interview with the Municipal Secretary of Education. In general we can know the positive aspects of the use of these modules that have a well-designed structure, as well as the neuralgic points that contemplate their implementation, which indicates the need for adjustments so that they can be used in the school environment without reservations.

**Keywords:** Quality. Modular room. Teaching. Learning.

## INTRODUÇÃO

A presente pesquisa aborda o processo educacional em salas modulares da Rede Municipal de Educação de Rio Verde/GO, observando a relação entre o ambiente e a qualidade de ensino. Desde o ano de 2017, ambientes modulares começaram a ser implantados no município, ampliando o número de vagas e, ao mesmo tempo, inquietando a comunidade escolar em relação à qualidade de ensino nesses espaços, o que deflagrou a necessidade de se pesquisar a temática.

Diante do espectro que compreende todas as variáveis do assunto, originou-se o seguinte problema de pesquisa: qual é a compreensão das professoras que lecionam em salas modulares sobre o que é qualidade de ensino?

A partir da problemática estabelecida, definiu-se como objetivo desse trabalho: conhecer e analisar a compreensão das professoras que lecionam em salas modulares sobre o que é qualidade de ensino.

Partindo das concepções estabelecidas pelo problema de pesquisa e pelo objetivo geral, a metodologia a ser aplicada na investigação consistiu em pesquisa de campo de abordagem qualitativa, sendo que os instrumentos de coleta de dados

utilizados na pesquisa circunscreveram a aplicação de questionários semiestruturados e entrevistas com o Secretário Municipal de Educação.

Os principais autores utilizados nessa pesquisa foram: Alves (2006); Carpintero (2009); Cervo; Bervian (2002); Chizzotti (2005); Dourado e Oliveira (2009); Ponce (2010), e Taveira (2005).

Embora incipientes, os resultados iniciais da pesquisa ajudaram a estabelecer muitas reflexões sobre o que é qualidade de ensino na perspectiva das professoras investigadas, confrontando-as com a literatura contemporânea sobre o assunto. Além do que, sinalizou que não é possível definir apenas um modelo de ambiente educacional, quando na verdade vários requisitos devem ser contemplados.

## **2 CONTEXTO HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO E A CONSTRUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE NO ENSINO**

Neste ponto do estudo serão tratadas algumas temáticas específicas que são caras à construção do objeto dessa investigação. Nesse sentido, será discutido o contexto da educação na rede pública brasileira, estabelecendo algumas reflexões sobre a relevância do espaço físico nas escolas. Por fim, será realizada uma discussão acerca dos aspectos técnicos e qualitativos das salas modulares na rede pública de ensino do município de Rio Verde/GO.

### **2.1 Algumas aproximações sobre as faces da Educação na rede pública**

Neste tópico será discutida a constituição da educação pública, analisando o contexto sociocultural e as motivações históricas que interferem no atual cenário educacional. É importante ressaltar todos esses aspectos influenciadores para compreender os sujeitos atendidos na rede pública e os fatores que compõem esse espaço. Todo cidadão é resguardado de direitos voltados para a sua sobrevivência, resguardados pela Constituição Federal (CF/88) como direitos sociais.

ACF/88 destaca em diversos artigos direitos e deveres referentes à educação. Nesse mesmo documento é possível encontrar atribuições do Estado, princípios básicos, organização da educação básica, atribuições tanto na rede privada como na rede pública.

Art. 208. O dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de: I - Educação básica obrigatória e gratuita dos 4 (quatro) aos 17 (dezesete) anos de idade, assegurada inclusive sua oferta gratuita para todos os que a ela não tiveram acesso na idade própria (BRASIL, 1988).

De acordo com Alves (2006), Ponce (2010) e Freire (2005), a coletividade atendida nesses ambientes públicos possui características culturais e, principalmente históricas próprias, resultantes de uma verdadeira luta de classes sociais, para que assim pudessem ter acesso à educação escolar. Essas classes referidas eram aparentemente compostas por pais trabalhadores que precisavam do “[...] surgimento de uma instituição que cuidasse dos seus filhos enquanto trabalhavam” (ALVES, 2006, p.174). Ou seja, esse público em diversos momentos históricos influenciou na construção da escola pública (PONCE, 2010), percebendo então que a escola em todo tempo é permeada por aspectos externos e internos.

De acordo com Ponce (2010, p.168),

a educação ministrada por meio de uma escola renovada só aparecia depois que a classe social que a reclamava já havia conseguido afirmar em grande parte os seus interesses e mantinha a distância do estado inimigo.

O direito garantido pelas leis atuais é resultado de um jogo de interesses. Lima Jr. (2005, p.45) assevera que “a sala de aula sempre liquidificou questões sociais, políticas, econômicas, filosóficas, psíquicas, ideológicas etc., trazidas intencionalmente ou não pelos alunos e professores.” Dessa forma, percebe-se que a escola representa um conjunto de intencionalidades intra e extraescolares.

Um bom exemplo disso é retratado por Ponce (2010), ao visualizar o período industrial, quando agrupavam um número muito alto de trabalhadores em um só ambiente visando maior produção e economia. Esse aspecto é percebido nas escolas quando o Estado por sua vez permite a lotação de estudantes em um só espaço escolar almejando também a redução de gastos. Dessa forma, o governo não demonstra grande preocupação com as condições do público atendido. As características do passado permanecem no presente em aspectos gerais uma vez que a educação segue apresentando os mesmos problemas.

De acordo com Toscano (2001), os países subdesenvolvidos enfrentam problemas, como falta de recursos financeiros, precariedade profissional e problemas nos ambientes físicos para que ocorra o processo de educação, fazendo com que a rede escolar não se desenvolva da maneira ideal. Porém esta situação não deveria

fazer parte da realidade, uma vez que, esses espaços representam locais em que acontecem descobertas e aprendizado e por isso devem ser olhados com maior cuidado e amplitude.

## **2.2 Reflexões sobre a relevância do espaço físico escolar**

Aborda-se aqui a importância do espaço físico escolar para proporcionar ao educando melhores oportunidades de aprendizagem, assim como, ao educador condições de trabalho. Para tanto se faz necessário a preparação do ambiente, desde a sua infraestrutura até os móveis e o atendimento das pessoas.

Conforme ressalta Carpintero (2009, p.29):

Na escola, os materiais de construção e a forma dos ambientes fazem o som aumentar ou diminuir. Isso atrapalha ou ajuda na comunicação. Na sala ao lado ou do outro lado do corredor a professora ou o professor podem estar tentando explicar alguma coisa mais complicada que exige mais atenção e concentração.

Pensar em aspectos gerais do ambiente em que a educação é proposta é de máxima importância, afinal o professor utiliza esses recintos de modo que, com as condições oferecidas durante a sua prática prepare os alunos, adequando-se aos conceitos de qualidade exigidos (NOGUEIRA; NOGUEIRA, 2009).

Diante disso é possível compreender a importância do espaço escolar acerca do processo de ensino e aprendizagem, posto que os professores cotidianamente “[...] organizam as disciplinas e matérias do currículo e determinam quais os espaços e os componentes físicos, como as edificações, os equipamentos e o mobiliário, que serão necessários à realização do currículo” (CARPINTERO, 2009, p.38).

Para Freire (2005, p.96):

O espaço é retrato da relação pedagógica. Nele é que o nosso conviver vai sendo registrado, marcando nossas descobertas, nosso crescimento, nossas dúvidas. O espaço é retrato da relação pedagógica porque registra, concretamente, através de sua arrumação (dos móveis...) e organização (dos materiais...) a nossa maneira de viver esta relação.

O ambiente escolar é um influenciador direto na atuação do professor e na aprendizagem do aluno. O contato diário do indivíduo com o espaço faz com que ele o transforme e o explore de acordo com suas necessidades e interesses, trazendo-o

para sua própria realidade (FREIRE, 2017). Mediante essa influência, o meio escolar se adequa à necessidade do público, que precisa por sua vez desses locais.

Ao pensar nessas necessidades, Alves (2006, p.139) destaca que:

[...] a sociedade que cria as necessidades mobiliza os seus recursos também, para criar os meios adequados visando saná-los ou minorá-los. Novas instituições sociais podem surgir buscando intervir como elementos corretivos das necessidades sociais criadas. Outras instituições, podem ainda ser transformadas para absorver novas funções vinculadas ao atendimento das necessidades recém-produzidas.

Partindo dessa afirmação, Toscano (2001, p. 155) destaca que o Estado possui a atribuição de:

[...] ditar não somente os fins a que se propõe o sistema educacional (filosofia educacional do governo), como também apontar os meios e fornecer os recursos (política educacional) que tornarão possível a efetivação desta tarefa.

Ou seja, o povo reivindica e o Estado investe de forma que se perceba a mudança ocorre em diversos ambientes para atender os anseios da população. A sociedade possui poder de reivindicação, de mudanças e é capaz de criar e recriar por meio de seus desejos e necessidades.

### **2.3 As salas modulares na Rede Pública de ensino do município de Rio Verde/GO**

Como visto anteriormente, por um lado tem-se a sociedade com o poder de reivindicação e, em contrapartida, tem-se o Estado com o poder de execução. Diante desse pressuposto, aborda-se aqui a constituição dos novos espaços físicos escolares no município de Rio Verde/GO, oriundos dessa relação de interesses, uma vez que ambos buscavam solucionar o problema da falta de vagas.

Diante disso, o Poder Público iniciou a implantação de novos ambientes destinados à educação pública. Alguns prédios que antes possuíam apenas estruturas prediais em alvenaria receberam estruturas modulares. Além do que foi construída uma escola toda de contêineres. Vale ressaltar que por se tratar de ambientes que recebem pessoas, optou-se pela substituição do termo contêiner por módulo.

De acordo com a Redação SustentArqui, "o contêiner [...] é uma caixa, feita em aço, alumínio ou fibra, muito bem estruturada para resistir ao uso constante [...]." Esses

módulos têm sido muito utilizados em construções civis, desde moradias até estabelecimentos comerciais e podem ser classificados em dois tipos:

[...] O contêiner marítimo comum, feito de aço corten, muito resiste à corrosão, mas com deficiente isolamento térmico e acústico. O outro tipo é o *container reefer*, usado para transportar carga congelada, mais caro, mas com melhor isolamento (REDAÇÃO SUSTENTARQUI, s/p, 2015).

São utilizados isolantes térmicos e acústicos que deixam o som mais ou menos alto e controlam a temperatura, o que influencia de modo direto na análise da qualidade das aulas e na segurança do módulo. O ambiente das salas modulares deve ser analisado, partindo de um conceito de qualidade geral referente à educação ofertada nas unidades escolares construídas em alvenaria. Porém, o empirismo possibilita à sociedade criar uma percepção de escola pública e faz com que olhares se voltem para a ideia positiva acerca do que a escola pode vir a ser e não a compreender o que de verdade ela é (ALVES, 2006). A discussão em torno desse assunto é se de fato esses ambientes são de qualidade e não apenas se pode vir a ser.

Em se tratando dos ambientes modulares da cidade de Rio Verde-GO, percebe-se que apesar de muitas divulgações, ainda é difícil mobilizar a sociedade para participar do processo. Freire (2017) lembra que em meio às mudanças no âmbito social a escola se transforma a cada dia e, conseqüentemente, o indivíduo transforma suas ações de maneira simultânea. Nesse momento muitos acabam sendo meros espectadores das mudanças no ambiente, nos métodos e na própria aprendizagem. Não há questionamento por incapacidade de utilizar o senso crítico ou simplesmente pela ausência dessa criticidade em meio às mudanças.

#### **2.4 Aspectos de qualidade presentes nos módulos**

Os ambientes modulares são espaços novos que demandam diversas análises. Abordaremos aqui a investigação bibliográfica acerca do principal aspecto a ser analisado nas salas: a qualidade de ensino e seus diversos fatores.

Conforme Taveira (2005), a sala de aula é vista como o lugar em que habita o conhecimento técnico, tem-se contato com conteúdos e experiências diferentes que não se aprende naturalmente em meio à sociedade. Esses ambientes determinam

quesitos de qualidade no processo de ensino e aprendizagem, e por isso, devem ser analisados sob um olhar crítico.

A qualidade é algo que, na linguagem comum, tem sido considerado como uma agregação que confere valor superior a um bem, a um serviço ou a um sujeito. Trata-se de um atributo ou predicado virtuoso pelo qual esse sujeito, bem ou serviço se distingue de outros semelhantes considerados ordinários(CURY, 2014,p.1054).

Dessa forma, discutir e/ou debater o termo qualidade de ensino na educação exige uma análise estrutural, pois envolve aspectos gerais, desde as condições sociais dos envolvidos até a condição de trabalho que é disponibilizada aos colaboradores (DOURADO; OLIVEIRA, 2009). Assim, se consegue compreender que para chegar a um denominador comum sobre o que vem a ser qualidade educacional, deve-se analisar diversas questões de forma específica.

Esses novos ambientes despertam o questionamento de qual imagem a comunidade escolar tem de imediato da escola.

Para Carpintero (2009, p. 39),

As características prediais, incluindo as de implantação no terreno, são formas de conhecimento pelas quais as pessoas diferenciam uma escola de um posto de saúde, de um posto policial, de um asilo ou de uma casa paroquial.

Partindo desse pressuposto, destaca-se que para alcançar a qualidade educacional o espaço físico deve estar adequado desde a biblioteca até às salas de informática (LIMA, 2014).

[...] a qualidade da educação envolve dimensões extra e intraescolares e, nessa ótica, devem se considerar os diferentes atores, a dinâmica pedagógica, ou seja, os processos de ensino-aprendizagem, os currículos, as expectativas de aprendizagem, bem como os diferentes fatores extraescolares que interferem direta ou indiretamente nos resultados educativos (DOURADO; OLIVEIRA, 2009, p. 205).

Todos os aspectos escolares influenciam a qualidade, os envolvidos definem como esse conceito será constituído, desde questões sociais do público atendido, a própria formação continuada do profissional e até mesmo a perspectiva que se tem sobre o espaço em que se está inserido (DOURADO; OLIVEIRA, 2009).

De tal modo, ao analisar os diversos aspectos que resultam em uma qualidade



de educação, cabe “compreender os custos básicos de manutenção e desenvolvimento” (DOURADO; OLIVEIRA, 2009, p.206). Afinal, há uma verba direcionada à educação, garantida pelo artigo 212 da Constituição Federal (BRASIL, 1988), Art. 69 da Lei de Diretrizes e Bases (BRASIL, 1996) e pela meta 10 do Plano Nacional da Educação (BRASIL, 2014-2024), para que a qualidade garantida no Art. 206 da Constituição Federal, em seu inciso I seja alcançada (BRASIL, 1988).

Conforme delimita Libâneo (2018, p. 50),

[...] critérios de qualidade são definidos com base no modelo da racionalidade econômica, que incide de modo direto ou indireto no planejamento das políticas educacionais, na legislação educacional, no currículo, nas formas de organização e gestão da escola, nos procedimentos pedagógico-didáticos.

A tomada de decisão quanto à construção dos módulos deve partir além de uma questão econômica e logística, de público e espaço, como também da análise de critérios acerca de qualidade de ensino. Qualidade de ensino não são apenas números. Esses realmente indicam apenas alguns dos resultados esperados. Para Libâneo e Freitas (2018, p.31-32), “qualidade de ensino, é basicamente, qualidade cognitiva, e operativa das aprendizagens escolares, condição para inserção ativa e crítica do mundo do trabalho [e] para o exercício da cidadania”.

Diante dessa assertiva, Lima (2014, p. 28) considera que:

É necessário que os sistemas educacionais se organizem no sentido de atender com êxito as demandas identificadas. Em outras palavras é preciso montar um sistema administrativo e pedagógico eficaz, e isso requer mais que a adoção de medidas paliativas. É fundamental construir um plano abrangente, de médio e longo prazo, além de mobilizar recursos humano financeiros e materiais.

Ou seja, analisar a qualidade das salas modulares exige visualizar questões amplas, pois qualidade se relaciona à qualificação profissional, estrutura física, recursos financeiros, questões psíquicas e sociais dos alunos e professores e, principalmente, um sistema de ensino organizado.

Nesse sentido, encerramos a análise sobre o espectro histórico e conceitual que permeia o contexto educacional do nosso país, avançando na discussão sobre os pressupostos que delimitaram a implantação dos módulos e, ainda, sobre as suas questões técnicas. Partiremos agora para o delineamento dos procedimentos metodológicos do estudo.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Apresentaremos aqui os procedimentos metodológicos utilizados na realização da pesquisa. Nesse sentido ressaltamos que ela se trata de um estudo de campo que visa conhecer e analisar a compreensão de professoras que lecionam em salas modulares sobre o que é qualidade de ensino, sendo realizado em três escolas municipais de Ensino Fundamental I, localizadas nas regiões norte e oeste do município de Rio Verde/GO.

De acordo com Marconi e Lakatos (2005, p. 188),

A pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

Esse estudo é de abordagem qualitativa, pois analisa a relação entre os sujeitos e os objetos considerando os conhecimentos e as experiências como fatores fundamentais de estudo (CHIZZOTTI, 2005).

Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se a entrevista com o Secretário Municipal de Educação de Rio Verde/GO, o qual será denominado (SME) a título de preservação da identidade. Para Cervo e Bervian (2002), apenas por meio da entrevista é possível obter dados e respostas que não estão disponíveis em documentos. Dessa forma, somente o Secretário de Educação poderia sanar inquietações levantadas ao longo da pesquisa.

Ainda, foram aplicados questionários semiestruturados ou semiabertos, a 18 (dezoito) professoras. Os questionários configuram uma forma de obter respostas de modo que o próprio pesquisado responde às perguntas objetivas e subjetivas ligadas estruturalmente ao tema central (MARCONI; LAKATOS, 2005). Contudo, desse total foram devolvidos apenas 10 (dez) questionários devidamente preenchidos, os quais serão apresentados no texto como os codinomes P1, P2, P3 e P4, com vias à preservação da identidade das professoras pesquisadas.

A análise dos dados obtidos se deu por meio da análise de conteúdo, a qual busca compreender a mensagem obtida com o resultado da pesquisa, considerando aspectos socioculturais que influenciaram nas respostas (FRANCO, 2012).

Para organização do resultado houve divisão em campos temáticos buscando relacionar os dados conseguidos por meio de tabelas, baseando-se em Franco (2012, p.32), quando considera que “um dado sobre o conteúdo de uma mensagem (escrita, falada e/ou figurativa) é sem sentido até que seja relacionada a outros dados.”

Dessa forma serão apresentados a seguir os resultados e discussões alcançados por meio de análise da revisão de literatura e dos dados obtidos no campo.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Apresentaremos os dados obtidos por meio da aplicação dos questionários e da realização da entrevista, entrecruzando o ponto de vista dos pesquisados com o dos autores que descrevem o conceito de qualidade ora apresentado.

As professoras pesquisadas possuem idade entre 37 e 51 anos. Quanto à formação possuem ensino superior completo, especialização ou mestrado. De prática com a docência apresentam mais de 11 anos de experiência e no que tange a relação específica com salas de aula modulares, algumas delas lecionam desde o início da implantação do projeto, em 2016.

Em linhas gerais as professoras investigadas compreendem que a qualidade de ensino está relacionada a dois aspectos principais, sendo eles: a formação continuada dos profissionais docentes e as condições físicas que são oferecidas aos educandos. Isso apenas reforça que a educação de qualidade envolve os aspectos intra e extraescolares destacados por Dourado e Oliveira (2014).

Foram levantados questionamentos acerca dos ambientes nos quais a educação é ofertada, de forma que a tabela 01 sintetiza os resultados obtidos.

Tabela 1. Em relação às condições estruturais e físicas das escolas, você considera que são:

| Modelo    | Excelente | Boa | Regular | Ruim | Péssima |
|-----------|-----------|-----|---------|------|---------|
| Alvenaria | 01        | 08  | -       | 01   | -       |
| Modular   | 02        | 06  | 01      | 01   | -       |

Fonte: dados elaborados pelas pesquisadoras, 2019.

A maior parte das questionadas classificam as salas modulares e as salas de alvenaria como boas, de modo que se percebe que as diferenças quanto às demais classificações não estão distantes umas das outras. Ao serem questionadas sobre qual sala é mais adequada para o processo de ensino e aprendizagem, a professora P1 (2019, p. 01) destaca que “são todas iguais a diferença está nos profissionais”,

corroborando Dourado e Oliveira (2009), que definem a visão do professor como um dos fatores que determinam a realização do trabalho.

Ao serem questionadas sobre qual tipo de sala consideram mais adequadas para o processo de ensino e aprendizagem, pôde-se perceber que se destacou a preferência das profissionais pelas salas modulares. Porém, percebemos que houve contradições quanto aos questionamentos sobre em qual tipo de sala o poder público deveria investir recursos para construir, uma vez que de 10 questionadas, 07 optaram pela alvenaria.

Diante dos questionamentos sobre a sala modular as professoras destacaram a durabilidade, estrutura física, estabilidade quanto a sua permanência no local e, até mesmo, a importância de se manter com aparência padrão como os demais órgãos públicos. É pertinente a ideia da professora P2 (2019, p. 01), quando pontua que “acredito que o governo deveria investir em salas bem iluminadas, claras, e bem climatizadas, com lousas digitais e versáteis como nas salas modulares, mesmo que fossem de alvenaria”, ou seja, para essa professora o investimento deve estar na escola em aspectos gerais e não em um tipo definido de ambiente, desde que ofereça ao aluno melhores condições de ensino, priorizando os investimentos do poder público na educação básica, desde a formação dos professores até a melhoria do espaço físico escolar (DOURADO; OLIVEIRA, 2009).

Em entrevista, o secretário municipal de educação relatou que levando em consideração a manutenção dos dois ambientes, as salas modulares possuem maior vida útil, uma vez que o material que compõe esse ambiente é de fácil manutenção. Ao contrário das salas de alvenaria que se deterioram com mais facilidade. Quanto à estabilidade, ele afirmou que esses módulos são do município e o objetivo é ampliar o número de vagas ofertadas. Dessa forma, não há possibilidade de nenhuma criança ficar sem estudar, uma vez que devido à sua flexibilidade, ela pode sair ou ser colocada em qualquer lugar, atendendo a demanda do bairro (SME, 2019).

Essa discrepância quanto aos dados colhidos foi percebida na comparação dos questionários aplicados, uma vez que uma das escolas pesquisadas trata de um ambiente preparado desde o início para o recebimento das salas modulares e, por isso, os resultados apresentaram-se positivos aos módulos. Em contrapartida, as outras duas escolas que receberam os módulos como uma solução rápida de atendimento a demanda de vagas, demonstraram rejeição aos novos ambientes.

Vale destacar a fala da professora P3 (2019, p. 01), quando lembra que ao abordar os pais quanto aos módulos, os mesmos “consideram um depósito de crianças que não tem acesso às salas de alvenaria construídas para o bom atendimento das crianças”. Em resposta, o secretário municipal de educação afirmou que a real intenção dos módulos está na geração de vagas, uma vez que, ao assumir a secretaria havia um déficit de aproximadamente 2000 vagas. E, com a implantação rápida dos módulos, o público foi atendido com maior prontidão e agilidade, afinal, o tempo de construção desses ambientes gira em torno de 04 meses (SME, 2019).

Todavia, a professora P4 (2019, p. 01) destacou uma percepção diferente dos responsáveis ao considerar que “em nossa comunidade eles preferem as (salas) modulares, temos ouvido sempre essa opinião [...] são notoriamente mais fáceis de higienizar e podemos utilizar todas as paredes como quadros para escrever [...]”

Embora o objetivo dessa pesquisa não seja apontar aspectos quanto à infraestrutura, foram citados com frequência, os seguintes itens:

Tabela 02 – Quanto às condições das salas em alvenaria você considera que são:

| Característica | Excelente | Boa | Regular | Ruim | Péssima |
|----------------|-----------|-----|---------|------|---------|
| Climatização   | 02        | 04  | 02      | 02   | -       |
| Luminosidade   | -         | 09  | 01      | -    | -       |
| Acústica       | 03        | 07  | -       | -    | -       |
| Segurança      | 01        | 06  | 03      | -    | -       |

Fonte: dados elaborados pela pesquisa, 2019.

Em contrapartida, a tabela 03 apresenta os resultados da abordagem referente às salas modulares, como podemos verificar a seguir.

Tabela 03 – Quanto às condições das salas modulares você considera que são:

| Característica | Excelente | Boa | Regular | Ruim | Péssima |
|----------------|-----------|-----|---------|------|---------|
| Climatização   | 06        | 02  | 02      | -    | -       |
| Luminosidade   | 04        | 05  | 01      | -    | -       |
| Acústica       | 04        | 04  | -       | 02   | -       |
| Segurança      | 03        | 03  | 04      | -    | -       |

Fonte: dados elaborados pela pesquisa, 2019.

Podemos perceber nas tabelas 02 e 03 que não existem apenas pontos negativos nos módulos. Destacaram-se pontos positivos quanto à sua climatização e luminosidade. No que tange às críticas, aparentemente deixam a desejar relação aos aspectos de segurança e proximidade com os demais departamentos e sujeitos da escola.

Como vantagens se destacaram a estrutura física, a praticidade quanto à manutenção, a didática e o aumento do número de vagas atendidas de forma rápida e ágil. Por outro lado, insegurança, estrutura física, dimensões, durabilidade e a não existência do planejamento do espaço em que as recebem são aspectos considerados como desvantagens.

O secretário da educação abordou que há intenção de melhorias para todas as escolas. Com ênfase nas salas modulares foi destacado que houve a licitação para construção de estruturas que unam as salas modulares ao restante das dependências das escolas. Quanto às salas de alvenaria há previsão de melhorias também, como na climatização que já foi providenciada (SME, 2019).

Em se tratando do quesito segurança, o secretário afirmou que os riscos de incêndios das salas modulares são iguais das salas de alvenaria e, ainda, assegurou que não há com o que se preocupar, pois os ambientes foram bem pensados e, conseqüentemente, vistoriados e aprovados pelo órgão responsável (SME, 2019).

É importante destacar que para os sujeitos pesquisados, a qualidade de ensino não está presente necessariamente em um ambiente determinado, pois diante do questionamento sobre qual o tipo de sala ideal levando em consideração a qualidade de ensino, os profissionais da educação não diferem o aspecto de qualidade pelo determinante espaço físico, uma vez que, os dois ambientes abordados possuíram proximidade de valores de resposta. Assim, é possível perceber que por tratar-se de diversas possibilidades de entendimento, a qualidade é resultado do que a sociedade compreende, podendo definir positivities ou negatividades a cerca de um problema.

Compreende-se então a qualidade com base em uma perspectiva polissêmica, em que a concepção de mundo, de sociedade e de educação evidencia e define os elementos para qualificar, avaliar e precisar a natureza, as propriedades e os atributos desejáveis de um processo educativo de qualidade social (DOURADO; OLIVEIRA 2009, p.202).

A concepção de qualidade dos professores corroboram as do secretário de educação, pois para ele não é possível medir qualidade apenas com o ambiente físico em que se está inserido, mas sim com o conjunto de micro detalhes, como formação continuada do professor, estrutura física, relação aluno, família e escola (SME, 2019).

O secretário ainda destacou que em se tratando do município de Rio Verde/GO, percebe-se por meio de medidas pedagógicas que os níveis de ensino e aprendizagem dos alunos subiram consideravelmente, pois há um trabalho para isso, como os

espaços físicos que se adequam às necessidades dos alunos. Porém, ainda há muito a se melhorar como, por exemplo, a formação continuada dos professores (SME, 2019).

Diante dos pressupostos até aqui apresentados, consideramos que o produto final dessa investigação se dá a partir da indicação dos sujeitos da pesquisa de que a formação continuada e as condições estruturais dos locais de trabalho compõem elementos primordiais do conceito de qualidade no ensino em educação.

Por fim, percebemos que existem aspectos positivos e negativos a respeito dos ambientes modulares, os quais foram indicados pelos sujeitos da pesquisa e compreendidos durante a análise dos dados dessa investigação. Todavia, é importante frisar que este estudo não esgota o tema, quiçá é capaz de delinear algumas aproximações com o objeto de estudo, o que torna necessário que mais pesquisas sejam deflagradas para que sejam produzidas novas sínteses.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A educação brasileira vem passando por severas transformações em seus pressupostos políticos, legais, orçamentários, culturais, didáticos, pedagógicos e sociais, o que tem gerado muitas inquietações em todos os envolvidos com este processo, desde os profissionais em educação, perpassando pelas famílias e comunidade escolar, até chegar aos alunos. Esta pesquisa surgiu exatamente dessa percepção, dessa demanda contemporânea por esclarecimentos e respostas.

A partir da problemática estabelecida buscamos junto aos sujeitos da pesquisa reunir fatos e argumentos capazes de nos sinalizar um norte a ser seguido e, justamente por termos alcançado esta meta arriscamos a dizer que nosso problema de pesquisa foi respondido. Foi possível conhecer as compreensões das professoras sobre o que é qualidade de ensino, partindo da concepção de que este conceito se concretiza a partir da oferta de formação continuada e espaço físico adequado para se trabalhar.

No que tange às salas modulares, foi possível perceber os aspectos que influenciam a qualidade de ensino, percebendo que a qualidade representa um conjunto de fatores que devem estar presentes em todos os ambientes escolares. Assim, analisá-la apenas pela vertente espaço físico a torna vaga.

A respeito do objetivo estabelecido foi possível conhecer e analisar os aspectos que influenciam na composição da qualidade nas salas, pois existem diversos fatores que constituem esse conceito. Entretanto, analisando especificamente a vertente do espaço físico identificamos que elas representam um somatório de itens benéficos para o processo de ensino e aprendizagem.

Foi possível descortinar que o ambiente modular pode ser um ambiente de qualidade ou não. O espaço físico, como um determinante, possui boa estrutura, apesar de tratar-se de um espaço novo e que ainda precisa de melhorias, assim como, as salas de alvenaria também precisam. A implantação das salas modulares representa economia para os cofres do município, democratização do acesso à educação por meio da oferta de vagas e aprimoramento do processo de ensino e aprendizagem devido às condições do ambiente de trabalho oferecidas às professoras e aos alunos, de modo que não se podem negar os avanços oriundos da implantação dessas salas.

Entretanto, como discorrido no estudo, o espaço físico não determina sozinho a qualidade, de modo que um conjunto de fatores deve ainda ser analisado, como a formação continuada dos profissionais, a relação entre os profissionais e os alunos, os aspectos psicológicos e sociais dos sujeitos envolvidos, dentre outros. Dessa forma, serão necessárias outras pesquisas acerca dessa temática para que as discussões se apresentem mais conclusivas.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Gilberto Luiz. **A produção da escola pública contemporânea**. 4.ed. Campinas: Autores Associados, 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Emendas Constitucionais. Diário Oficial da União, Brasília, 05 de outubro de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 14 mar. 2019.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Plano Nacional de Educação PNE 2014-2024: Linha de Base**. Brasília, DF: Inep, 2015. 404p.



BRASIL. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Diário Oficial da União, Brasília, 20 de dezembro de 1996. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm)>. Acesso em: 21 out. 2019.

CARPINTERO, Antônio Carlos. **Teorias do espaço escolar**. Brasília: MEC, 2009.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

CHIZZOTI, Antônio. **Pesquisa em ciências humanas**. 7.ed. São Paulo: Cortez, 2005.

CURY, Carlos Roberto Jamil. A qualidade da educação brasileira como direito. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 35, n. 129, p. 1053-1066, out-dez., 2014.

DOURADO, Luiz Fernandes; OLIVEIRA, João Ferreira de. A qualidade da educação: perspectivas e desafios. **Cad. Cedes**, Campinas, vol.29, n.78, p. 201-215, maio/ago. 2009.

FRANCO, Maria Laura Puglisi Barbosa. **Análise de conteúdo**. 4.ed. Brasília: Liber Livro, 2012.

FREIRE, Madalena. Dois olhares ao espaço-Ação na pré-escola. In: \_\_\_\_ MORAIS, Regis de. (Org.). **Sala de Aula: Que espaço é esse?** 19.ed. Campinas: Papirus, 2005.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática de liberdade**. 40.ed. Rio de Janeiro/ São Paulo: Paz e Terra, 2017.

LIBÂNEO, José Carlos; FREITAS, Raquel A. Marra da Madeira. A Pesquisa: Repercussões de políticas educacionais na escola e na sala de aula. In: LIBÂNEO, José Carlos; FREITAS, Raquel A. Marra da Madeira(Orgs). **Políticas educacionais neoliberais e escola pública: uma qualidade restrita de educação escolar**. Goiânia: Espaço Acadêmico, 2018.

LIBÂNEO, José Carlos. Políticas educacionais neoliberais e escola: uma qualidade de educação restrita e restritiva. In: LIBÂNEO, José Carlos; FREITAS, Raquel A. Marra da Madeira(Orgs.). **Políticas educacionais neoliberais e escola pública: uma qualidade restrita de educação escolar**. Goiânia: Espaço Acadêmico, 2018.

LIMA, José Fernandes de. **Educação municipal de qualidade**: princípios de gestão estratégica para secretários e equipes. São Paulo: Moderna, 2014.

LIMA JR, José. Podes crer, é incrível! (...ou, o ensino religioso na sala de aula). In: \_\_\_MORAIS, Regis de. (Org.). **Sala de Aula**: Que espaço é esse? 19.ed. Campinas: Papyrus, 2005.

MARCONI, Maria Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

PONCE, Anibal. **Educação e luta de classes**. 23.ed. Tradução: José de Camargo Pereira. São Paulo: Cortez, 2010.

NOGUEIRA, Maria Alice; NOGUEIRA Cláudio M. Martins. **Bourdieu e a Educação**. 3.ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

Redação SustentArqui. **Construção em contêiner**: vantagens e desvantagens. Disponível em: <<https://sustentarqui.com.br/construcao-em-conteiner/>>. Acesso em: 20 mar. 2019.

TAVEIRA, Adriano Salmar Nogueira. A sala de aula – O lugar da vida? In: \_\_\_MORAIS, Regis de. (Org.). **Sala de Aula**: Que espaço é esse? 19.ed. Campinas: Papyrus, 2005.

TOSCANO, Moema. **Introdução à sociologia educacional**. 10.ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

## O USO DOS CONTOS DE FADA SOB UMA PERSPECTIVA CONTEMPORÂNEA NA APRENDIZAGEM INFANTIL

Adrielly Cristina Teles Amorim

Acadêmica do curso de Pedagogia do Instituto Superior de  
Educação Almeida Rodrigues  
(adrielly.c.teles@outlook.com.br)

Andressa Muniz Amancio

Acadêmica do curso de Pedagogia do Instituto Superior de  
Educação Almeida Rodrigues  
(munizandressa12@yahoo.com.br)

LarisseRayane de Jesus Carvalho

Acadêmica do curso de Pedagogia do Instituto Superior de  
Educação Almeida Rodrigues  
(larisserayane2612@gmail.com)

Rafael Silva dos Santos

Orientador do curso de Pedagogia do Instituto Superior de  
Educação Almeida Rodrigues a Faculdade Almeida Rodrigues  
(rafaletrasrv@hotmail.com)

### RESUMO

O presente artigo é um estudo bibliográfico que explana acerca da magnitude dos contos de fada para a Educação Infantil. Tema esse que se justifica para um estudo acadêmico, pois a magia literária é um pressuposto para a aprendizagem significativa nessa etapa estudantil. De tal modo, essa pesquisa se pauta por abordar a criticidade acerca das metodologias docentes, assim como ressaltar a significância dos contos como recurso metodológico. Para tal estudo, o embasamento teórico foi direcionado por autores como: Abramovich (1997), Bettelheim (2002), Coelho (2001). Que dialogam com os objetivos alvitrados nesse trabalho científico e que explicitam uma perspectiva contemporânea para o uso deste artifício literário tão rico. Em suma, a partir das leituras e análises, contempla-se que a narrativas de histórias são metodologias significativas, capazes de explorar e desenvolver expectativas de habilidades de uma maneira lúdica e considerável, sendo o docente qualificado, o mediador capaz intermediar essa estratégia colaborativa à aprendizagem.

**Palavras-chave:** Contos de fada. Literaturainfantil. Aprendizagem. Livros.

## THE USE OF FAIRY TALES UNDER A CONTEMPORARY PERSPECTIVE IN CHILD LEARNING

### ABSTRACT

This article is a bibliographical study explaining about the importance of fairy tales for early childhood education. This theme is justified for an academic study, because

literary magic is a prerequisite for meaningful learning in this student stage. Thus, this research aims to address the criticality about teaching methodologies, as well as highlighting the significance of short stories as a methodological resource. For such study, the theoretical basis was directed by authors such as: Abramovich (1997), Bettelheim (2002), Coelho (2001). Which dialogue with the objectives pursued in this scientific work and which explain a contemporary perspective for the use of this rich literary device. In short, from the readings and analyzes, it is contemplated that storytelling are significant methodologies, capable of exploring and developing skill expectations in a playful and considerable way, and the qualified teacher, the mediator able to intermediate this collaborative strategy to learning.

**Keywords:** Fairy Tales. Children's literature. Learning. Books.

## INTRODUÇÃO

A literatura Infantil é um elemento articulador na formação de grandes leitores, os contos de fada despertam o mundo mágico das crianças em que os professores da educação Infantil, precisam instigar os interesses dos alunos, desenvolvendo aulas diversificadas que desempenhem papéis fundamentais na imaginação infantil.

A literatura infantil contribui para o desenvolvimento e aprendizagem da criança de tal maneira, um dos gêneros que auxilia para essa formação são os contos de fadas, que propõem experiências que fazem parte da sua realidade e que são responsáveis para o desenvolvimento do seu caráter(BETTELHEIM, 2002, p.24).

O trabalho em questão tem a proposta científica e o cunho bibliográfico, realizado por pesquisas em artigos e livros de vários autores com citações que complementam a estrutura do trabalho, mostrando assim a importância dos contos na Educação Infantil.

Além disso, os educadores dessa fase precisam incentivar as crianças a praticarem as leituras e buscarem o progresso da imaginação e emoções, mostrando o universo da literatura de modo prazeroso. O docente precisa despertar a curiosidade dos alunos pela literatura por meio de recursos didáticos, que atribuam uma finalidade prazerosa para formação de leitores.

É indiscutível que o professor contemporâneo precisa elaborar projetos como: cantinho da leitura, maleta literária, fantoches, saias dos contos de fada, caracterização do professor e aluno, além de buscar métodos criativos dentro e fora da sala de aula e que despertem nos alunos o seu mundo imaginário.

Para Freud (1964, p.355):

Não é surpreendente descobrir que a psicanálise confirma reconhecimento do lugar importante que os contos de fadas populares alcançaram na vida mental de nossos filhos. Em algumas pessoas, a lembrança de seus contos de fadas favoritos ocupa o lugar das lembranças de sua própria infância; elas transformam esses contos em lembranças encobridoras.

O presente trabalho visa a importância da literatura e ressalta que os contos de fada são as primeiras histórias contadas para as crianças e esses por sua vez, aguçam a imaginação, permite que a criança viaje por lugares diferentes e fascinantes, provocando uma aventura ao lado dos seus personagens, conseguindo ultrapassar seus limites, vencendo seus medos e perigos imaginários.

O papel do professor é muito importante dentro da sala de aula, pois o docente precisa despertar o interesse dos discentes, criando várias técnicas e dinâmicas que despertem o prazer dos alunos, entretanto com intuito de se fazer aulas divertidas, utilizando vários métodos na sala de aula.

É brincando que as crianças aprendem e se devolvem. Destarte, com os contos de fada o estímulo à formação da identidade das crianças, assim como o ato de expressar-se, enquanto se diverte com a leitura feita pelo docente, é decorrente da estratégia. A utilização dos contos contribui para a melhor compreensão do conteúdo proposto, engajando os alunos à busca da criatividade individual e coletiva, ampliando a ação pedagógica nas circunstâncias globais.

Hugo (2009) afirma que os contos de fada na literatura infantil abrem espaço para o raciocínio lógico, para os questionamentos e a reflexão, envolvendo o aguçar de sua inteligência, de sua sensibilidade artística e do sonho com o real, em uma forma natural, em que a criança irá se adequando no seu convívio social, escolar e familiar, dando oportunidades a ela de encontrar significado para a vida, sem perder a sua essência de maneira prazerosa e descontraída.

Um lugar que a magia se faz presente em todos os momentos, além desses diversos fatores, os contos precisam ser bem contados pelos profissionais, pois de tal modo, essa metodologia elenca o conhecimento e instiga as crianças a interagirem com a contação, além de despertar um grande interesse nos alunos.

## 2 CONTOS DE FADA: um percurso literário maravilhoso

Sem dúvida as histórias são excelentes veículos para a transmissão de valores, porque dão contexto a fatos abstratos que principalmente para as crianças são difíceis de serem disseminados separadamente. Não é nada fácil, por exemplo, ensinar a valorização da esperteza, a questão de a mentira não ser a melhor solução.

De acordo com Corso e Corso (2006) as crianças adoram novidades. Vivemos em novo tempo, com brinquedos, filmes e games diferentes. Quando crescem em um ambiente estimulador, logo serão crianças curiosas, por isso é importante apoiar a fantasia em suas brincadeiras e pensamentos. Por várias maneiras as crianças buscam a fantasia, em brinquedos, jogos, livros, teatro, brincadeiras com seus amigos, programa de televisão ou até mesmo em narrativas de histórias.

As crianças necessitam de estímulos para facilitar a sua aprendizagem e os contos são as melhores saídas para que essas questões sejam desenvolvidas. Este é o período em que elas transformam o mundo real em função de seus desejos e fantasias. Mais tarde, como protagonista de suas vivências, fará uso dessas fantasias como orientação para aproveitar à sua realidade.

É a partir da interação com o conto e sua capacidade de excelência em conteúdo que as crianças têm a oportunidade de brincar com os mistérios da vida, sem preocupar-se com a aprovação ou retenção dos experientes. Os contos promovem também a prosperidade das crianças, incentivando-os à generosidade e solidariedade, fazendo-os assimilar que não é a todo o momento que as pessoas são boas e que nem sempre as situações serão agradáveis e pode despertar assim sua criticidade, fazendo-a meditar entre o refletir e o fazer, entre o correto e o errado.

De tal maneira, para que esse aprendizado aconteça é fundamental que os contos de fada tenham alguma utilidade significativa para os pequenos, fazendo com que eles identifiquem seus problemas e ao mesmo tempo procurem respostas para questões inerentes. Os contos de fada é o principal dispositivo que o docente tem em suas mãos, pois a contação dessas narrativas podem encantar e despertar o imaginário e quando bem contada, proporciona à criança uma atividade prazerosa, enriquecendo seu vocabulário e contribuindo para o desenvolvimento da imaginação e adaptação das crianças.

Segundo Zilberman (2003), o narrador baseia-se em uma figura-chave ao desenvolver atividades estimulantes da narrativa, pois ao possibilitar situações

imaginárias contribuindo a fantasia, ele está criando um cenário no qual o herói resolve dilemas pessoais ou sociais.

Os contos de fada são um recurso pedagógico eficiente no modo de educar e visam aprimorar a competência do indivíduo próprio onde há alavancas que favorecem o desenvolvimento integral do sujeito no contexto social.

Coelho (2001), afirma que por meio dos contos de fada é possível despertar as crianças o prazer em ouvi-las, e isso é importante para a formação de qualquer criança, pois estimula a criatividade, a imaginação, a brincadeira, a leitura, a escrita, a música. O querer ouvir novamente desenvolve a oralidade dos alunos dessa idade, além de propiciar sensações e autoconhecimentos.

De acordo com a contação de história realizada pelo docente no ambiente escolar, as crianças levam para a vida cotidiana o prazer dos contos, provocando o despertar de si mesmo e ao próximo, aguçando um interesse a mais pela leitura.

A partir dessa perspectiva, as crianças constroem um conhecimento situado em seu ambiente local, cheio de significações pessoais e sociais, edificado por meio de seu encontro diário com o mesmo (CHRISTENSEN, 2014, p.149).

A metodologia utilizada pelo professor é significativa e proveitosa no ato de desenvolver didáticas eficazes e lúdicas para a melhor compreensão do conteúdo proposto, engajando os alunos à busca da criatividade individual e coletiva, ampliando a ação pedagógica nas circunstâncias global.

Abramovich (1997) ao demonstrar que alguns autores utilizam elementos como estrelas, sinos, torres, gatas com óculos, lira no telhado para passear na imaginação dos leitores, com sugestões que devem ser digeridas devagar, dando perspectivas inteligentes ao olhar que se renova por meio do roteiro criativo e bem feito. Fato que contribui para a reflexão acerca da prática que gera a aprendizagem significativa.

As escolas dos dias atuais procuram profissionais com formação continuada para a melhor formação do indivíduo ao decorrer de sua vida estudantil, visando à formação absoluta do ser, formando os discentes preparados para conviver em sociedade respeitando a individualidade e opinião de cada um. Segundo Dohme (2003, p. 21):

Sem dúvida, pensando no cidadão de amanhã, uma das maiores preocupações dos professores e até mesmo dos pais é de formar um homem e uma mulher que sejam críticos, que tenham capacidade de analisar o que

está à sua volta, de avaliar o que está de acordo com seus princípios e o que não está, além de tomar decisões de acordo com as suas próprias convicções.

Entretanto, podemos perceber que a contação de histórias é uma riqueza repassada de geração em geração e faz com que todos os ouvintes tenham uma interação com a história contada, favorecendo assim o despertar e diferentes habilidades.

## **2.1 Contar e encantar, uma estratégia literária**

O prazer da contação de histórias vem desde tempos mais retrógrados, em que os anciões se sentavam com seus netos e recontavam uma bela história. Essa tradição acontece em muitos lugares, entretanto em outros existe cada vez menos. Da tal modo, percebe-se que esse ofício fantasioso vem a cargo do professor cada vez mais.

Segundo Ferreira (1975, p. 918) “imaginar é construir ou conceber na imaginação; fantasiar, idear, inventar; é o ilusório; o fantástico. Imaginação: é a faculdade que tem o espírito de representar imagens. Imaginário: é o que só existe na imaginação”.

Viver em um mundo mágico buscando as habilidades da vida que as literaturas proporcionam, reconstruindo sonho que as possibilitam de relacionar-se com os contos de fada idealizando sua própria identidade e personagens lúdicos.

Imaginar não é só pensar, não significa apenas relacionar fatos, e analisar situações, tirando-lhe significados. Imaginar é penetrar, explorar fatos dos quais se retira uma visão. Esta só poderá ser comunicada ao outro através de símbolos, que provocam harmônicos e estabelecem a comunhão. O símbolo age como mediador para revelar ocultando, ocultar relando, e ao mesmo tempo incitar à participação que, embora com impedimentos e obstáculos, fica favorecida (POSTIC, 1993, p.19).

Pressupor as habilidades literárias e poder agir conforme os contos elevam à aquisição da experiência, competência em um mundo lúdico, procedendo ao interesse e capacidade comunicativa de querer mais, sentir o conto e viver como um momento único, mesmo passando por vários sentimentos que emanam, deixando o prazer para se tornar um hábito.



De acordo com Abramovich (1997), ao ler um conto para a criança é possível despertar nela o prazer de se divertir, é estimular a sua criatividade, chegar à resposta dos conteúdos, é levá-las a adquirir novos conhecimentos, por mediação dos personagens, podendo conhecer a situação em que cada aluno se encontra e, assim resolver as suas dificuldades ou encontrar uma forma para solucioná-las.

É brincando que se aprende e quando o docente aguça o prazer das crianças pela leitura, essa formação discente torna-se significativa, e a aquisição de habilidades pode ser contemplada de maneira satisfatória e prazerosa.

Enquanto diverte a criança, o conto de fadas esclarece sobre si mesma, e favorece o desenvolvimento de sua personalidade. Oferece significado em tantos níveis diferentes, e enriquece a existência da criança de tantos modos que nenhum livro pode fazer justiça à multidão e diversidade de contribuições que esses contos dão à vida da criança (BETTELHEIM, 1992, p.20).

Quando o docente está preparado para contar os contos clássicos e incorpora em seus personagens da história a criança, ela começa a participar, envolver-se com a história contada e inicia o processo de possuir visões que a manipulam a ser o seu personagem favorito e possibilita várias expressões e sentimentos diferentes e estimula a vivenciar aquele conto presenteando na vida real.

A contação de histórias é atividade própria de incentivo à imaginação e o trânsito entre o fictício e o real. Ao preparar uma história para ser contada, tomamos a experiência do narrador e de cada personagem como nossa e ampliamos nossa experiência vivencial por meio da narrativa do autor. Os fatos, as cenas e os contextos são do plano do imaginário, mas os sentimentos e as emoções transcendem a ficção e se materializam na vida real (RODRIGUES, 2005, p. 4).

A didática proposta pelo professor é essencial e qualifica sua prática docente. De tal modo, o facilitador deve ter um propósito real na sala de aula e estar preparado com recursos para demonstrar nas contações de história a valorização dos clássicos apresentados, dessa maneira o professor estará seguro para transmitir o real sentido dos contos de fada de maneira simples despertando o interesse no mundo mágico.

## **2.2 O livro e a mágica da aprendizagem**

Os livros literários trazem a visão de um mundo cheio de sonhos, que possuem várias identidades que ajuda a cada criança se identificar, por meio desse imaginário e

que vai se construindo por intermédio de um personagem favorito, favorecendo um ato a ser praticado como gesto, animações entre outros.

Na maioria dos casos, “a Escola acaba sendo a única fonte de contato da criança com o livro e, sendo assim, é necessário estabelecer-se um compromisso maior com a qualidade e o aproveitamento da leitura como fonte de prazer” (MIGUEZ, 2000, p. 28).

Certamente, o contato das crianças com o mundo literário precisa ser preservado tanto na vida escolar quanto na vida social, portanto os pais precisam incentivar a busca dos interesses dessas crianças, desenvolvendo um hábito inicial de leitura, pois o desenvolvimento dentro e fora da instituição aguça seu mundo imaginário e pode contribuir diretamente com a aprendizagem e formação de um leitor.

A criança consegue despertar um mundo de possibilidades, onde o imaginário lhe permitirá a interação constante com o mundo real e o mundo da fantasia. Segundo Dohme (2003, p. 22), esse último

É abastecido pela literatura infantil, que atua como suporte de diálogo, recreação e elaboração de ideias. Ela desperta a sensibilidade da criança e aflora seu senso crítico, permitindo sua alfabetização intelectual e estética, além da percepção ética e moral, fartamente encontrada nos contos de fadas.

O docente tem o papel muito importante de aguçar o interesse dos alunos para terem o contato direto com os livros, propiciar para o primeiro passo e assim por diante, logo a criança vai se apaixonando cada vez mais e cria o hábito da leitura, aflorando todos os conceitos que envolvem conhecimento, identidade e sua própria personalidade.

Segundo Lajolo (2002, p. 7): “quanto mais abrangente a concepção de mundo e de vida, mais intensamente se lê, numa espiral quase sem fim, que pode e deve começar na escola, mas não pode (nem costuma) encerrar-se nela”.

O estímulo e o primeiro contato vêm das próprias famílias e dos lares. Todavia algumas crianças possuem não possuem esse estímulo inicial supramencionado dentro de casa, e algumas terão essas vivências apenas em escolas, destarte é muito importante que os professores valorizem todas essas crianças e incentivem o ato de ler, pois o referencial para a formação do leitor deve ser o livro propriamente dito, e não o ambiente ou grupo em que a leitura acontece.

De acordo com o Referencial Curricular Nacional para a Educação Infantil (BRASIL, 1998, p.135):

O ato de ler é cultural. Quando o professor faz uma seleção prévia da história que irá contar para as crianças, independentemente da idade delas, dando atenção para a inteligibilidade e riqueza do texto para a beleza das ilustrações, ele permite às crianças construir um sentimento de curiosidade pelo livro (ou revista, gibi, etc.) e pela escrita.

De tal maneira, a didática do professor proporciona o desenvolvimento para as crianças. Teatro, fantoches, danças entre outras, são metodologias que devem ser recorrentes e exequíveis na sala de aula. Porque, por meio dessas, as crianças entram na brincadeira sem ver, e se divertem muito e começam a despertar um interesse pela literatura.

Segundo os Parâmetros Curriculares Nacionais (BRASIL, 1997, p.58): “para tornar os alunos bons leitores - para desenvolver, mais do que a capacidade de ler, o gosto e o compromisso com a leitura - a escola terá de mobilizá-los internamente, pois aprender a ler (e também ler para aprender) requer esforço”.

Portanto, organizar vários ambientes que despertem as crianças de uma forma cativante a se sentirem curiosas, desenvolverem simpatia e admiração pelos livros, no sentido de querer ler é um papel crucial na era vigente dos pais e dos professores.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O maravilhoso universo dos contos de fada eleva para a fantasia, elemento tão importante na infância, que é elencado para a projeção do real. Dessa maneira, a literatura Infantil estimula as crianças, pois essas desenvolvem aspectos intelectuais, sensações, sentimentos, valores e sua própria identidade, constroem uma personalidade de maneira prazerosa e além de tudo, é um acesso ao hábito da leitura.

Diante de todas as pesquisas de cunho bibliográfico, o trabalho tem a finalidade de evidenciar que os professores precisam buscar técnicas, conceitos, metodologias didáticas pedagógicas para agregar à sua formação, todavia precisam oportunizar e estimular o interesse dessas crianças dentro da sala de aula.

Segundo Farias e Rubio (2012), a aprendizagem da criança está sempre em construção, desde quando ela nasce e segue por toda sua vida, mas são nos primeiros anos que sua personalidade e seu caráter começam a ser moldados, é a partir dos

quatro anos que elas começam a procurar entender o que está acontecendo com o mundo à sua volta.

De tal maneira, os contos de fada contribuem para a formação identitária e a formação da personalidade. As crianças se espelham nesse mundo imaginário e refazem todas aquelas cenas do final feliz e constroem a sua própria alteridade cultural e cada vez mais aprendem a resolver conflitos internos e situações problemas.

De tal modo, as histórias podem ser grandes aliadas ao educador, pois durante o contar de histórias o docente pode divertir, estimular o imaginário e quando bem narrada, proporciona à criança uma atividade sadia, enriquecendo seu vocabulário e contribuindo ao desenvolvimento da imaginação e adaptação no contexto social, pois possibilitam amplos períodos de aprendizagem, sendo esses vistos como um eficaz método de didática e utilizado no contexto educacional de modo à avaliação contínua.

A didática proposta pelo professor é essencial, pois essa qualifica sua prática docente e com um propósito real na sala de aula de preparar e ter recursos para demonstrar nas contações de história que, as aprendizagens são mútuas. Outro quesito que precisa ser revisto é o trabalho com os clássicos apresentados nas classes, pois ao valorizá-los, o professor estará seguro para transmitir o real sentido literário, de maneira simples e pode despertar o interesse ao mundo mágico e figurativo infantil.

Desse modo, é importante ressaltar também que o conto ocasiona momentos de diversão e aprendizado. Os contos de fada são um instrumento proveitoso que auxilia no processo de crescimento, amadurecimento e entendimento de si e do próximo.

## REFERÊNCIAS

ABRAMOVICH, Fanny. **Literatura infantil: gostosuras e bobices**. São Paulo: Scipione, 1997.

BETTELHEIM, Bruno. **A psicanálise dos contos de fadas**. Tradução de: Arlene Caetano. 16. Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. Secretaria da Educação Fundamental. **Referenciais curriculares nacionais para a educação infantil**: Documento introdutório. Versão preliminar. Brasília: MEC/SEF, 1998.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação e do Desporto. Secretária de Educação.  
**Parâmetros curriculares nacionais: Língua Portuguesa.** 3. ed. Brasília: MEC/SEP, 1997.

CHRISTENSEN, Pia. Lugar, espaço e conhecimento: crianças em pequenas e grandes cidades. In: MÜLLER, Fernanda (Org.). **Infância em perspectiva: políticas, pesquisas e instituições.** São Paulo: Cortez Editora, 2014. p. 143-164.

COELHO, Beth. **Contar histórias: uma arte sem idade.** São Paulo: Ática, 2001.

CORSO, Diana Lichtenstein; CORSO, Mario. **Fadas no divã: psicanálise nas histórias infantis.** Porto Alegre: Artmed, 2006. 328p.

DOHME, Vania D'Angelo. **Técnicas de contar histórias para pais.** Um guia para os pais contarem histórias para seus filhos. São Paulo: Editora Informal, 2003.

FARIAS, Francyrénia Aguiar de; RUBIO, Juliana de Alcântara Silveira. Literatura Infantil: A Contribuição dos Contos de Fadas para a Construção do Imaginário Infantil. **Revista Eletrônica Saberes da Educação**, v. 3, n.1, 2012. Disponível em: <<http://docs.uninove.br/arte/fac/publicacoes/pdf/v3-n1-2012/Francy.pdf>>. Acesso em: 11 out. 2019.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário da língua portuguesa.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975.

FREUD, Sigmund. **Obras Completas.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1964.

HUGO, Victor. **Os contos de fadas: Mediando a formação da personalidade infantil.** 2009. Disponível em: <<http://www.Artigo.com/educação/>>. Acesso em: 30 out. 2019.

LAJOLO, Marisa. **Do Mundo da Leitura para a Leitura do Mundo.** 6. ed. São Paulo: Ática, 2002.

MIGUEZ, Fátima. **Nas arte-manhãs do imaginário infantil.** 14. ed. Rio de Janeiro: Zeus, 2000.

POSTIC, Marcel. **O imaginário na relação pedagógica.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993.

RODRIGUES, Edvânia Braz Teixeira. **Cultura, arte e contação de histórias.** Goiânia: Gwaya, 2005.

ZILBERMAN, Regina. **A literatura infantil na escola.** São Paulo: Globo, 2003.

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Agile Assessoria Contábil**  
**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: CLIMA ORGANIZACIONAL NUMA**  
**ASSESSORIA CONTÁBIL**

**RESUMO**

SILVA, Andreia Maria **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: CLIMA ORGANIZACIONAL NUMA ASSESSORIA CONTÁBIL**. 2019. 23 f. Relatório Final de Estágio (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, 2019.

Clima organizacional é um conjunto de comportamentos dos empregados, sejam essas expressões formais ou informais. Reflete o grau de satisfação dos agregados, como, os valores e atitudes que interferem na maneira dos funcionários se relacionarem. As organizações estão cada vez mais procurando novas informações e buscam estar cada vez mais atualizadas, pois a falta de conhecimento afeta o sucesso da organização. A motivação é vista como uma principal referência nos empreendimentos, pois, é o fator que interfere nos resultados. A cultura também é um aspecto que influencia no desenvolvimento do clima, ambos se referem aos atos que os funcionários impõem. A qualidade de vida no trabalho basicamente é acreditar e dar valor no trabalho, reconhecer a sua importância e o que ele está te oferecendo de melhor, é ter a honra de conduzir o cargo. Foi realizado um estudo de caso com os participantes do escritório Agile Assessoria Contábil, no qual aplicou-se um questionário com onze questões objetivas, através da ferramenta Google Forms®, foram respondidos por duas mulheres e quatro homens, com faixa etária entre 17 a 40 anos, cada um trabalha em um departamento específico. As informações indicaram que a empresa investe muito em seus funcionários, ou seja, ela sabe que para chegar nas expectativas é essencial manter a satisfação/motivação de seus colaboradores. Nas condições deste estudo é vital que o clima da organização seja satisfatório para atender as necessidades dos seus participantes, obtendo-se assim os resultados esperados pela empresa, mantendo a satisfação e qualidade de vida de todos os envolvidos.

**Palavras-chave:** Organização. Motivação. Colaboradores. Satisfação. Resultado.

## **INTRODUÇÃO**

Clima organizacional é um conjunto de comportamentos dos empregados, sejam essas expressões formais ou informais, é a qualidade do espaço como um todo e como eles se sentem dentro dela, ou seja, tem como alvo perceber quais são as necessidades, apreensões e quais as suas percepções. Luz (2003) afirma que é uma

agregação de comportamentos dentro do empreendimento, sendo todos com suas culturas divergentes.

Um bom orientador, gestor, coordenador etc., além de dar uma auxílio nas conquistas da empresa, ele conserva um ambiente mais agradável atraindo a satisfação dos colaboradores, pois a insatisfação gera maus resultados, o líder precisa estar sempre atualizado sobre os recentes assuntos de trabalhos e como da liderança de equipe. Para criar um bom clima é importante que a empresa consiga dominar os funcionários, fazendo com que eles conquistem os objetivos juntos, portanto, é fundamental que os objetivos da empresa estejam relacionados com os de seus empregados, se o clima da organização estiver desfavorável, ocasionará em resultados negativos. De acordo com Moreira (2008) está relacionado com a disposição dos membros do estabelecimento com relação as suas necessidades pessoais e profissionais.

Está intimamente vinculado com a motivação para que o líder tenha uma noção do qual grau de motivação que seus funcionários se encontram, é necessário que ele se capacite sobre o assunto. O primeiro requisito que a líder precisa, é coletar informações qualitativas, assim irá adquirir sugestões e opiniões, que irão fundamentar as respostas para a tomada de decisões voltadas ao clima entre os seus funcionários. Essa pesquisa foi realizada para saber o que os colaboradores pensam e recomendam para melhorar os resultados e o clima do ambiente.

A apuração da pesquisa é ideal para indicar nas disposições dos gestores, de que maneira encontrar a qualidade de vida no trabalho e dispor de indicadores seguros sobre o assunto tão essencial.

Segundo Moreira (2008) clima organizacional é importante para toda corporação, pois é através do comportamento das pessoas, que os gestores irão perceber como, e de que forma, poderão aplicar os benefícios motivacionais.

De acordo com Kanaane (2017), quando se consegue criar um ambiente favorável às necessidades dos funcionários e conquista-se as suas motivações, automaticamente, obtém-se um aumento de energia e participação deles.

Cabe a reflexão: O clima da organização influencia no resultado e na imagem da empresa? Destaca-se que, influencia e consequentemente, nos resultados da empresa e ainda, apresenta com clareza aos clientes a sua representação.

Os objetivos desse relatório foram investigar o clima da organização, tendo como intuito melhorias no ambiente do trabalho, pesquisar como os colaboradores



estão se sentido e se o lugar é propício para exercerem suas tarefas, averiguando o que compreendem dos benefícios que a organização oferece e analisar por seguinte, se o clima da organização está de acordo com as suas necessidades.

São recentes os estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nas instituições brasileiras, havendo uma preocupação maior com seus colaboradores, tanto com o seu estado físico e mental.

Enfim, atualmente as empresas necessitam se adequar as transformações e adequações para que consigam criar estratégias e para isso o clima interno da organização precisa estar adequado para que facilite o desenvolvimento profissional e pessoal da equipe. É por esta razão, que para se manter no mercado a Agile Assessoria Contábil passou a se preocupar mais com a gestão de pessoas, buscando desenvolvimento, manutenção de seu capital humano.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1Clima organizacional

Luz (2003) afirma que o clima da organização é momentâneo, refere-se ao estado emocional dos funcionários, em contrapartida a cultura se resume em práticas já existentes. Reflete o grau de satisfação dos agregados, ou seja, expõe os valores e as atitudes que interferem na maneira pela qual os funcionários ou as equipes se relacionam no trabalho, é uma técnica que se aplica em qualquer tipo de empresa, seja ela de pequeno, médio e grande porte.

Ainda, segundo Luz (2003) é um conjunto de crenças e valores tendo como objetivo mostrar a maneira como cada colaborador se relaciona com as pessoas propõe.

No conceito de Clima Organizacional (CO) pode-se encontrar alguns fatores importantes, sendo eles:

**Satisfação dos Colaboradores:** é a relação do grau de satisfação do empregado, tanto com a equipe, quanto com os líderes e gestores, a insatisfação agrava nos resultados. As organizações estão cada vez mais procurando novas informações e buscam estar cada vez mais atualizadas do que as outras instituições oferecem para que os funcionários e sintam satisfeitos, a falta de conhecimento pode

também afetar nos resultados, é importante um certo cuidado do empregador com o seu funcionário, pois são eles que formam a organização. O empregador é a empresa em si, seus funcionários são a imagem dela, então satisfazê-los é um dos requisitos mais importante.

**Percepção:** é o que o colaborador percebe com as atitudes da empresa, e se elas fazem com que cada um se sinta influenciado, é a percepção que a empresa leva para os seus funcionários.

## 2.2 Cultura organizacional

A cultura também é um fator que influencia no desenvolvimento do clima, ambos se referem aos atos que os funcionários impõem, de acordo com o ambiente em que atuam. Está diretamente ligado no desempenho ou no comportamento das pessoas, a cultura da empresa reforça a dos seus funcionários, expõe aos membros o que deve ser seguido e o que deve ser evitado diante as suas diretrizes, ela facilita no compromisso coletivo pois é conhecida por todos os membros dentro da organização.

Conforme Lacombe(2005) as decisões de uma empresa são adotadas conforme um quadro de menções determinadas por sua cultura. É importante, pois deixa nítido para as organizações a sua finalidade, o que deverá fazer para que tenha mudanças e progressos positivos, também é importante, pois os colaboradores a partir desse fator irão ter uma melhor percepção para adequar-se nos objetivos da empresa.

Além da cultura servir para o alcance dos objetivos da empresa, a cultura também está relacionada com os recursos administrativos, e o recursos humanos que a empresa dispõe (LACOMBE, 2005).

Um funcionário satisfeito fala bem da sua empresa, e procura sempre atender os clientes da melhor forma possível, além de buscar o contentamento dos clientes. Já os que trabalham de forma insatisfatória podem gerar resultados negativos que obviamente, não ajudarão nas melhorias da empresa, ou seja, neles certamente tendem a gerar desânimos, onde ocorre o absenteísmo, a rotatividade. Tornam-se pessoas antipáticas e sempre expressam mal comportamentos.

De acordo com França (2011), ausência de empregados está cada vez mais se tornado preocupante para os chefes, essa preocupação deriva da dificuldade de diagnosticar a origem de faltas, atrasos e utilizar medidas alternativas.

### 2.3 Motivação dos colaboradores

Clima Organizacional também está vinculado com o estímulo de seus funcionários, um líder capacitado além de ajudar a empresa ir atrás de um objetivo ele opta por um ambiente agradável e por uma satisfação dos colaboradores, buscando melhorias para cada um deles se sentir bem no ambiente que trabalha.

Para Chiavenato (2009) não é fácil entender o comportamento das pessoas, primeiro temos que saber o grau de motivação que cada indivíduo possui para que possa atender suas necessidades. O principal requisito que os líderes precisam é fazer a coleta de informações, com as quais irá adquirir sugestões e opiniões dos colaboradores, constituirá através dessas informações, quais são os pensamentos e o que eles sugerem para melhorar a organização, e a partir dessa coleta todas as ações irão ser tomadas.

A motivação é vista como uma principal referência nos empreendimentos, pois, é o fator que interfere nos resultados, se as pessoas se sentem motivadas na empresa, elas tendem a deixar um clima mais agradável, e procuram inovar, compartilhar conhecimentos, são mais proativos, confiam nos chefes, procuram inovar, tem a iniciativa, esses são os sintomas de um colaborador motivado.

Atualmente, a estratégia que muitas empresas aplicam são os benefícios concedidos aos funcionários, determinando o sucesso nos resultados com facilidades, além de garantir a sua fidelidade. Os benefícios podem ser considerados como métodos dentre os mais atrativos para a gestão da empresa.

Soares (2015) afirma que dentro das empresas há recursos essenciais para atender as necessidades dos colaboradores, como: salário, promoções e oportunidades de evolução, condições de trabalho, benefícios, boa convivência, comunicação, e o fundamental de todos o reconhecimento.

Os benefícios concedidos aos funcionários são de mera importância para vida pessoal dos mesmos, através desse auxílio é possível que os colaboradores notem esse reconhecimento que a organização tem com eles. Há diversos tipos de benefícios que podem incentivar na motivação e satisfação desses funcionários. Um dos benefícios mais vistos e que as empresas aderem sempre nas suas atividades são: Plano de saúde, odontológico, vale-alimentação, vale-refeição, e geralmente são

os que geram incentivos aos funcionários a conquistar o resultado positivo para a organização.

Os benéficos são capazes de satisfazer a necessidade pessoal do colaborador, deixando-o assim, mais motivado para trabalhar no ambiente que também, preserva a sua vida pessoal.

## **2.4 Qualidade de vida no trabalho**

A qualidade de vida representa a valorização das condições trabalhistas, sendo por sua vez, o cuidado físico que a empresa tem com o colaborador, tornando o ambiente mais agradável e convidativo (FRANÇA, 2011).

São recentes os estudos sobre a QVT nas instituições brasileiras, havendo uma preocupação maior com seus colaboradores tanto com o seu estado físico e mental. Uma boa gestão afeta evidentemente na produção da empresa trazendo melhores resultados e o desenvolvimento da equipe no ambiente de trabalho, afirma Dutra(2017).

Está relacionado com a mudanças que acontecem no cotidiano, o ser humano é interligado com a internet, alguns acessam o tempo todo milhares sites, por tanto para que a empresa consiga tomar a satisfação de seus funcionários e oferecer uma boa qualidade de vida, ela precisa estar atualizada das transformações que ocorrem e precisam conectar-se às informações que são passadas em tempo real para o mundo inteiro.

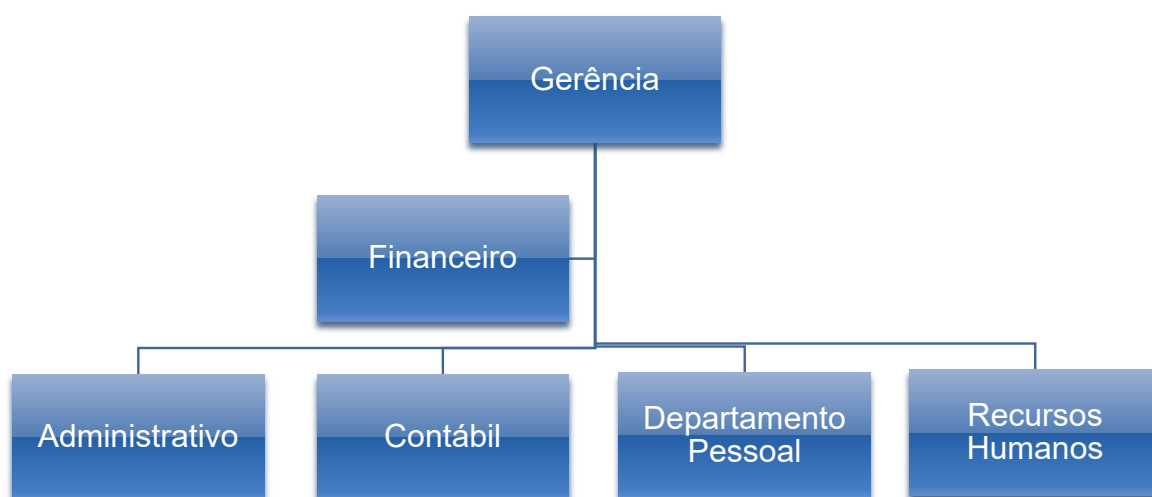
Segundo Chiavenato (2010) é um conceito resultante do tempo de experiência que o colaborador tem com o mercado, como na tomada de decisão, autonomia, horas trabalhadas, atividades significativas e agradáveis. É acreditar e dar valor no trabalho, reconhecer a sua importância e o que ele está te oferecendo de melhor, é ter a honra de conduzir o cargo.

A QVT é um conjunto de ações, programas e costumes que afetam toda a organização, independente do seu cargo, infere (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

## **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

### **3.1 Caracterização da empresa**

O escritório Agile Assessoria Contábil, atua no ramo de contabilidade a 6 anos no mercado. Com sede na cidade de Rio Verde, no estado de Goiás, localizado na Rua Flamboyant Quadra55 Lote924, Residencial Veneza, CEP: 75910-051, inscrito no CNPJ; 19.375.482/0001-92, representada neste ato pelo contador Lucineido Gomes de Moraes, fundada em 2013. O escritório contábil é dividido em cinco setores, sendo eles: Gerência, Financeiro, Administrativo, Contábil, Departamento Pessoal e Recursos Humanos.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 1: - Organograma da cadeia hierárquica de todos os departamentos da Ágile Assessoria Contábil.**

### 3.2 Participantes

Foi realizado um estudo de caso com os participantes da empresa, contendo duas mulheres e quatro homens, com faixa etária entre 17 a 40 anos, cada um trabalhando em um departamento específico.

### 3.3 Materiais ou instrumentos

Utilizou-se para o desenvolvimento desse relatório final: livros, sites, artigos científicos, além de ter sido realizado um levantamento de dados, feito por meio da ferramenta Google Forms®, nelas foram compostas onze questões objetivas sobre clima organizacional (APÊNDICE A).

### 3.4 Análise de dados

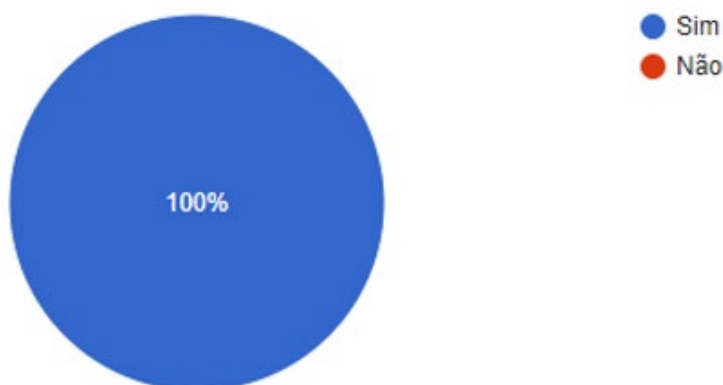
Após a coleta de dados, esses foram transformados em percentuais médios e apresentados sob a forma gráfica elaborada pela ferramenta Google Forms® para melhor descrição dos resultados obtidos para pesquisa.

E para melhor entendimento os dados após serem analisados, foram expostos de maneira clara e explicativa, conforme o decorrer deste estudo e trabalho.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Pode-se observar na Figura 2, 100% dos colaboradores acreditam que o supervisor reconhece as atividades que são entregues. Assim, é possível notar que o superior faz parte dos princípios que podem favorecer no contentamento dos empregados do escritório.

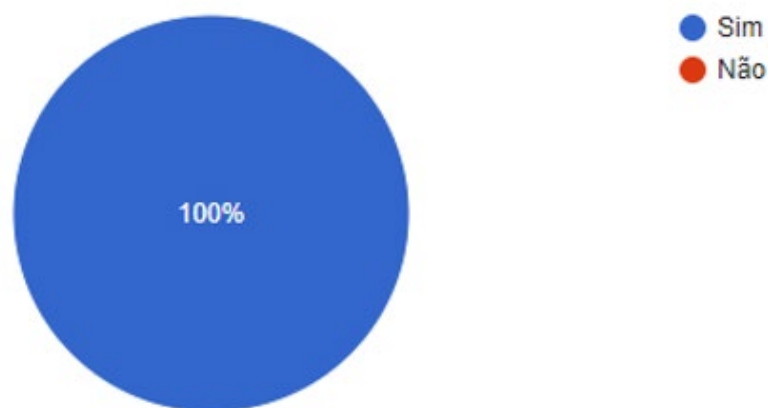
Dutra (2017) afirma que uma boa gestão afeta evidentemente na produção da empresa trazendo melhores resultados e o desenvolvimento da equipe no ambiente de trabalho.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 2: Dados do nível de satisfação do colaborador quanto ao Clima Organizacional.**

Logo em seguida, na Figura 3, 100% responderam que sim. O resultado permite garantir que eles se dão bem entre si, além de direcionarmos para o entendimento que a satisfação entre eles está garantida.

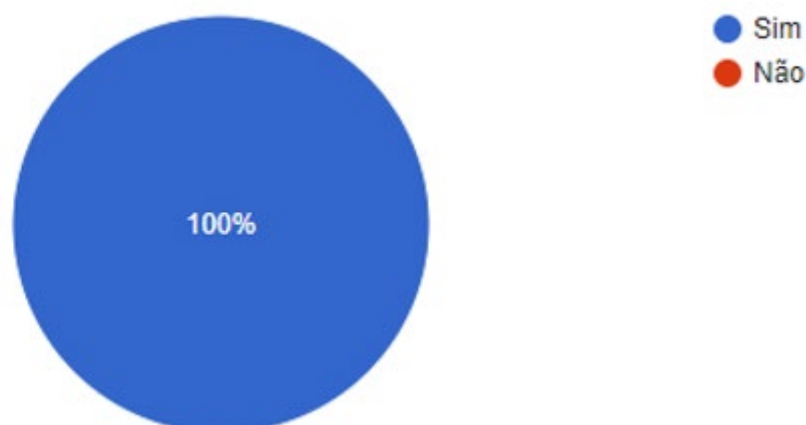


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 3: Informações do nível de satisfação do colaborador quanto a comunicação com a equipe.**

Ao focar nas exigências do superior foi possível identificar na Figura 4, que 100% concordam que os procedimentos falados são colocados em prática. Ao obter esse resultado é possível afirmar que o seu superior segue os padrões que impõe na empresa, antes de exigir algo dos colaboradores.

Em consonância com Dutra (2017), uma boa gestão afeta evidentemente na produção da empresa trazendo melhores resultados e o desenvolvimento da equipe no ambiente de trabalho.

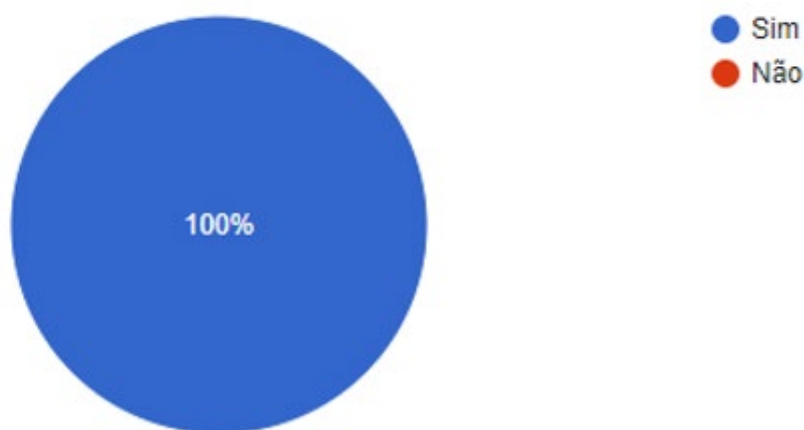


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 4: Dados médio percentuais referente ao nível de satisfação do colaborador em relação aos procedimentos falados pelo superior.**

Dos 100%, estes acreditam que a infraestrutura da empresa é apropriada para a sua função. Isso revela que a empresa prioriza muito o bem-estar de seus ocupantes, além de se importar também com a saúde de cada um, não deixando o agrado deles a desejar (FIGURA 5).

Em continuidade com Kanaane (2017), que afirma, quando se consegue criar um ambiente favorável as necessidades dos funcionários, e alcança-se as suas motivações, automaticamente obtém-se um aumento de energia e participação na organização.



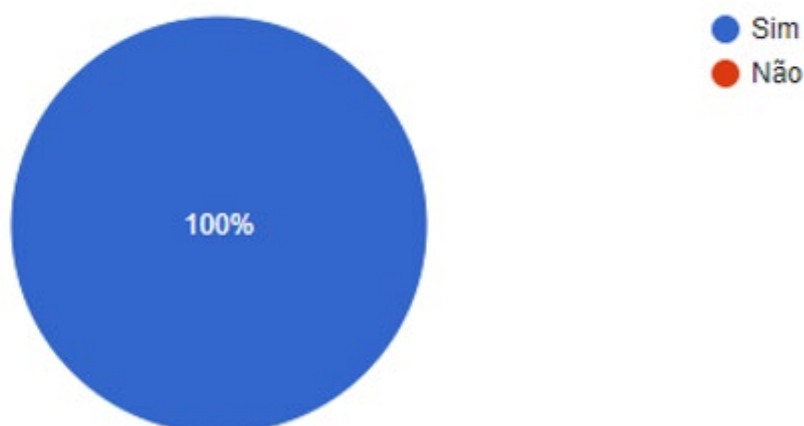
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 5: Informações médias percentuais referentes a infraestrutura da empresa.**

Constou-se que 100% indicaria o lugar para um amigo que estivesse precisando, isso é interessante pois é possível identificar que a organização pode confiar neles, ou vice-versa, deixando claro também que eles estão 100% contente com as atividades que exerce e contente com seu gerente (FIGURA 6).

A qualidade de vida representa a valorização das condições trabalhistas, e a valorização ao cuidado físico que a empresa tem com o colaborador, tornando o ambiente mais agradável e convidativo (FRANÇA, 2011).



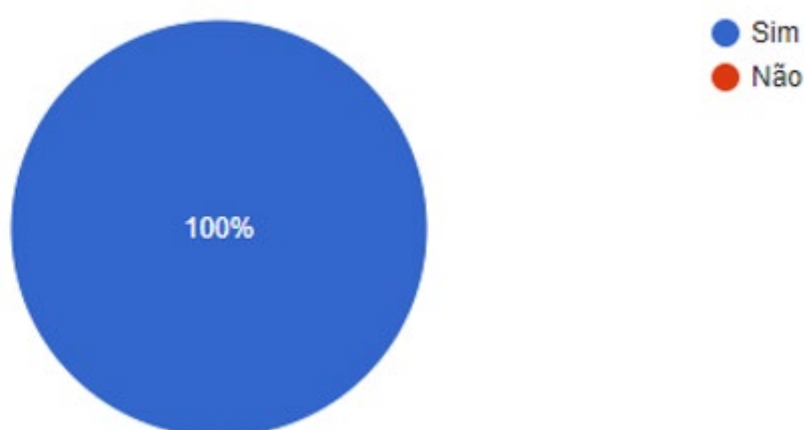


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 6: Informação em relação a recomendação da empresa para amigos.**

Em seguida, na Figura, 100% dos colaboradores alegaram que sim. Dessa forma, é possível evidenciar que a equipe é bem unida, mesmo que todos eles tenham uma cultura diferente. Isso faz com que os resultados da empresa sejam alcançados nos prazos que são determinados e claro com a ajuda de um excelente gerente.

Segundo Chiavenato (2009) não é fácil entender o comportamento das pessoas, primeiro temos que saber o grau de motivação que cada indivíduo possui para que possa atender suas necessidades.



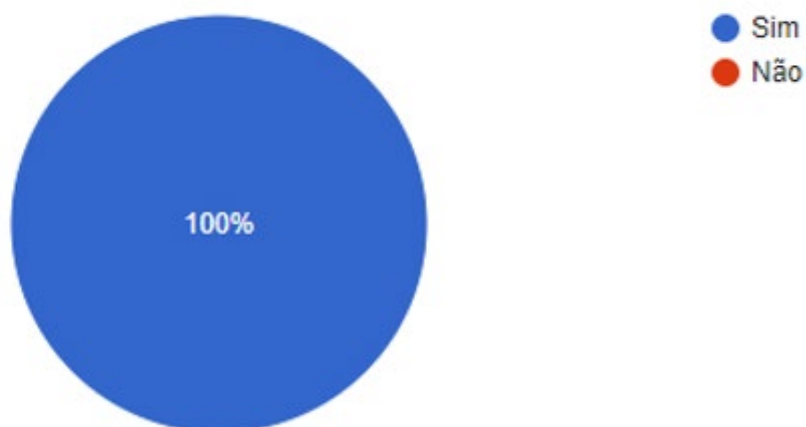
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 7: Dados médios percentuais referentes a satisfação com a equipe.**

Ainda com foco nas atividades, foi possível reconhecer com as respostas na Figura 8 que 100% estão contentes com as atividades/funções que exercem, é evidente que um colaborador satisfeito irá desenvolver as atividades da empresa com

mais facilidade, com essa contestação é fato que é sempre vantagem para a empresa adquirir confiança de seus componentes.

Logo, Moreira (2008) expõe que clima organizacional é importante para toda corporação, pois é através do comportamento das pessoas, que os gestores irão perceber como e de que forma poderá aplicar os benefícios motivacionais.

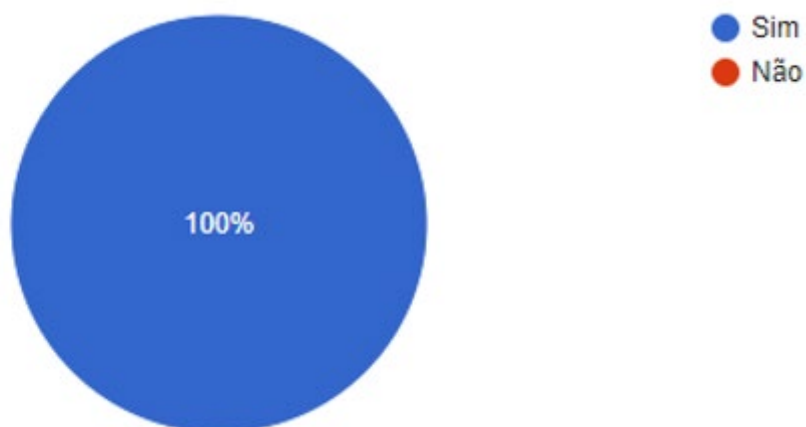


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 8: Informações percentuais quanto as atividades exercidas.**

Observa-se que de acordo as orientações recebidas a equipe de colaboradores, são sempre apresentadas de maneira clara e objetiva, isso ocorre porque 100% da equipe está satisfeita com sua vida profissional e pessoal.

E isso é possível pois, a Agile Assessoria Contábil traz uma satisfação com relação a vida profissional e pessoal de forma positiva, onde os colaboradores conseguem, inclusive conciliar ambas as partes.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 9: Dados medianos quanto as dúvidas esclarecidas.**

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo identificar e mostrar os fatores que podem interferir no Clima Organizacional, bem como, e mais importante, mostrar o Clima Organizacional da empresa.

Por meio desta proposta, buscou-se na literatura todo embasamento necessário para melhor compreender o tema proposto Clima Organizacional (C.O), que permitiu identificar alguns aspectos relevantes sobre Organização e Qualidade de Vida no Trabalho. A coleta de dados quantitativos foi realizada através de questionário que pode expor satisfação unânime em 100% em todos os questionamentos. E com isso, pode apontar satisfação total quanto a empresa em questão, tanto no que diz respeito a: ambiente, fatores motivacionais, equipe, trabalho, ambiente etc.

Enfim, a avaliação de um Clima Organização consiste em uma ferramenta de levantamento de opiniões e percepções que podem ajudar os gestores de qualquer empresa entender como anda sua equipe (seu capital humano). E mais importante de tudo, possibilita observar os fatores que interferem de forma positiva ou negativa com resultados de seu negócio. E ajuda com melhorias para promover a motivação de seus colaboradores, dando a eles oportunidades de fazerem parte.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**: O capital humano das organizações. 9.ed.- Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. – 3.ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DUTRA, Joel Souza. DUTRA, Tatiana Almendra. DUTRA, Gabriela Almendra **Gestão de pessoas**: realidade atual e desafios futuros. – São Paulo: Atlas, 2017.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos – PRH**: conceitos, ferramentas e procedimentos. – 1. ed. – 5. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações**: O desafio dos líderes no relacionamento intergeracional. 3. ed. – São Paulo: Atlas, 2017

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: Princípios e tendências.** - São Paulo: Saraiva, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2004.

LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional.** – Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MOREIRA, Elen Gangora. **Clima Organizacional.** – Curitiba: IESDE Brasil S.A. 2008.

SOARES, Bruna Caroline Moreira. **Motivação nas Organizações.**– Assis: FEMA, 2015.

## APÊNDICE

**APÊNDICE A** -Questionário sobre Clima Organizacional, aplicado aos funcionários de um escritório contábil.

1.Grau de escolaridade

( ) Ensino Fundamental Completo

- Fundamental Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Médio Incompleto
- Superior Completo
- Superior Incompleto

**2. Faixa Etária**

- 17 a 20 anos
- 21 a 30 anos
- 31 acima

**3. Sexo**

- Feminino
- Masculino

**4. Seu supervisor reconhece suas atividades entregue?**

- Sim
- Não

**5. Se sente confortável em conversar com a sua equipe?**

- Sim
- Não

**6. Os procedimentos falados são colocados em prática pelo seu superior?**

- Sim
- Não

**7. A infraestrutura da sua empresa é adequada para a sua função?**

- Sim
- Não

**8. Recomendaria a empresa para um amigo que estivesse procurando emprego?**

- Sim

Não

**9.** Seus colegas inspiram você realizar um trabalho melhor?

Sim

Não

**10.** Tem orgulho da equipe que trabalha?

Sim

Não

**11.** Suas dúvidas são esclarecidas com facilidade?

Sim

Não

## APÊNDICEB - Termo de autorização da empresa.

### TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA PARA USO DE SEU NOME E DADOS PARA FINS DE ARTIGO CIENTÍFICO

A empresa Emp. Resposta Ambiental, administrada por Murcielo Gomes de Moraes pelo presente instrumento, autoriza o acadêmico Andréia Maria da Silva a expor publicamente o nome da empresa e/ou dados referente a mesma, bem como a FAR – Faculdade Almeida Rodrigues a publicar em sua biblioteca o TCC – Trabalho de Conclusão de Curso– Artigo.

Rio Verde, 19 de maio de 2019.

Nome do responsável pela empresa: Murcielo Gomes de Moraes  
Cargo que exerce nesta empresa: Proprietário

Tabellionato

Murcielo  
(Assinatura do responsável pela empresa)





**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de  
Rio Verde e região LTDA**

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: QUALIDADE DE VIDA NUMA INSTITUIÇÃO  
FINANCEIRA NO MUNICÍPIO DE RIO VERDE–GOIÁS**

**RESUMO**

SOUZA, Darla Lopes de. **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Qualidade de Vida Numa Instituição Financeira no Município de Rio Verde – Goiás**. 2019.27 f. Relatório Final de Estágio. (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, Goiás, 2019.

O objetivo do presente trabalho é abordar as consequências das diversas mudanças que estão ocorrendo, no sistema bancário nacional estão atreladas, ao processo de globalização, privatização e fusão neste setor. Este processo tem levado a diminuição do quadro de funcionários, bem como a um aumento significativo da carga de trabalho, serviços e responsabilidades atribuídos aos bancários. Estas modificações podem produzir repercussões na saúde geral dos trabalhadores dos bancos. Neste contexto, se faz necessário analisar os níveis de estresse dos bancários e sua relação, com os sistemas de administração de pessoas, detectando possíveis problemas, que possam existir e aplicando atividades que melhorem a qualidade de vida dos colaboradores bancários.

**Palavras-Chave:** Estresse bancário. Sistemas de administração de pessoas. Qualidade de vida no trabalho.

**INTRODUÇÃO**

A qualidade de vida no trabalho, ou ainda, a vivência e realização de uma existência prazerosa e produtiva no trabalho é uma meta teoricamente muito difundida e bastante discutida, nos dias de hoje, mas é ainda uma realidade distante, na maioria das organizações.

Ao tratar da atividade física e saúde relacionada a qualidade de vida, muitas variáveis estão influenciando no engajamento das pessoas, dos trabalhadores, em programas de melhoria da saúde e qualidade de vida, entre eles, os biológicos, psicológicos, sociais e ambientais (REJESKY, BRAWLEY; SHUMAKER, 1996).

Toda instituição financeira necessita de um bom planejamento, de ter qualidade na execução de seus produtos e serviços para sobreviver no mercado. Porém, isso não acontece sem o envolvimento dos colaboradores. As pessoas que compõem a

instituição são responsáveis pela realização das atividades. É fundamental que essas pessoas tenham uma boa qualidade de vida no trabalho, de modo que possam colocar toda sua disposição a serviço da instituição e produzir mais resultados.

Este trabalho quer responder ao seguinte questionamento: Como o colaborador pode lidar com as metas estipuladas pela instituição financeira melhorando o seu estresse? Que se tornou a problematiza de investigação nesta pesquisa.

Assim, esta pesquisa ainda tem como objetivo geral: verificar a importância da qualidade de vida, em uma instituição financeira e como específicos: investigar o que gera descontentamento; identificar e indicar estratégias eficientes para adquirir satisfação dos funcionários e supervisionar para que a qualidade de vida, dentro do ambiente do trabalho.

A preocupação em consolidar e permitir ao trabalhador benefícios à sua saúde proporcionam mecanismos para lidar, com as dificuldades, que as pessoas e a empresa têm para aderirem à prática contínua de atividades de qualidade de vida, considerando que qualidade de vida no trabalho é muito mais, do que escolher praticar atividades físicas é ter um maior controle do corpo e da mente.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

A revisão de literatura aborda os conceitos relacionados ao tema central da qualidade de vida no trabalho, em especial a uma instituição financeira, para isso, escolheu-se autores renomados no assunto.

### **2.1 As instituições financeiras**

As instituições financeiras sempre tiveram importância na organização das sociedades, entretanto, nos tempos atuais, cada dia se torna mais indispensável sua atuação, sendo difícil que haja um bom funcionamento de uma comunidade, sem a presença de uma instituição financeira intermediando e fomentando as atividades mercantis.

Em tempos não tão remotos, apenas uma pequena parcela da população necessitava adentrar em um estabelecimento bancário a fim de solicitar empréstimos, descontar um cheque ou depositar valores. Hodiernamente, nenhuma empresa consegue negociar sem a intervenção de uma instituição bancária.

Defendido por Segóbia e Silva (2017) nesses últimos anos, as instituições financeiras conseguiram alterar totalmente seus processos, após a implementação de tecnologias na organização, depois da implantação vem os resultados de melhor desempenho no tempo e aos aumentos de lucros, e como consequência vem para os subordinados bancários as longas e cansativas jornadas de trabalho. Deste modo, diante da atuação do bancário e o estresse em que este vive, se torna de suma importância um programa dentro da instituição bancária que promova a qualidade de vida de seus funcionários.

## **2.2 O colaborador bancário**

Para Gomes e Barreto (2011), os projetos de qualidade de vida sempre irão influenciarem no desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores, mas para que estes projetos tornem-se benefícios concretos, tanto a instituição, quanto o empregador, devem ter seus desempenhos completos e eficazes.

Colaboradores e instituições financeiras devem caminhar juntos para obterem bons resultados e conseqüente, alcançarem de suas metas. É necessário que as organizações de modo geral, compreendam que seus funcionários têm seus limites e que o alcance de metas não deve ser algo que prejudique a qualidade de vida dentro ou fora do ambiente de trabalho.

De nada adianta as organizações oferecerem meios para melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho, se o empregado não contribuir com a sua parte, abrindo-se para novas ideias e participando dos programas promovidos com esse intuito (PASSOS;CRUZ, 2015).

Da mesma forma, ao ingressar nessa área, o colaborador deve estar ciente de que todas as instituições financeiras possuem metas, e que é preciso dar o melhor para desempenhar seu trabalho com eficiência cumprindo prazos e demais obrigações estabelecidas, contudo, se sentindo satisfeito no cumprimento de suas tarefas.

## **2.3 A qualidade de vida no trabalho**

O planejamento para a mudança organizacional visando à promoção da saúde e da qualidade de vida do trabalhador deverá obrigatoriamente, levar em consideração os hábitos e padrões de conduta, envolvendo alimentação, atividade física, nível de

stress, as relações no trabalho e lazer, entre outras, e que são formadas, vividas, reproduzidas e cristalizadas ao longo do tempo, envolvendo complexas redes de relações sociais e culturais, em geral difíceis de serem modificadas sem que haja o envolvimento consciente do sujeito, da organização e de todo o seu ecossistema.

A questão da saúde e qualidade de vida no trabalho é atualmente um tema em evidência e que desperta interesse e preocupação em várias áreas da ciência, entre as quais, a Educação Física, a Psicologia e a Ergonomia. As preocupações e estudos têm se justificado na busca de uma melhor compreensão do fenômeno do stress emocional e das tensões no trabalho, do ambiente físico, de como o trabalhador se coloca diante de suas tarefas e do ambiente de trabalho e da conseqüente promoção de melhores condições de trabalho, aumentando sua qualidade de vida. A saúde e a qualidade de vida no trabalho envolvem muitas variáveis e condições para ocorrerem em níveis ótimos e facilitadores do desenvolvimento humano nas organizações (ANDRADE, 2001).

A qualidade de vida no trabalho tem como um de seus maiores problemas e desafios, o stress que afeta os trabalhadores, comprometendo a saúde, diminuindo a produtividade, a motivação, e influenciando diretamente na produtividade dos colaboradores bancários.

## 2.4 Estress

De acordo com Chiavenato (2004, p.433), “o estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente”.

Mas cabe ressaltar, que o termo estresse é frequentemente apresentado de forma parcial e distorcida.

Em 1936, endocrinologista Hans Selye (autor de 28 livros e 1400 artigos científicos sobre o tema estresse), utilizou o termo *stress* para denominar ao conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação (FILGUEIRAS; HIPPERT, 1999, p.01).

## 2.5 Efeitos nas organizações

Mesmo um baixo nível de estresse pode fazer com que a pessoa perca a sua capacidade de tomar decisões sensatas, se a sua autoconfiança estiver baixa piora

ainda mais a situação. O processo tem tendência a afetar a carreira, saúde e relações familiares, e pode também, esconder uma doença, já que um mal-estar pode ser atribuído ao estresse. Além disso, decisões erradas podem acabar provocando sérios problemas no trabalho ou em casa.

A tensão psicológica e as manifestações de tensão relacionadas a ela (ansiedade, depressão, baixa autoestima, e outras) ocorrem em resposta à sobrecarga ambiental, que impõe uma demanda sobre o indivíduo, que este percebe como insuportável.

O estresse relacionado ao trabalho é definido como situações em que a pessoa percebe o ambiente de trabalho como ameaçador a suas necessidades de realização profissional e a sua saúde física ou mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e o ambiente (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2015, p.163).

O ambiente organizacional favorece o surgimento do estresse, porque há conflitos interpessoais, problemas de comunicação, insatisfação com o trabalho, medo, pressão do chefe, e outros.

## **2.6 Consequências e Custo do Estresse para a Organização**

As consequências do estresse para as empresas são muitas, e segundo Hindle (1999), pode-se citar: baixa qualidade do serviço custa tempo e dinheiro para repor o produto ou serviço; aumento nas reclamações, a perda de cliente custa tempo e dinheiro e coloca a empresa em risco; troca constante de pessoal insatisfeito custa tempo e dinheiro, em treinamento e recrutamento; má reputação custa tempo para restaurar a confiança nos produtos e serviços; má imagem organizacional deixa de atrair profissionais qualificados; funcionário descontente custa tempo em discussões sobre termos e condições de trabalho.

## **2.7 Ginástica Laboral**

Com a ginástica laboral limita-se o sedentarismo, estimulando os indivíduos cada vez mais à prática de atividades físicas, quando se insere, esta, no ambiente de trabalho.

É um programa que intensifica a ligação do trabalhador com a empresa, valorizando o significado do seu trabalho, já que a série de exercício é baseada na função exercida através de questionários individuais e observações sobre o trabalho é possível perceber uma enorme mudança

neste sentido. Possivelmente isso se dá por uma melhora no estado geral de saúde e principalmente por uma mudança na rotina. (LIMA, 2013, p.89).

É possível perceber também, uma maior integração entre as diferentes comunidades da empresa, isto é, como as aulas atendem a todos os setores de trabalho sem distinção de cargo, indivíduos de diferentes posições passam a conviver em um mesmo ambiente que existe a presença da hierarquia corporativa.

Com isto, comprova-se a redução no absenteísmo com os variados tipos de ginástica laboral que podem ser empregados nas organizações.

A Ginástica Preparatória ou de Aquecimento visa "ativar" (despertar/ aquecer) o trabalhador, para a jornada de trabalho, sendo assim esta é realizada logo no início do expediente, despertando e tornando o indivíduo mais atento durante suas atividades, evitando assim acidentes e contusões ao longo de todo período. Outro tipo de Ginástica Laboral é a de Compensação (compensatória) ou de Distensionamento, geralmente realizada no meio do período de trabalho, provocando uma pausa ativa no trabalhador, aumentando assim radicalmente seu poder de concentração. A Ginástica de Relaxamento é feita ao final do expediente e prioriza recuperar o trabalhador ao final da jornada de trabalho, diminuindo assim seu desgaste físico e psicológico ao retornar ao seu convívio pessoal (SOUZA; JÚNIOR, 2004, p.01).

Com tudo isso se torna de suma importância entender a aplicação de todo o modelo de ginástica laboral, na qualidade de vida dos colaboradores que participarão desse processo, e como essa poderá contribuir também, para a atuação do funcionário em seu trabalho cotidiano.

## **2.8 Implementação do Programa de Ginástica Laboral em uma agência bancária**

É essencial que as agências bancárias mantenham um Programa de Ginástica Laboral antes e durante o horário de expediente, para o melhor rendimento de seus colaboradores.

Segundo Zilli (2002), a Ginástica Laboral ou Ginástica de Pausa é então a prática da atividade física regular e orientada, durante o horário do expediente momento em que existe uma pausa para que possam ser realizados exercícios físicos, visando benefícios pessoais do trabalhador e também voltados à produtividade e rendimento.

- Identificação dos tipos de atividades operacionais realizadas pelos funcionários (observação e triagem de funções e tarefas dos colaboradores);
- Realização de uma análise ergonômica, avaliando quais grupos musculares são mais requisitados no cotidiano de cada grupo, pois, faz-se

absolutamente necessária à análise ergonômica do trabalho, já que alguns minutos de alongamento e relaxamento não seriam capazes de atuar com eficácia sobre a má postura ocasionada por um mobiliário anti-ergonômico ou tarefas deficientemente prescritas, realizadas durante seis ou oito horas.

- Avaliação dos grupos musculares mais utilizados pelos colaboradores (SOUZA; JÚNIOR, 2004, p.1).

Como resultado da observação prévia, identificou-se e classificou-se as seguintes atividades:

a. Atividades de natureza administrativa (escriturários, caixas, digitadores, chefes de departamentos, secretárias, auxiliares de escritório, recepcionistas, etc). Este grupo está na maior parte do dia sentado e realizando trabalhos de natureza manual, para isto utiliza sua coordenação motora fina. Os grupos musculares mais utilizados são Cervical, esternocleidomastóide ; Ombro, trapézio e. deltóide ; Mãos e punhos palmar longo, flexores e extensores da mão.

b. Atividades de Natureza Coordenativa (supervisores, técnicos de segurança do trabalho, etc). Estes indivíduos passam parte do dia em pé, quando não estão realizando algum tipo de atividade que exija um certo grau de força ou resistência muscular. Grupos musculares: Ombro deltóide e esternocleidomastóide ; Costas grande dorsal ; Mãos e Punho extensores e flexores; Perna quadríceps, posteriores da coxa (SOUZA; JÚNIOR, 2004, p.1).

Ao se implantar um programa como esse em uma empresa, nota-se que será necessário período, de médio até, longo prazo para que se constatem os resultados.

## **2.9 Benefícios da Ginástica Laboral**

Os benefícios da ginástica laboral são fisiológicos, favorecimento do funcionamento psicológico e social.

Conforme Pereira (2011, p.01) assim estão dispostos:

### **2.9.1 Fisiológicos**

- Provoca o aumento da circulação sanguínea ao nível da estrutura muscular, melhorando a oxigenação dos músculos e tendões e diminuindo o acúmulo do ácido láctico;
- Melhora a mobilidade e flexibilidade músculo-articular;
- Diminui as inflamações e traumas;
- Melhora a postura;
- Diminui o esforço na execução das tarefas diárias;
- Facilita a adaptação ao posto de trabalho;

- Melhora a condição do estado de saúde geral.

### **2.9.2 Favorecimento psicológico**

- Favorece a mudança de rotina e promove um clima motivacional favorável, no trabalho;
- Reforça a auto estima;
- Mostra a preocupação da empresa com seus funcionários e
- Melhora a capacidade de concentração no trabalho e convívio sociais

### **2.9.3 Sociais**

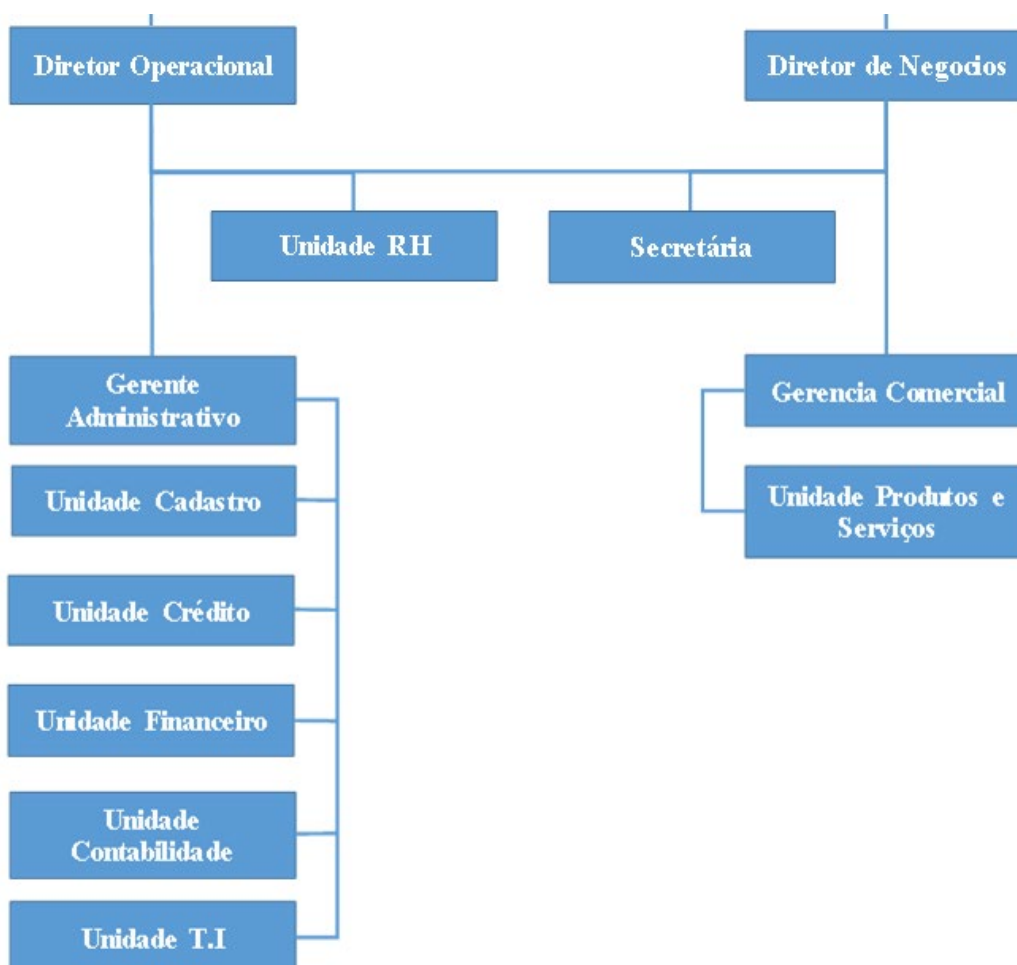
- Desperta o surgimento de novas lideranças;
- Favorece o contato pessoal;
- Promove a integração social;
- Melhora o relacionamento

## **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

### **3.1 Caracterização da Empresa**

O Sicoob Empresarial é uma Cooperativa de Crédito, que foi criada inicialmente para atender as empresas e empresários associados à ACIRV (Associação Comercial e Industrial de Rio Verde) e a inauguração da agência foi realizada em 21 de setembro de 2007, quando iniciou suas atividades. Em 2012, foi autorizado a Livre Admissão e a partir daí, foi ampliado o atendimento a todos os segmentos da sociedade, podendo com isso, expandir ainda mais os negócios e propiciar um crescimento ainda mais expressivo para a cooperativa. Hoje a instituição possui 32 colaboradores e com mais de 2 mil cooperados.





FONTE: Elaborado pela autora do trabalho (2019).  
**FIGURA 1 :Organograma da Instituição Financeira.**

### 3.2 Participantes

O departamento participantes da pesquisa é o setor operacional e o comercial no total de 26 colaboradores, sendo 64% feminino e 36 % masculino, 64% dos participantes têm a faixa etária entre 18 a 30 anos, 28% entre 31 a 45 anos e 8 % acima de 46 anos de idade.

### 3.3 Materias ou Instrumentos

Para a realização da pesquisa, foi criado um questionário com o objetivo de buscar informações sobre a qualidade de vida no trabalho e satisfação dos colaboradores, a qual foi aplicado aos funcionários da Instituição Financeira na data 29 de Outubro de 2019 com onze perguntas objetivas e uma pergunta subjetiva.

Os materiais usados foram, computador, papel, caneta, formulário, através do sistema googleforms e whatsapp nos quais foram enviados o link do questionário para ser respondido pelos colaboradores da instituição.

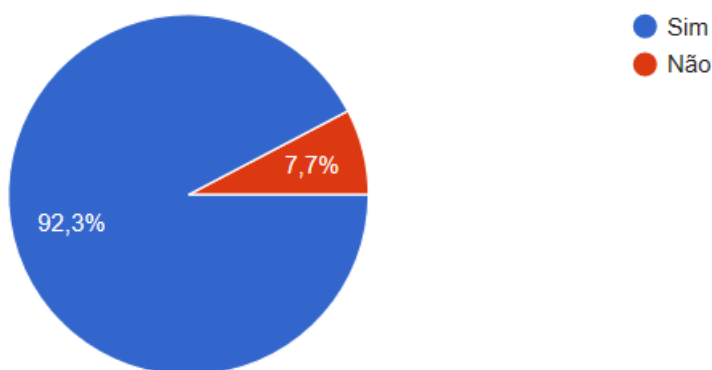
### 3.4 Análise de Dados

A análise de dados deu-se através do questionário (APÊNDICE A) que conteve 12 perguntas que foram respondidas pelos colaboradores da instituição e através das respostas apresentadas para elaborar uma forma de melhoria na qualidade de vida dos seus funcionários. Após coletados os dados e passado em forma de mostrando a satisfação dos funcionários.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conforme descrito na Figura 2, 92,3% dos colaboradores entrevistados responderam que existe sim, a possibilidade de crescimento dentro da instituição e 7,7% responderam que não.

Considera-se que dentro da instituição bancária as oportunidades de crescimento são favoráveis aos colaboradores incentivando o colaborador a desempenhar e melhorando os resultados da instituição.

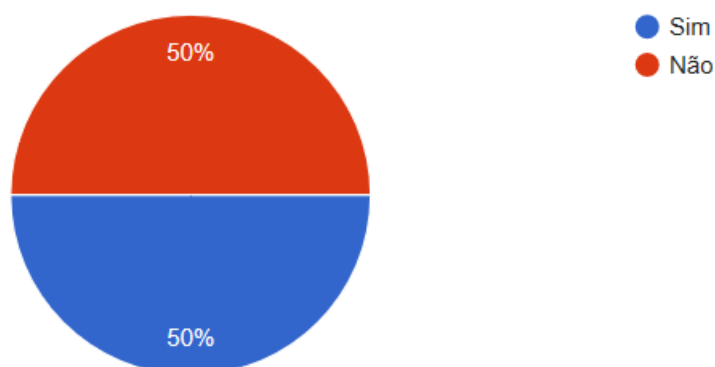


FONTE: Elaborado pela autora do trabalho (2019).

**FIGURA2: Dados percentuais relacionado a possibilidade de crescimento na instituição.**

De acordo com a Figura 3, foi coletado os dados que 50% dos colaboradores é pressionado para obterem resultados para a instituição e 50% não se sente pressionado.

Em relação sobre a pressão para obter resultados é preciso analisar todo o contexto o tempo para a entrega das atividades, nessa análise o colaborador deve observar quais são suas fraquezas e seus pontos fortes para absorver somente o que irá te ajudar a concluir suas demandas.



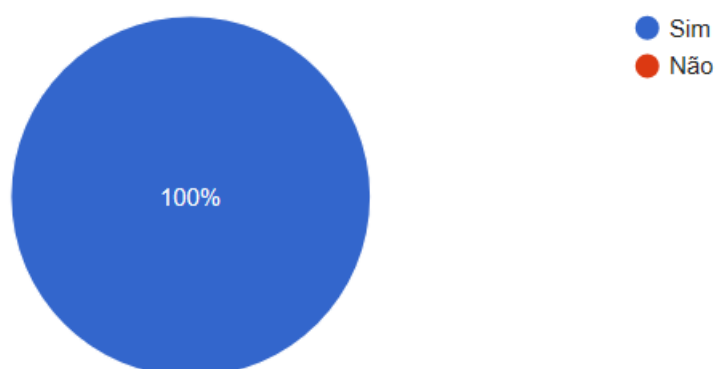
FONTE: Elaborado pela autora do trabalho (2019).

**FIGURA3:Dados percentuais médios sobre pressão para obeterem resultados.**

Enfatizado por Moraes (2008) o fator emocional irá concluir o bem estar do profissional, refletindo assim em resultados e conseqüências boas ou ruins para a organização. Sendo que se o profissional não se sente bem em relação a pressão para seus resultados, pode atrair um emocional ruim, e com isso os resultados e as suasconsequencias podem não serem muito boa.

AFigura 4 mostra que 100 % dos colaboradores da instituição financeira estão satisfeito com o ambiente de trabalho.

Observou-se que os colaboradores com o maior nível de escolaridade, estão satisfeitos com a infraestrutura da empresa, nesse contexto melhora o seu desenvolvimento, gerando resultados para instituição.



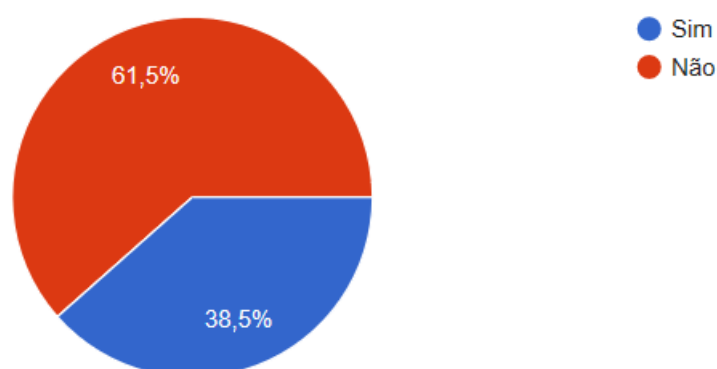
FONTE: Elaborado pela autora do trabalho (2019).

**FIGURA4: Dados percentuais relacionado ao ambiente da instituição.**

Demonstrado por Moraes (2015) o clima organizacional mostra se os membros da organização estão satisfeitos com diferentes aparências sobre a cultura ou realidade da empresa.

Conforme resultado obtido na Figura 5, 38,5% dos colaboradores já ficaram doentes por conta do estresse, já 61,5% dos colaboradores afirmam que não ficaram doentes por causa do estresse.

Observou-se que em relação ao estresse é de extrema importância que a instituição financeira fique atenta, para que assim este número não cresça mais, e sim diminua, trazendo juntamente um bom clima de trabalho entre os colegas.



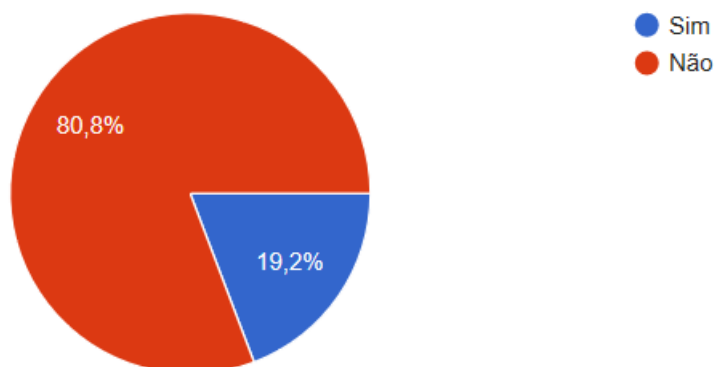
FONTE: Elaborado pela autora do trabalho (2019).

**FIGURA5: Dados médios percentuais sobre o estresse.**

Defendido por Limongi França e Rodrigues (2015), o estresse no ambiente de trabalho é percebido quando o indivíduo se sente ameaçado, e com isso pode provocar doenças a saúde tanto física ou mental.

Diante da Figura 6, 80,8% dos colaboradores informaram que quando a meta é estabelecida o ambiente não deixa de ser harmonioso e 19,2% disseram que sim.

Embora boa parte dos colaboradores disseram que o ambiente, após uma meta estabelecida, não deixa de ser harmoniosa, ainda temos uma pequena parcela que dizem o contrário, por isso, a instituição não pode deixar essa pequena parcela de lado, porque ela pode crescer e com isso pode causar transtornos e prejuízos.

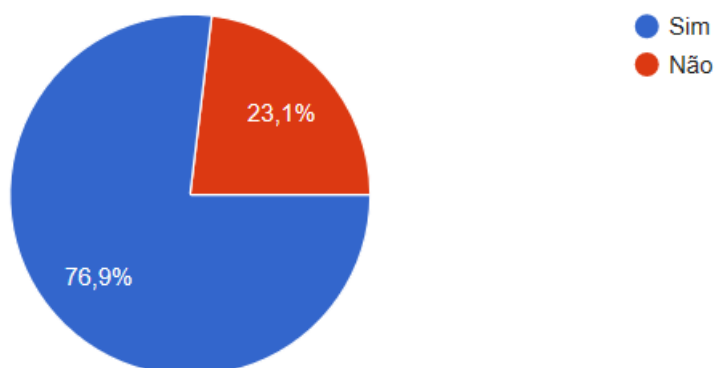


FONTE: Elaborado pela autora do trabalho (2019).

**FIGURA6:**Dados percentuais ao ambiente quando a meta mensal é estabelecida.

Referente a Figura 7, foram respondido que 76,9 % dos funcionários se sente à vontade para expressar suas opiniões ao seus superiores e 23,1% disseram que não.

Os resultados são bons, mas temos uma pequena porcentagem que ainda não se sentem à vontade para falar com seus superiores, devemos mudar isso, deixando eles mais confortáveis e sem medo, pois eles podem ter alguma dúvida de um processo, e se continuar não se sentindo a vontade, poderá ter um pequeno ou grande problema.

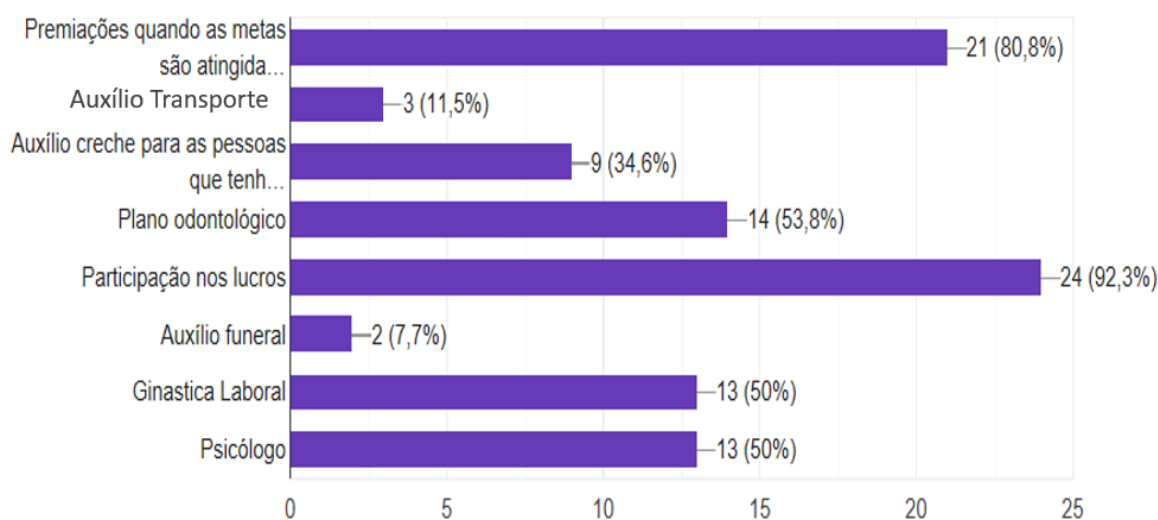


FONTE: Elaborado pela autora do trabalho (2019).

**FIGURA7:**Dados percentuais relacionado a expressão de opinião aos superiores.

A Figura 8 mostra algumas sugestões de benefícios que os colaboradores gostaria que fosse implantados dentro da empresa, lembrando que o funcionário poderia escolher mais de um benéfico. 80,8% gostaria que fosse implantando premiações individuais e em grupo quando as metas foram atingidas, 11,5% gostaria de auxílio transporte, 34,6% dos funcionários indicaram o auxílio creche, 53,8% sugeriram a implantação do plano odontológico, 92,3% sugeriram a participação dos lucros, devido a alta votação nesse benefícios, já está em processo a implantação do projeto para melhorar a motivação dos colaboradores. 7,7% responderam auxílio funeral é um benefício que a instituição financeira já possui. 50% dos colaboraderes sugeriram a ginástica laboral que é de extrema importância para uma instituição financeira e 50% gostaria da implantação de um psicólogo.

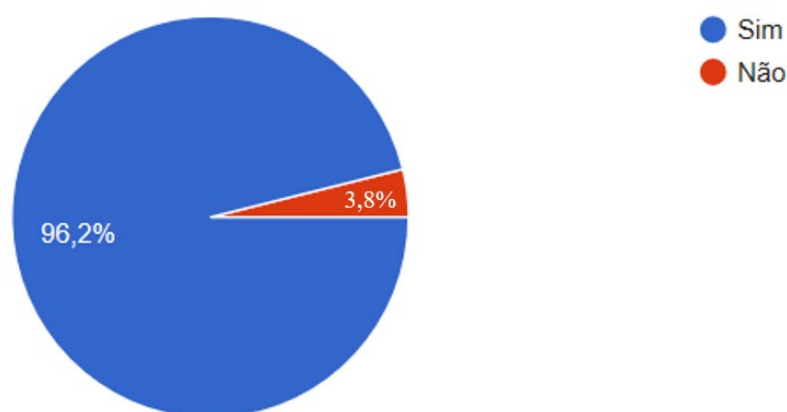
As instituições devem sempre se preocupar se seus planos de benefícios estão deixando seus colaboradores satisfeitos, pois muitas vezes, oque mantémos na organização são os benefícios.



FONTE: Elaborado pela autora do trabalho (2019).

**FIGURA8 : Dados percentuais relacionado as sugestões de benefícios.**

De acordo com a Figura 9, 96,2 % dos funcionários encontra-se realizados no trabalho e 3,8% disseram que não.



FONTE: Elaborado pela autora do trabalho(2019).

**FIGURA 9 : Dados percentuais realização dentro do trabalho.**

A realização do funcionário é muito importante, pois ela mostra se teste está satisfeito com o final daquele trabalho que foi executado, porém tem uma pequena porcentagem que mostra alguns que não se sentem realizados, e isso às vezes, pode desmotivá-los, por isso, a instituição deve sempre ficar atenta para as pequenas porcentagens.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de tudo o que foi exposto nesta pesquisa, através do trabalho de pesquisa bibliografia e análise dos questionários, chegou-se a conclusão de que a ginástica laboral acompanhada de uma ergonomia feita com excelência são essenciais para a qualidade de vida dos trabalhadores em qualquer que seja a área de atuação, mas principalmente, em se tratando de colaboradores bancários, que atuam no cotidianamente com muita tensão e metas a serem cumpridas.

Uma instituição pode medir o índice de estresse de seus colaboradores pelo elevado nível de faltas, alta rotatividade de pessoal, relações abaladas com clientes e funcionários, índices crescentes de acidentes ou controle de qualidade de vida ineficaz. As causas podem ser as mais variadas, desde definições confusas ou sobrepostas dos cargos até a falta de comunicação e condições precárias de trabalho, como instalações sem iluminação, ventilação, isolamento térmico e acústico adequados.

A tensão psicológica e as manifestações relacionadas a ela (ansiedade, depressão, baixa autoestima, e outras) ocorrem em resposta à sobrecarga ambiental, que impõe uma demanda sobre o indivíduo, que este percebe como insuportável. Depreende-se que a ginástica laboral é de suma importância, no que diz respeito à produtividade. A produção é analisada um período após a implantação do programa, e sua eficácia comprova-se, através dados obtidos dentro da empresa e pela atuação dos funcionários em seu cotidiano de trabalho.

Observa-se também, que no quesito geral os funcionários encontram-se satisfeitos e reconhecem o ambiente laboral com qualidade, pede-se atenção à Figura 8, a qual demonstra a opinião funcional quanto a opinião de melhoria de benefícios, as demais destaca-se a importância de se manter os índices evitando assim a possibilidade de mudança de opinião por parte dos funcionários.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, A. **O estilo de vida e a incidência e o controle do stress: um estudo sobre a percepção de bancários**. 2001. 312 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Centro de Ciências Humanas, Curso de Pós-Graduação em Psicologia – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 2.ed- Rio de Janeiro, Elsevier, 2004. 529 p.

FERREIRA, Rogério da Silva. **Qualidade de vida no trabalho**: Roberto Bosch. 2004. Disponível em <<http://www.ufb.br>>. Acesso em: 01 de set. de 2019.

FILGUEIRAS, Julio Cesar e HIPPERT, Maria Isabel Steinherz; 1999. **A polêmica em torno do conceito de estresse**. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98931999000300005>>. Acesso em 20 de set. de 2019.

GOMES, Ana Carla Queiroz; BARRETO, José Carlos Nunes. **A qualidade de vida e saúde no trabalho frente às mudanças dentro de um setor bancário - soluções para um melhor desempenho dos bancos**. V.3, N.1, 2011.

HINDLE, T. **Como Liderar Reuniões?** 2 ed. São Paulo Publifolha 1999.



LIMA, V. **Ginástica laboral e atividade física no ambiente de trabalho**. São Paulo: Phorte, 2013.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. – 4.ed.- São Paulo: Atlas, 2015.

MORAES, Vanderlei **Guia completo do Clima Organizacional**. 2015. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/clima-organizacional/>. Acesso em 24 de ago.2015.

MORAIS, Davi Santillo. **Qualidade de Vida no Trabalho: um Estudo de Caso no Banco do Brasil S.A**. Brasília/DF. 2008.

PASSOS, Aline Galeno; CRUZ, Lucineide A. M. Qualidade de vida no trabalho: a percepção dos colaboradores de uma agência bancária do distrito federal sobre um programa de qualidade de vida no trabalho.**Periódico Científico Negócios em Projeção**, v.6, n.1, 2015.

PEREIRA, Vanilsa Ribeiro. **Os benefícios da ginástica laboral no ambiente de trabalho**. 2011. Disponível em: [http://www.protecao.com.br/noticias/geral/os\\_beneficios\\_da\\_ginastica\\_laboral\\_no\\_ambiente\\_de\\_trabalho/Jay4A5ja](http://www.protecao.com.br/noticias/geral/os_beneficios_da_ginastica_laboral_no_ambiente_de_trabalho/Jay4A5ja)>. Acesso em: em 20 de set. de 2019.

REJESKY, WJ ; BRAWLEY, LR; SHUMAKER. Physical acitivity and healyh-reland quality of life.**Exerc Sport Sci Ver**. 1996.

SEGÓBIA, Ana Carolina; SILVA, Michelle. **A qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de instituições financeiras**.**Revista Factus de Administração e Gestão**.v. 1, n. 2. 2019.

SOUZA, Irivaldo de Souza; JÚNIOR, Rubens Venditti. **Ginástica laboral: contribuição para a saúde e qualidade de vida trabalhadores e indústria de construção e montagem - Case TECHINT S.A**. Disponível em: <http://www.efdeportes.com/Revista Digital - Buenos Aires - Año 10 - N° 77 - Octubre de 2004>>.Acesso em: em 20 de set. de 2019.

ZILLI, C.M. **Manual de Cinesioterapia/Ginástica Laboral**: uma tarefa interdisciplinar com ação multiprofissional. São Paulo: LOVISE, 2002.

## APÊNDICE

**APÊNDICE A**-Questionário aplicado na pesquisa.

Prezado colaborador,

Você está sendo convidada a participar, de uma pesquisa, a qual tem o intuito de fazer uma amostragem sobre a qualidade de vida no trabalho.

A sua participação é de extrema importância para a coleta de dados. A sua identidade será preservada e os dados aqui coletados serão trabalhados de maneira sigilosa.

1. Qual é o seu gênero ?

Feminino  Masculino

2. Sua idade está entre ?

De 18 a 30 anos  De 31 a 45 anos  De 46 a 60 anos  Acima de 60 anos

3. Tempo de serviço na instituição financeira ?

De 1 mês a 3 anos  De 3 a 5 anos  De 5 a 10 anos  Mais de 10 anos

4. Existe possibilidade de crescimento dentro da instituição ?

Sim  Não

5. Você se sente pressionado para obter resultados ?

Sim  Não

6. O ambiente físico da agência proporciona conforto para a execução das suas tarefas (iluminação, temperatura, ergonomia, espaço, organização de materiais) ?

Sim  Não

7. Em algum momento você já ficou doente por conta do estresse ?

Sim  Não

8. Durante o período em que a meta mensal é estabelecida, o seu ambiente de trabalho deixa de ser harmonioso ?

Sim  Não

9. Você se sente à vontade para expressar sua opinião aos seus superiores ?

Sim  Não

10. Qual das sugestões abaixo, você daria para o seu empregador aplicar dentro da sua instituição, trazendo assim uma melhor qualidade de vida no trabalho?

Premiações quando as metas são atingidas.

Auxílio Transporte

Auxílio Creche

Plano odontológico

Participação dos Lucros

Auxílio Funeral

Ginástica Laboral

Psicólogo

11. Você se considera realizado no trabalho que faz ?

Sim  Não

12. Utilize este espaço caso queira complementar algo a respeito do assunto qualidade de vida no seu trabalho (na agência). Sinta-se à vontade para escrever.

---

---

**APÊNDICE B-Termo de Autorização da pesquisa.****TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA PARA USO DE SEU NOME E DADOS PARA FINS DE ARTIGO CIENTÍFICO**

A empresa **Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Rio Verde e Região LTDA**, administrada por **Jaime Severo Garcia**, pelo presente instrumento, autoriza o acadêmico **Darla Lopes de Souza** a expor publicamente o nome da empresa e/ou dados referente a mesma, bem como a FAR – Faculdade Almeida Rodrigues a publicar em sua biblioteca o TCC – Trabalho de Conclusão de Curso– Artigo.

Rio Verde, 26, de novembro de 2019.

Nome do responsável pela empresa: **Jaime Severo Garcia** Cargo que exerce nesta empresa: **Diretor de Negócios**

*Jaime Severo Garcia*  
CPF- 255.334.951-34  
*Diretor de Negócios*

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Empresa de Atividades de Tele  
atendimento**

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DO CLIMA  
ORGANIZACIONAL**

ANJOS CORREIA, Geisiele. **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL**. 25 f. 2019. Relatório Final de Estágio (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, 2019

### **RESUMO**

Compreende-se como clima organizacional a qualidade do ambiente na organização, que visivelmente é percebida ou experimentada pelos membros da organização. O estudo foi realizado em uma empresa de tele atendimento, e teve por objetivo conhecer a real importância do clima organizacional, bem como, investigar os impactos e benefícios que ele pode causar nas organizações, como ele influencia na rotatividade, no absenteísmo e na produtividade da empresa. Para tanto, foi aplicado um questionário com onze questões objetivas e os resultados apresentados foram transformados em gráficos. Como resultados obtidos foi possível perceber que o clima organizacional merece bastante atenção e destaque, pois é ele quem determina as ações dos colaboradores podendo ser negativas como positivas. De acordo com o questionário aplicado o departamento em questão apresenta clima organizacional saudável, pois 100% dos colaboradores afirmaram que se sentem satisfeitos com o clima organizacional da empresa, que nunca vieram a faltar no expediente devido ao clima. No setor em questão, não foram encontrados fatores que evidenciam a rotatividade e o absenteísmo.

**Palavras-chave:** Absenteísmo. Organização. Rotatividade. Clima.

### **INTRODUÇÃO**

Segundo Luz (2003), clima organizacional é a qualidade do ambiente na organização, que visivelmente é percebida ou experimentada pelos membros da organização, e isso influencia no comportamento dos colaboradores dentro das organizações, pois se trata do estado físico e emocional, no qual vivem os colaboradores dentro da organização. São as percepções gerais dos indivíduos em relação ao clima, embora nem todos tenham a mesma opinião, por não terem a mesma visão do clima. As percepções poderão ser diferentes pela forma que o clima daquela empresa influencia os indivíduos, sendo elas de maneira positiva ou negativa.

O clima organizacional vem se tornando cada vez mais importante nas organizações, pois o clima das empresas revela muito sobre os resultados da empresa, sobre as metas que almejam alcançar, reflete diretamente na imagem da empresa.

Por isso, atualmente as pessoas não buscam mais as empresas apenas pelo salário, elas buscam também pela qualidade de vida, na maioria dos casos escolhem empresas com um clima saudável.

E pensando nisso a competitividade das empresas aumenta cada vez mais, e com ela vem as mudanças no clima organizacional, cada vez mais as empresas vêm desenvolvendo novas estratégias de trabalhos, novos planos de benefícios para que possam atrair e reter talentos nas organizações.

Conforme Kanaane (2017), as organizações buscam melhorias não somente na parte técnica, mas também desenvolvem competências pessoais e interpessoais, onde visam o melhor relacionamento entre os membros que compõem, para melhorarem ainda mais, a qualidade de vida no trabalho.

O clima organizacional é um fator determinante para as organizações, pois é ele quem identifica o grau de satisfação dos colaboradores, quem estabelece a motivação do profissional. Sendo que o clima pode ser classificado como bom ou ruim, ele sendo bom aumenta o grau de satisfação dos colaboradores, consumidores e clientes, onde podem trazer colaboradores motivados e resultados benéficos para a empresa.

Já o clima ruim pode acarretar conflitos para empresa, imagem malvista, pode causar grande rotatividade na empresa e grande número de absenteísmo. E vai além, pois quando a empresa tem um clima organizacional ruim pode trazer consequências e problemas mais sérios para alguns funcionários tais como; transtornos psicológicos.

Este trabalho teve por objetivo conhecer a real importância do clima organizacional, bem como, investigar os impactos e benefícios que ele pode causar nas organizações.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 Conceito do clima organizacional

Clima organizacional é o estado físico e emocional em que vive os colaboradores dentro de uma organização. É o conjunto de atitudes valores, padrões de comportamentos formais e informais. É a maneira como se relacionam dentro da organização, podendo classificá-lo o clima como bom ou ruim. Sendo que ele poderá ser classificado de acordo com a situação emocional e física em que se encontra cada colaborador (TANIGUCHI; COSTA, 2009).

O clima de uma empresa pode causar nos colaboradores, reações positivas, mas também negativas. Desde uma motivação a um conflito que pode comprometer o clima da organizacional.

Nada mais é, que o ambiente organizacional de uma instituição, ou seja, todos os aspectos internos dentro de uma empresa. O clima é relevante para cada colaborador, sendo este negativo, pode causar tumulto para a organização, mas se o ponto de vista for ao contrário, o colaborador ficará satisfeito, produzirá mais e com que culminarão em grandes resultados (PEREIRA, 2011).

Conforme Taniguchi e Costa (2009) O clima poderá ser classificado como alto e baixo, um clima alto é classificado pelo nível de motivação do colaborador que proporciona satisfação no ambiente, diversão, desperta o interesse no colaborador de estar ali, e em fazer o seu melhor. Já o clima baixo é caracterizado pela falta de motivação, pelas barreiras existentes na organização e pela falta de comunicação saudável. Ele ainda pode gerar estresse e baixa produtividade na organização.

Segundo Luz (2003), o clima da empresa por ser bom prejudicado ou ruim, sendo o clima bom, quando as ações são positivas, quando se tem alegria no ambiente de trabalho motivação, quando as pessoas se sentem felizes, e são comprometidos com a empresa.

Clima prejudicado, quando as ações são negativas quando o funcionário não tem ânimo para realização das tarefas, quando causam intrigas, discórdias, o turnover é alto, e existe uma grande rotatividade.

Esclarece Luz (2003) que, quando a produção está baixa, quando se tem alta rotatividade, enorme absenteísmo, greves, enormes reclamações trabalhistas são porque o clima da empresa está ruim.



Segundo Chiavenato (2009), para compreender as pessoas é preciso buscar o mínimo de conhecimento do que as motiva, os gostos e preferências, o comportamento de cada um. É saber qual a determinada forma que o impulsiona, que leva a pessoa agir de determinada forma em cada situação.

Desta forma, é necessário que os gestores da organização e o departamento de recursos humanos busquem entender e conhecer seus colaboradores, pois precisam verificar sempre o que os colaboradores sentem naquele ambiente, como está a motivação de cada um, o que acham do salário que estão recebendo, se estão satisfeitos com as funções que realizam no trabalho, como está o relacionamento entre líderes e subordinados, se a comunicação está satisfatória, pois esses são os principais pontos que operam positivamente, quanto negativamente, para o clima de uma organização, com esses questionamentos eles poderão evitar possíveis conflitos na organização.

Para Luz (2003), administrar bem o clima de uma organização se tornou uma estratégia para as empresas, especialmente aquelas empresas que se preocupam com a gestão de qualidade.

É fácil perceber onde existe um bom clima organizacional, pois nota-se que a empresa possui moral elevado pelos colaboradores, tem boa produtividade, e surgem bons comentários. Os colaboradores estão sempre bem-humorados prezam o bom atendimento, se envolvem com o trabalho e estão sempre dispostos para a empresa.

## **2.2 Motivação no trabalho**

Chiavenato (2009) afirma que a motivação dos participantes de determinada organização está intimamente ligada ao clima da empresa. Uma vez que colaboradores motivados trazem satisfação e melhorias nos processos da empresa. Deste modo a motivação é um fator implicante no clima da empresa, através da motivação dos colaboradores é possível ter ótimos resultados, novas ideias, melhoria na entrega dos processos. Um colaborador motivado traz benefícios e ainda pode influenciar os demais participantes da organização com animação, mostrando a motivação diária.

Segundo Johann (2013), a motivação é um processo estimulante para os empregados, é uma forma de empreender para se satisfazer algum desejo ou necessidade individual.

Destaca Chiavenato (2014), que as organizações bem-sucedidas são as melhores empresas para se trabalhar, uma vez que qualidade de vida influencia muito na escolha do colaborador. As empresas bem-sucedidas oferecem diversos planos de benefícios para o colaborador, onde proporciona a melhoria na qualidade de vida e bem-estar do funcionário, bem como oferece oportunidades de crescimento.

Segundo Chiavenato (2014) o clima organizacional saudável, ajuda as organizações a atrair e reter talentos. Um clima organizacional sadio traz para as organizações colaboradores motivados e comprometidos. Uma vez que colaboradores comprometidos, diminui-se o número de absenteísmo e rotatividade da empresa, assim consequentemente, aumentará a produtividade da empresa.

Ressalta-se que: “A motivação é um impulso interior inerente ao indivíduo. Porém embora seja pessoal, a motivação pode ser influenciada por objetivos e interesses coletivos da própria organização” (JOHANN, 2013, p.57).

Um bom clima garante a motivação dos colaboradores impactando e bom desempenho para funções que garante a presença dos colaboradores no mercado de trabalho que está altamente competitivo exigindo que cada dia todos dê o melhor de si, e a motivação é fator contribuintes para este fator acontecer.

Conta-se também, com dois fatores de motivação conhecidos que são: a motivação intrínseca e extrínseca. Quanto a primeira, sendo aquela motivação que vem do próprio ser humano, surge de dentro para fora e, já a extrínseca, esta surge com os fatores externos do dia a dia.

O clima contribui para essas duas motivações que precisam estar sempre presentes para que o ser humano possa dar o seu melhor, todos os dias.

Segundo Regina (2017) a motivação faz com que uma equipe atinja uma meta inatingível.

Motivar pessoas não é cumprir cotas de treinamentos, tampouco justificar a verba que tinha para este fim”. Significa inserir pessoas no contexto, num processo que ofereça ética, ambiente de trabalho positivo e que seja capaz de produzir resultados com qualidade (REGINA, 2017, p.15).

Não basta apenas o colaborador ser qualificado, as empresas buscam pessoas que realizam suas tarefas com qualidade. O que é necessário também para a própria motivação do colaborador, pois quando se executa um serviço com qualidade, é bem provável que ele receberá elogios e possíveis indicações de colegas, o que pode gerar

uma grande motivação no colaborador para fazer suas tarefas ainda mais com qualidade.

Por isso, se faz primordial, que o colaborador busque uma função no trabalho a qual goste de fazer, pois não, se sentindo prazer em estar ali executando tal tarefa, com certeza, não se sentirá motivado de nenhuma forma.

Conforme Kanaane (2017) insatisfações dos colaboradores podem ser motivos de conflitos e possíveis fracassos nos resultados das organizações. A motivação tem relação com os aspectos ambientais ergonômicos que são experimentadas pelos membros.

### **2.3 Vantagens de manter um bom clima organizacional e desvantagens do mau clima**

As vantagens de manter clima organizacional sadio e a elevação da motivação dos colaboradores garantem bons resultados, reduz-se o absenteísmo e o número de rotatividade, eleva-se o moral da empresa, mantêm os profissionais engajados e com vontade de exercer sua função com determinação. O bom clima organizacional reduz o número de estresse e garante um bom desenvolvimento das funções, bem como, traz bons olhos da empresa para colaboradores e aumenta o moral da empresa externamente.

De acordo com Chiavenato (2014) as organizações são dependentes do desempenho das pessoas que as compõem. Deste modo, o que move as organizações são as pessoas, e elas motivadas garante o desempenho nas atividades e ganho na produtividade.

Prosseguindo o assunto, Chiavenato (2014) afirma que se vive muitas vezes, em função da organização, seja trabalhando ou aprendendo, o fato é que passamos a maior parte de nossas vidas na organização. Neste contexto, o clima organizacional é intimamente ligado, pois as pessoas dedicam parte da vida delas para a organização, e se tem boas recompensas como clima organizacional favorável, benefícios às pessoas vão dar o melhor de si e ficarão o tempo necessário na organização. Sendo que uma das maiores preocupações dos gestores, hoje em dia, é atrair pessoas e mantê-las na organização.

Já as consequências de um clima desfavorável pode levar ao estresse diário, perda de produtividade, imagens internas e externas malvistas, tornando o clima

organizacional ruim, gerando pessoas desmotivadas e o aumento do número de absenteísmo, rotatividade na empresa, pois este clima inadequado, adoecem pessoas, em casos mais extremos, algumas adquirem até transtornos psicológicos. Por conseguinte, essas pessoas irão faltar ao expediente com frequência ou irão solicitar o desligamento da organização. Impacta também, na visão externa, as pessoas vêm a empresa como má e assim, ela será a última opção para colaboradores e para os clientes (BISPO, 2010).

Com isso, se torna necessário que gestores fiquem atentos ao clima da empresa para que se tenha sempre um clima favorável e agradável com os fatores motivação, uma vez que este está intimamente ligado ao ambiente interno, para que contribuam para o sucesso das organizações.

#### **2.4 A importância da comunicação entre líderes e subordinados para manter a harmonia do clima organizacional**

Conforme Chiavenato (2014) os sucessos e fracassos das organizações dependem muito do fator humano, pois é preciso saber lidar com todos os tipos de personalidade. Um fator muito importante para as organizações é a liderança, a forma como o líder age com os colaboradores da organização.

Existem vários tipos de líderes, sendo necessário que todos saibam conhecer e lidar com as personalidades de cada subordinado para que se encontre harmonia no clima, pois se não saber se comunicar é a parte que mais gera conflitos nas organizações.

Segundo Martinuzzo (2013) a comunicação é questão de sobrevivência sem a comunicação profissionalizada as organizações não conseguem êxito e nem consegue manter-se no mercado. Uma vez que a falta de comunicação, ou a comunicação mal posicionada é a maior causadora de conflitos da organização.

“Nesse cenário, o termo gestor vem-se firmando no ambiente organizacional, passado a designar pessoas em cargo de mando que, além de planejar, organizar, dirigir e controlar, passam a ter como foco o gerenciamento de pessoas”(JOHANN 2013, p.23). O gerenciamento de pessoas é necessário para o sucesso da organização, é preciso que ocorra comunicação sadia para organização.

A falta de comunicação gera boatos, rádio corretores, fofocas, informações trocadas. Os líderes precisam sempre conversar com seus liderados passar

informações corretas, ver o que se passa no dia a dia e trabalho de cada um, é preciso que ter-se diálogo entre ambos para que possam discutir sobre os assuntos organizacionais indicando melhorias e quais fatores estão implicando no clima da empresa.

Conforme Johann (2013) saber lidar com as diferenças das pessoas é o diferencial e magia de ser um gestor. Desta maneira, se faz necessário que as organizações ponham em cargos de liderança pessoas preparadas, pois um gestor despreparado pode direcionar a equipe para um sem rumo, sem norte a seguir, e conseqüentemente, sem estratégias serem alcançadas, sem metas e o fracasso da organização. Quando há boa comunicação entre líder e subordinado o clima é agradável, a produtividade aumenta, o subordinado sente orgulho do líder, se espelha nele e faz de tudo para o sucesso de ambos.

Já quando é o contrário quando não há boa comunicação o subordinado fala mal do líder influenciando pessoas ao redor, não cumpre com as tarefas, gera desperdício na produção, e tem baixa produtividade, comete erros para prejudicar o seu líder aos olhos da diretoria, não tem comprometimento com a empresa. Por isso, é necessário que ocorra uma boa comunicação para que seja harmonioso o clima da organização.

“A comunicação está na origem de tudo, tendo em vista a mobilização a inicial e a continuada e torno de um objetivo comum, que é a principal característica de uma organização” (MARTINUZZO, 2013, p.10). O objetivo comum das pessoas dentro da organização é alcançar sucesso profissional e pessoal, deste modo comunicação se torna o fator determinante para todos os envolvidos na organização.

Conforme Martinuzzo (2013) a comunicação com os colaboradores internos deve atender as necessidades de permanência quanto às estratégias e objetivos da equipe. A comunicação deve ser um meio até de estratégia para que todos os colaboradores e líderes busquem suas metas, conforme os objetivos da organização.

Citado por Kanaane (2017) segundo Hunter (2004), o líder é o responsável pelo ambiente que existe e tem o poder de determinar o comportamento de seus supervisores, ou seja, de fornecer o ambiente certo que possibilite as pessoas analisarem-se para poderem fazer suas escolhas, mudar, crescer.

Deste modo o líder tem papel fundamental na organização, pois é ele quem influencia as atitudes e comportamentos dos seus liderados, sendo que este deve se posicionar como tal em local de trabalho e perante a sociedade, para que os liderados

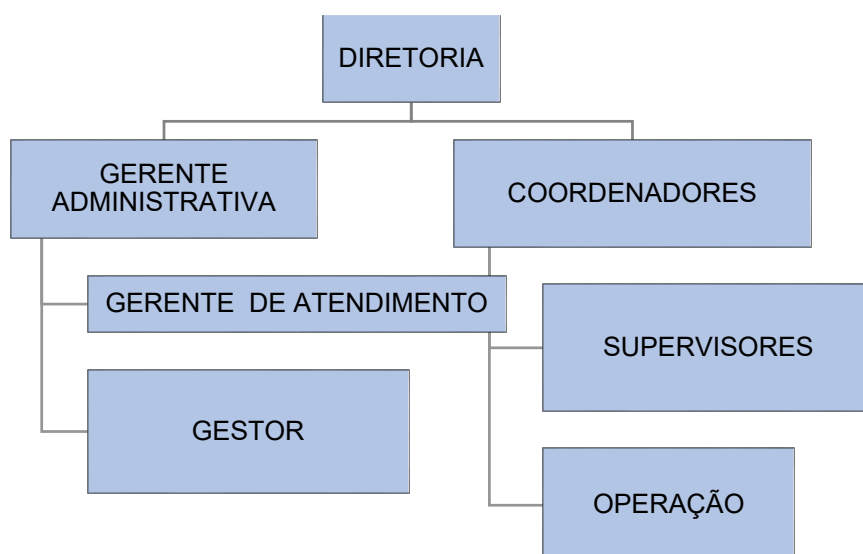
tenham orgulho e se espelhem no líder, o que pode influenciar na comunicação entre ambos.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa foi classificada como um estudo de caso, para avaliar o clima organizacional da empresa conforme Luz (2003).

#### 3.1 Caracterização da empresa

A empresa do estudo é terceirizada de grande porte na área de tele atendimento, sendo foi fundada em 1994 em Rio Verde – GO, tem a missão de ser a maior empresa do país em soluções de tele atendimento, buscando melhoria constante na prestação de serviços.



FONTE: Elaborado pelo autor 2019.

**FIGURA 1** Organograma funcional da empresa estudada.

#### 3.2 Participantes

A pesquisa foi realizada no setor de Departamento de Pessoal da empresa, onde foram entrevistadas oito pessoas, sendo 62,5% do sexo feminino e 37,5% do sexo masculino, com idade entre 20 a 35 anos, percebeu-se que 12% dos participantes são formados, 62% superior incompleto e 25% possuem o ensino médio completo.

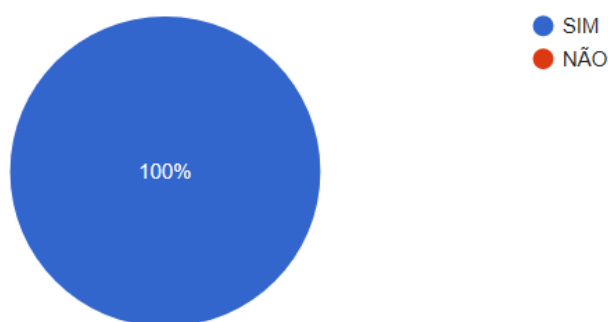
#### 3.3 Materiais ou instrumentos

Para o desenvolvimento desta pesquisa, foram usados os seguintes materiais e instrumentos: Livros, artigos, questionário via Google Forms® com onze perguntas objetivas, que foi enviado pelo link via WhatsApp, para os funcionários do setor.

### 3.4 Análise de Dados

Conforme coleta realizada via questionário aplicado aos funcionários, os dados foram transformados em porcentagem e apresentados no formato de gráfico para discussão dos resultados.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

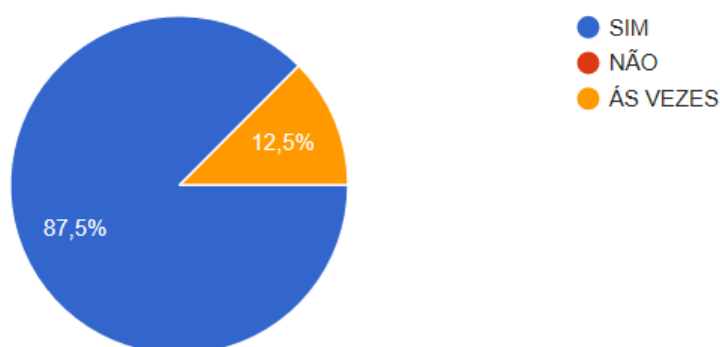


FONTE: Elaborado pelo autor (2019).

**FIGURA 2: Dados percentuais relacionados à satisfação quanto ao clima organizacional da empresa.**

Conforme Figura 2 todos os colaboradores estão satisfeitos com o clima organizacional da empresa. Deste modo mostra que os participantes estão satisfeitos com as condições em relação ao ambiente, com salário, e com a comunicação no ambiente. Um ambiente saudável é ideal para todas as empresas, pois colaboradores satisfeitos trazem maiores resultados para a organização e conseqüentemente resultados positivos para si mesmo.

Segundo Luz (2003) o clima organizacional bom é quando as ações são positivas, quando se tem alegria no ambiente de trabalho motivação, quando as pessoas se sentem felizes, e são comprometidos com a empresa.

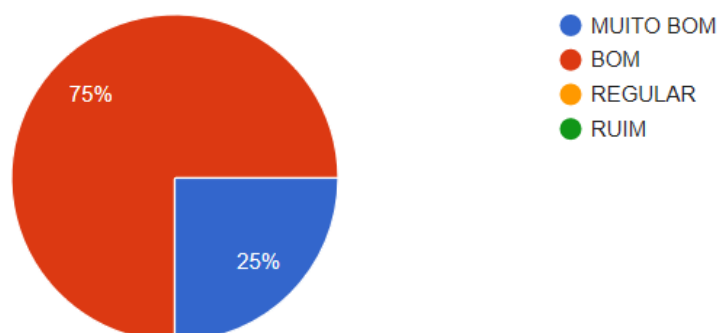


FONTE: Elaborado pelo autor (2019).

**FIGURA 3: Dados percentuais relacionados à satisfação quanto à comunicação entre colaborador e líder.**

Conforme Figura 3, 87,5% dos colaboradores estão satisfeitos quanto à comunicação com o líder, enquanto 12,5% diz que a comunicação é saudável às vezes. Percebe-se que a maioria dos participantes está satisfeita com as orientações que são lhes passadas. A comunicação é um fator determinante para a boa convivência no ambiente de trabalho e através da comunicação que se resolve conflitos, soluções entre outros.

Em concordância com Martinuzzo (2013), a comunicação com os colaboradores internos deve atender às necessidades de permanência quanto às estratégias e objetivos da equipe. A comunicação deve ser o meio de estratégias para que todos os colaboradores e líderes busquem suas metas conforme os objetivos da organização.

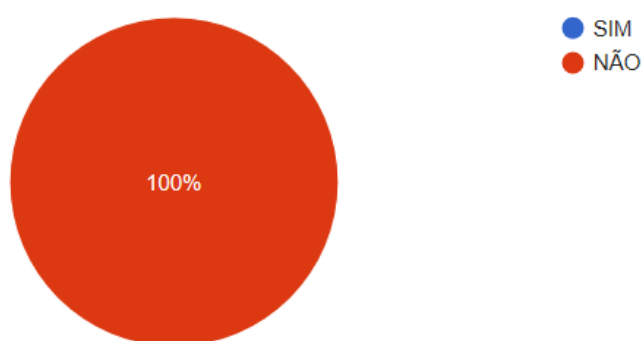


FONTE: Elaborado pelo autor (2019).

**FIGURA 4: Dados percentuais relacionados ao ambiente da empresa em aspectos de (cheiro, barulho, temperatura).**



Com vistas na Figura 4, nota-se que 25% dos colaboradores estão muito satisfeitos com o ambiente da empresa, enquanto 75% estão satisfeitos. Em congruência, verifica-se que o ambiente da empresa é agradável para os colaboradores que o cheiro é bom que a temperatura do ar é confortável. É fundamental que haja boas condições para que o colaborador execute suas tarefas diariamente, pois o ambiente interfere em várias condições e podem causar desmotivação.

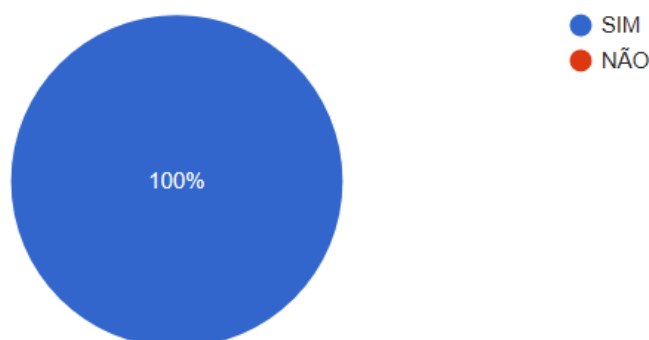


FONTE: Elaborado pelo autor (2019)

**FIGURA 5: Dados percentuais relacionados a questão de faltas devido ao clima.**

Nota-se que na Figura 5, todos os colaboradores não faltaram ao serviço devido ao clima da empresa, isso mostra que todos os colaboradores estão satisfeitos, percebendo-se assim, que o clima é satisfatório. É importante que ocorra benefícios na organização para que haja motivação e comunicação saudável, pois, todos estes aspectos contribuem para a baixado número de absenteísmo na organização.

Em continuidade com Luz (2003), quando a produção está baixa, quando se tem alta rotatividade, grande percentual de absenteísmo, greves, ações reclamatórias trabalhistas, é devido ao clima ruim da empresa.

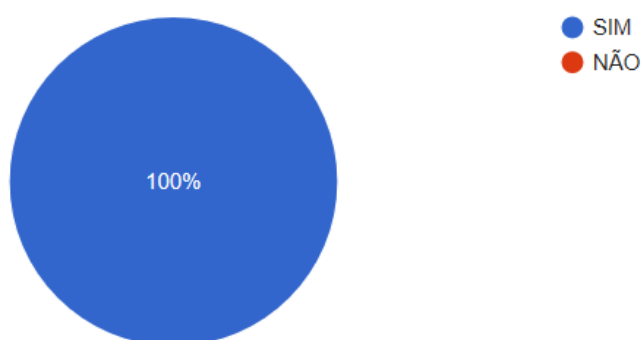


FONTE: Elaborado pelo autor (2019).

**FIGURA 6: Dados percentuais em relação ao orgulho dos colaboradores em relação a empresa.**

De acordo com Figura 6, 100% dos colaboradores sentem orgulho da empresa, isso mostra que estão satisfeitos com as condições de clima da empresa, com salário, com cultura e políticas da empresa, por isso é importante que nas organizações tenham planos de benefícios, política e cultura bem apresentada, pois quando os colaboradores sentem orgulho da organização eles vão contribuir para o sucesso da organização.

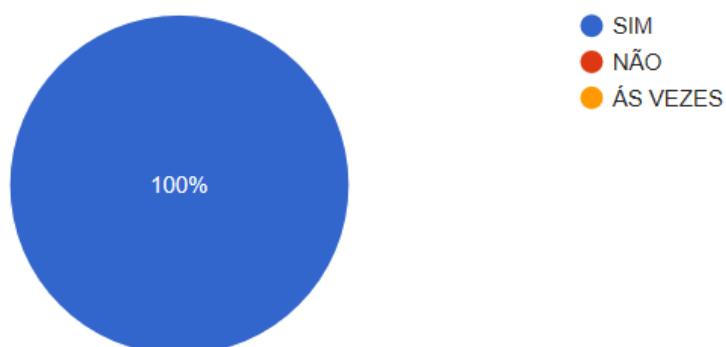
No entendimento de Luz (2003), administrar bem o clima de uma organização se tornou uma estratégia para as empresas, especialmente aquelas empresas que se preocupam com a gestão de qualidade.



FONTE: Elaborado pelo autor (2019)

**FIGURA 7: Dados percentuais em relação ao relacionamento com os colegas de equipe.**

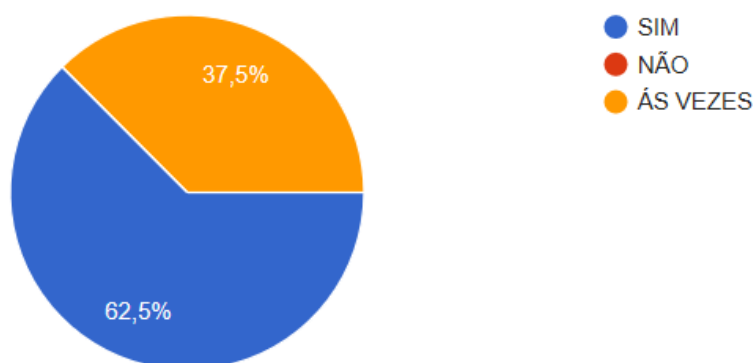
Conforme Figura 7 100% dos colaboradores tem bom relacionamento com os colegas de equipe. Os colaboradores têm boa comunicação entre si. Isso é importante pois quando a relação entre colegas de equipe é boa, eles se ajudam com as tarefas, retiram dúvidas uns dos outros e buscam sucesso juntos, e o ambiente se torna mais agradável.



FONTE: Elaborado pelo autor (2019).

**FIGURA 8: Dados percentuais em relação às orientações passadas pelo líder.**

De acordo com a Figura 8, 100% dos colaboradores se sentem satisfeitos com as orientações que o líder passa. Pode-se perceber que no ambiente há boa comunicação, o líder sempre ajuda em algumas tarefas e delega bem as funções. É necessário que o líder passa todas as orientações corretamente, pois evita ruídos, e favorece no clima organizacional.



FONTE: Elaborado pelo autor (2019)

**FIGURA 9: Dados percentuais no quesito motivação por parte dos líderes.**

Acerca da Figura 9, 62,5% dos colaboradores dizem que os líderes os motivam, e 37,5% dizem que os líderes os motivam às vezes. Percebe-se que há menos motivação para aqueles colaboradores que já estão no departamento há bastante tempo. É importante a motivação para todos os colaboradores, pois motivação é um fator determinante para que o colaborador execute bem suas tarefas que tenham resultados positivos e se sintam satisfeitos na organização.

Citado por Kanaane (2017) Segundo Hunter (2004) o líder é o responsável pelo ambiente que existe e tem o poder de determinar o comportamento de seus subordinados, ou seja, de fornecer o ambiente certo que possibilite as pessoas analisarem-se para poderem fazer suas escolhas, mudar, crescer.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, foi possível perceber que o clima organizacional possui grande influência na empresa, pois é notável que este determina as ações dos colaboradores, tanto positivas quanto negativas. Por isso, cada vez mais as empresas

buscam novas estratégias para melhoria constante do clima organizacional, para atraírem e reterem talentos nas organizações.

Expõe-se que a pesquisa sobre clima organizacional é de grande relevância para as organizações, pois com disponibilidade dos resultados é possível identificar os eventuais problemas e as devidas soluções para organizações. Percebeu-se ainda, que no departamento em estudo tem vários fatores positivos.

Esses fatores positivos trazem benefícios para os colaboradores e para organização, pois os colaboradores ficam mais motivados e trazem resultados para empresa e para si mesmos, evitam faltar ao serviço, e com isso reduz absenteísmo e rotatividade da empresa.

## REFERÊNCIAS

BISPO, Patrícia Bispo. **10 fatores que prejudicam o clima organizacional**. Disponível em <<http://www.rh.com.br/Portal/Motivacao/Dicas/6457/10-fatores-que-prejudicam-o-clima-organizacional.html>>. Ano: 2010>. Acesso em 18 abr. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto Chiavenato. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**. 9. ed Rio de Janeiro. Eslevier, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto Chiavenato. **Comportamento Organizacional: A dinâmica do sucesso das organizações**. 3. ed. Manole Ltda. Copyright, 2014.

JOHANN, Silvio Johann. **Comportamento Organizacional: Teoria e prática**. 1.ed. São Paulo. Saraiva 2013.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações: O desafio dos líderes no relacionamento intergeracional**. 3.ed. São Paulo, Atlas 2017.

LUZ, Ricardo Luz. **Gestão do clima organizacional**. 1.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003

MARTINUZZO, José Antônio. **Seis questões fundamentais da comunicação organizacional estratégia em rede**. 1.ed. Rio de Janeiro. Mauad X, 2013.

PEREIRA, Lisane Pereira. **Clima Organizacional: a influência na motivação dos funcionários**. Junho 2011. disponível em

<<https://administradores.com.br/artigos/clima-organizacional-a-influencia-na-motivacao-dos-funcionarios>> Acesso em 14 abr. 2019.

REGINA, Gilcér Regina. **100% Motivação**. 1.ed. Maringá. Viseu, 2017.

TANIGUCHI E COSTA, Kenji Taniguchi e André Luiz Almeida Costa. **Clima organizacional** - uma ferramenta estratégia para o diagnóstico em Recursos Humanos. Valinhos São Paulo. Revista de Ciências, 2009, NR 18 VOL XIII p.208, 22 set. 2010.

**APÊNDICE**

**APÊNDICE A – Questionário para avaliação de satisfação do clima.**

Prezado colaborador,

Este questionário será para fins de avaliação de conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, da Faculdade Almeida Rodrigues. Será para identificar a satisfação dos colaboradores em relação ao clima da empresa, bem como identificar os possíveis problemas que pode possuir na organização.

Não será necessário a identificação do participante.

1. Você está satisfeito com o clima organizacional da empresa?

Sim ( ) Não ( )

2. Sexo

( ) feminino ( ) masculino

3. Qual a sua idade?

Entre 15 e 20 anos ( ) Entre 20 e 30 anos Entre 30 e 50 anos

4. A comunicação entre você e seu líder é saudável?

Sim ( ) Não ( ) Às vezes ( )

5. Como você avalia ambiente da empresa em todos os aspectos (cheiro, barulho, temperatura)?

Bom ( ) Muito bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )

6. O ambiente de trabalho te permite ter a concentração necessária para realizar suas tarefas?

Sim ( ) Não ( )

7. Às vezes você sente vontade de faltar ao expediente ou já faltou devido ao clima da empresa?

Sim ( ) Não ( )

Se a resposta for sim, já aconteceu? Sim ( ) Não ( )

8.Você sente orgulho da sua empresa?

Sim ( ) Não ( )

9.Você tem bom relacionamento com seus colegas de equipe?

Sim ( ) Não ( )

10.Se sente satisfeito com as orientações passadas pelo seu líder?

Sim ( ) Não ( ) Às vezes ( )

11.Seus líderes costumam te motivar?

( ) Sim ( ) Não



**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Revisora Goiana LTDA  
RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A MOTIVAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES DE  
PEQUENO PORTE**

**RESUMO**

MENDONÇA, Hellen Katrynne Guimarães. **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A MOTIVAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES DE PEQUENO PORTE**. 2019.29 f. Relatório Final de Estágio (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, 2019.

O grande desafio para os profissionais de hoje, é conseguir se manter motivados com a rotina diária, é de suma importância destacar-se que um profissional desmotivado tem baixa produtividade e assim, pode até influenciar aos outros colegas. Observa-se se a motivação e o clima da organização influenciam na produtividade dos colaboradores, devido a este questionamento, o presente trabalho objetiva-se averiguar o desenvolvimento da motivação para os profissionais, benefícios e atitudes nas atividades da organização, clima da instituição e se está interferindo na motivação, desmotivação e correção. Procedimentos utilizados foram o organograma da organização e sua descrição, a quantidade dos colaboradores participantes, suas idades, suas escolaridades. Através das informações coletadas, os resultados foram apresentados nos gráficos, neles encontrou-se a base para observar os pontos positivos e os pontos de melhoria sobre a questão da motivação dos colaboradores, primou-se em manter a identidade dos participantes reservadas. Verificou-se ainda, que os funcionários devem entender o motivo pelo se encontram desmotivados, para que assim possam identificar um meio de voltar a se sentir inspirados em suas atividades organizacionais. Aponta-se que a motivação em relação ao clima organizacional interfere sim, acredita-se que um bom plano de benefícios possa ajudar a empresa a melhorar o fator motivacional. Os benefícios e atitudes são incentivos para os colaboradores que se tornarão mais motivados e conclui-se que de certa forma, o clima da organização interfere de forma positiva ou negativa na motivação dos colaboradores.

**Palavras-chave:** Colaborador. Organização. Motivação.

## **INTRODUÇÃO**

O grande desafio para os profissionais de hoje, é conseguir se manter motivado com a rotina diária, mas também é um desafio para o empregador, principalmente os de empresas de pequeno porte, pois eles têm que pensar em como motivarem seus funcionários com o que está disponível para eles. Algumas empresas pequenas, acabam deixando, um pouco de lado, alguns meios para incentivá-los por conta de suas limitações financeiras, sendo este um dos empecilhos para os

empregadores, que encontrarem inúmeras dificuldades para fazerem algo interessante para seus colaboradores.

A motivação dos colaboradores é primordial para o desenvolvimento profissional dentro das organizações, mas há muitos empresários que não compreendem isso, não estão dispostos a elevarem o valor investido no capital humano. Sendo que é este capital que irá executar os serviços para seus clientes, a desmotivação reduz a produtividade, repassando para os clientes o ônus da má qualidade de serviços, justo o que não se quer para uma empresa.

É de suma importância destacar que um profissional desmotivado tem baixa produtividade e este fator, pode até influenciar outros colegas, por isso, as organizações devem estar atentas a motivação de seus funcionários, para que a produtividade não caia.

Tal fator é indispensável para o desenvolvimento profissional dentro das organizações reverendo em qualidade dos serviços prestados. É fundamental para alcançarmos resultados positivos, pois reflete diretamente no desempenho dos funcionários.

Mesmo em organizações pequenas, supervisores e donos do empreendimento devem fazer investimentos em motivação, utilizando diversas ferramentas que vão desde um elogio a um feedback e, a um plano de benefícios.

Um colaborador desanimado ao desempenhar suas tarefas poderá diminuir a qualidade de seu desenvolvimento, bem como sua produtividade, com isso consequentemente, sem perceber podem ser capazes de transmitir seu desânimo para os clientes e afetando os lucros da empresa.

Quando há motivação entre os funcionários, eles desenvolvem suas tarefas com mais prazer e persistência, com isso a produtividade aumenta e assim traz bons resultados para o empregador.

São coisas simples que podem deixá-los satisfeitos e felizes no local de trabalho como: designar as pessoas certas para os cargos, proporcionar horários flexíveis, oferecer vale refeição, disponibilizar plano de saúde, oferecer vale-transporte, estimular a capacitação para motivar os funcionários e retornar sempre um feedback, criar um ambiente propício para o trabalho, mas não chato, não deixar o aniversário de ninguém passar em branco nem o da empresa, oferecer um plano de carreira, comemorar as pequenas conquistas, trabalhar o clima organizacional, implementar um programa de incentivo a motivação profissional, exemplos disso, são

comissões de vendas, as premiações por metas batidas e os bônus, prêmios de campanhas valendo viagens, vale livros e até reconhecimento interno.

Diante disso, observa-se se a motivação e o clima da organização influenciam na produtividade dos colaboradores, a esse questionamento o presente trabalho objetiva-se em averiguar o desenvolvimento da motivação para os profissionais, benefícios e atitudes nas atividades da organização, clima da organização interferindo na motivação e a desmotivação e correção.

## **9. 2 REVISÃO DE LITERATURA**

Neste tópico serão discutidos alguns assuntos sobre a motivação em alguns sub tópicos, com autores renomeados que em suas literaturas, esclarecem por meio de citações conceitos e ferramentas capazes de melhorar o fator motivacional nas organizações.

### **10.2.1 Motivação organizacional**

Para Kent (2003) a cada dia a motivação vem ganhando forças como tema central em comportamento organizacional, com isso ela vem chamando a atenção de todas as organizações e seus gestores. O grande desafio nos dias de hoje para eles é conseguirem deixar os colaboradores sempre motivados, porém sabe-se que esta tarefa não é nada fácil.

Muitos dirigentes de grandes e também de pequenas empresas querem que seus funcionários fiquem motivados, mas acham que isto depende só de um dos lados, com tudo, as organizações tem a obrigação de manter seus funcionários motivados, pois quando ele está desmotivado ao deixar o local de trabalho, seu desejo é não voltar mais ao ambiente.

Para Lopes (2003, p. 9) “A motivação funciona como um dinamizador, um impulsionador do comportamento humano”, ou seja, a motivação impulsiona o colaborador em suas decisões e atitudes, para assim poder alcançar seus objetivos.

A remuneração influencia o impacto para a gestão de pessoas trazendo a motivação para seus colaboradores (SILVA, 2013). Fazendo com que a produtividade aumente.

Para motivá-los, seus dirigentes e gestores devem saber o que incentiva a motivação de cada um de seus colaboradores, e com isso, colocar o incentivo desejado pelo seu colaborador, seja um elogio, um benefício, aumento de salário se for reconhecido e outras formas.

Segundo Andrade (2010), para os colaboradores um dos principais incentivos motivacionais é o salário, os benefícios, prêmios, elogios, reconhecimento, e entre outros meios motivacionais. Como observado, por via de ações simples, pode-se construir um bom clima organizacional resultando em uma boa motivação para seus colaboradores, que passariam a se sentirem mais satisfeitos, motivados e com mais vontade de desenvolverem suas atividades com determinação.

O que também pode motivar um colaborador é um ambiente tranquilo, descontraído em sua organização, pois ambientes muito pesados e tediosos podem trazer a desmotivação de seu trabalhador, e as organizações devem dar oportunidades para seus funcionários crescerem dentro daquele estabelecimento.

### **11.2.2 Salário**

O salário para algumas pessoas é a motivação mais valiosa (HITT; MILLER; COLLELLA, 2016). Nos dias atuais, o salário é imprescindível para que tanto o empregador quanto o candidato decida aceitar as propostas feitas, pois ele de certa forma deve atender os desejos e expectativas do candidato ou funcionário, com isso o salário acaba sendo uma ferramenta para a motivação de seu empregado, mas este não é o único fator motivacional importante para que o colaborador se sinta realizado e satisfeito com seu trabalho.

Todos nós sabemos o quanto que um salário atrasado atrapalha tanto no clima quanto na motivação do colaborador, pois quando os pagamentos atrasam começam as fofocas e muitas expressões de contrariedade. Também pode ocorrer, quando os salários não são compatíveis com o proposto no mercado de trabalho.

Pink (2010) acredita que se as empresas tivessem o salário mais alto, elas poderiam ter menos gastos. Com muitos colaboradores insatisfeitos com o salário, isso pode resultar em demissões e em seguida muitos gastos trabalhistas, que poderiam ser evitados, pois acontece que o empregado implica com o empregador até um deles desistir, ou um solicitar demissão, ou ainda, o outro assinar a dispensa do colaborador.

### **12.2.3 Feedback**

Para algumas pessoas o feedback ou avaliação crítica é muito essencial para que se sinta motivado, devido a estas pessoas necessitarem de suas realizações e procurarem por elas (HITT; MILLER; COLLELLA, 2016). Estes colaboradores podem ser motivados com um simples elogio, ou até mesmo, com um conselho para melhorarem seus desempenhos.

Para Marques (2019) o feedback é uma ferramenta que usamos para transmitir aos seus colaboradores se o desempenho está bom e continuar a qualidade do serviço desenvolvido, ou se está ruim e procurarem o que pode ser mudado. Mas deve-se entender, que nem sempre os argumentos utilizados em uma situação com um colaborador, podem não ser eficazes com outros colaboradores, na mesma situação.

É primordial conhecer-se muito bem os colaboradores, para conseguir utilizar argumentos certos em seus feedbacks, fazendo com que eles entendam e aceitem de uma forma tranquila se estão fazendo um bom trabalho ou no que eles devem melhorar.

Para Varela (2019) os líderes devem saber bem, qual o tom de voz a ser utilizado no feedback, pois necessita-se da compreensão de qual o nível de motivação que seu funcionário se encontra naquele momento, para que assim, ele possa usar bem está ferramenta.

### **13.2.4 Benefícios e incentivos**

Os benefícios e incentivos são programas que impactam com os colaboradores e seu comportamento na organização, e os fatores que podem afetar a política de Recursos Humanos são: o comprometimento, a satisfação e a motivação (JUNIOR et al., 2013). Isso é, com os benefícios e incentivos para seus funcionários, eles irão se sentirem mais motivados, mais satisfeitos no local de trabalho e conseqüentemente, isto trará mais garra e bons resultados para a empresa.

Quando as empresas começam a se preocupar em recompensar bem seus colaboradores, com um bom pacote de benefício e incentivos, estes irão se sentirem mais valorizados e podem até, permanecerem mais tempo dentro da organização. Mas

sabe-se que só alguns benefícios e incentivos não são os únicos instrumentos para manter o funcionário dentro da organização, porém é um fator indispensável que incentiva a fazer parte da empresa.

Um dos incentivos mais vistos em organizações são bolsas de estudos, para ajudar seus colaboradores a crescerem profissionalmente, mas para as empresas é um risco grande. Outro incentivo utilizado são os cursos básicos que empresas oferecem através de parcerias com instituições de cursos profissionalizantes.

O que pode ser observado, no atual contexto mercadológico, é que as empresas estão aprimorando os benefícios espontâneos e os incentivos como forma de atração dos talentos requisitados para as atividades que não se reduzem ao campo operacional, onde se pode inferir que as tecnologias com seus novos processos exigem colaboradores não só mais competentes, mas, satisfeitos e comprometidos (JUNIOR et al., 2013, p 34).

As organizações devem se preocupar com a satisfação e comprometimento para que seus colaboradores sejam competentes nas suas atividades.

## **2.5 Clima organizacional**

Para Moraes (2015) o clima organizacional mostra se os membros da organização estão satisfeitos em diferentes aparências sobre a cultura ou realidade da empresa, como políticas de recursos humanos, modelo de gestão, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa, com isso, de uma certa forma, o clima da organização interfere na motivação.

Quando o clima organizacional está favorável, tendo um bom relacionamento entre os colaboradores da equipe, o trabalho flui mais tranquilamente, deixando de ser uma rotina obrigatória para ser um prazer, um trabalho agradável de desenvolver todos os dias (NELO et al., 2010).

Não é fácil perceber que o clima não está favorável, normalmente só se percebe quando ele já está em um nível alarmante, nesses casos devemos agir rápido para o clima voltar a ser tranquilo e favorável para todos.

O clima desfavorável pode estar em toda a empresa ou em alguns setores, assim, deve ser passado para os gestores de cada departamento ter um olhar cuidadoso para evitar ao máximo o descontentamento dos funcionários ao clima, e assim não prejudicar o andamento das atividades.

Conforme Pôncio (2017) o clima dentro da organização deve ser sempre avaliado, pois ele é aquilo que os colaboradores percebem sobre aquela empresa, e se o clima estiver ruim irá afetar a motivação dos empregados impactando também seus resultados, trazendo assim a importância das empresas observarem esse ponto com atenção.

## **2.6 Desmotivação no trabalho**

A forma mais eficaz para conseguir voltar a motivação, é o funcionário entender quais as razões que os deixaram desmotivados, após este passo é sempre bom que eles procurem algo que lhe satisfaçam, mas para isso deve-se observar e identificar quais características que definem um colaborador desmotivado e como fará para lidar com isso.

O quadro de funcionários de uma empresa deve ser reconhecido pelo que representam para a organização, tendo seu trabalho devidamente valorizado. A base da motivação é a confiança que se dá às pessoas a amizade, apoio e estabilidade dão segurança a elas para que se sintam bem em está fazendo parte daquele grupo empresarial. A influência gerencial é um dos grandes ou talvez o maior fator para a motivação humana (BARROSO;CHAVES, 2001, p 19).

Acerca da competitividade entre uma equipe de um setor,este pode ser saudável quando é bem desenvolvido e o grupo é maduro para lidar com as situações. Porém, se há algum vestígio de desavenças ou falta de respeito, assim pode se tornar fatores desmotivadores para todo o grupo.

Nem todos os dias, os indivíduos estarão bem, problemas pessoais ou com a família, cansaço e fadiga, estresse acumulado, o estado de saúde e de ânimo, enfim, existe uma vida fora da empresa, e essa vida também influencia na qualidade do trabalho elaborado, claro que alguns dos problemas citados também podem e ocorrem dentro do ambiente de trabalho, mas cabe ao gestor ou líder criar um ambiente agradável, orientando da melhor forma os seus subordinados (TEIXEIRA; MALAGOLLI, 2019, p 9).

Há várias formas do colaborador se motivar novamente como: parar de se culpar, pensar em metas e objetivos futuros, fortalecer a sua resiliência, praticar a empatia, cuidar de sua vida pessoal e investir em sua carreira.

## **2.7 Estímulos para motivar os funcionários**

Muitas pessoas confundem motivação com estímulo, os gestores, podem e devem estimular a sua equipe. Esse estímulo muitas vezes é importante para que algum funcionário ganhe força para continuar suas atividades organizacionais, ganhando uma inspiração e uma animação (GUBERT, 2017).

O que estimula as pessoas são: ter sonhos e fazer todo o possível para torná-lo realidade; acreditar em seu potencial de realização e lutar para que ele torne realidade; entender que a vida é repleta de oportunidades e que é possível realizá-las; manter a autoestima; poder pedir ideias, sugestões e informações para solucionar problemas; poder receber apoio sem perder responsabilidade; ser informado do que acontece ao redor de si; trabalhar em equipe; poder tomar decisões compartilhadas; poder assumir responsabilidades; e sentir-se bem com o que faz (SOUZA, 2004, p 44).

Para motivar seus colaboradores, é preciso levar em conta vários fatores e estímulos. Atmosfera segura, boa higiene e iluminação, treinamentos, equipamentos e liderança capacitada, também um mínimo de bem-estar, alimentação e saúde em relação à sua casa e sua família são o mínimo que um funcionário espera para se sentir motivado.

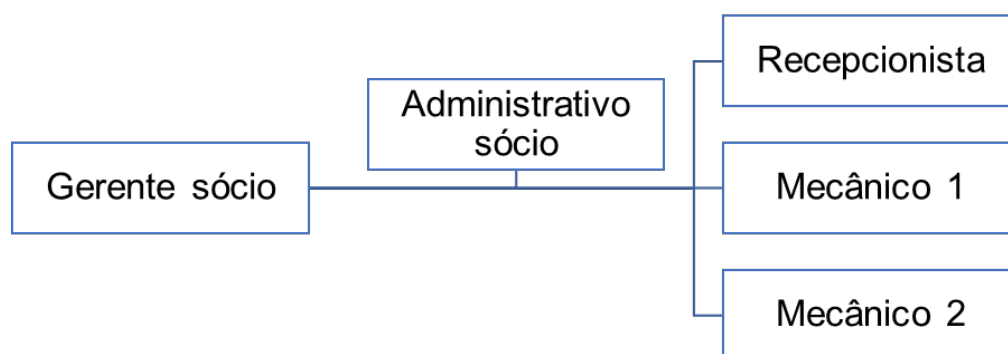
## **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Neste tópico apresenta-se os procedimentos utilizados, o organograma da organização e sua descrição, a quantidade dos colaboradores participantes, suas idades, suas escolaridades, e instrumentos utilizados na pesquisa.

### **3.1 Caracterização da Empresa**

A organização onde foi realizada a pesquisa é a Revisora Goiana Ltda, empresa que atua no ramo de prestação de serviços e vendas em compressores e lavadoras de alta pressão, fundada em 04 de setembro de 2013, ela é composta pelo gerente sócio, administrativo sócio e três colaboradores, sendo uma secretária e dois mecânicos.





FONTE: Elaborado pela autora do trabalho, 2019.

**FIGURA.1:** Organograma funcional da empresa estudada.

Revisora Goiana Ltda, empresa que atua no ramo de prestação de serviços e vendas em compressores e lavadoras de alta pressão, fundada em 04 de setembro de 2013. A empresa tem a missão de ofertar soluções em prestação de serviços no campo de lavadoras de alta pressão e compressores de ar, assegurando a qualidade dos nossos produtos e serviços, garantindo elevado nível de satisfação dos clientes e mantendo o equilíbrio sustentável como empresa, e sua visão é manter-se uma empresa com solidez experientes pela liderança e excelência no ramo de assistência técnica mantendo sempre referência para clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores.

### 3.2 Participantes

A empresa, na qual foi realizada a pesquisa contava com um quantitativo de três colaboradores, sendo que todos eles participaram da pesquisa, para tanto a característica dos participantes se dá por 66,7% colaboradores do sexo masculino e 33,3% do sexo feminino, 33,3% dos colaboradores têm as idades entre 20 a 29 anos e 66,7% entre 30 a 39 anos e 66,7% dos funcionários possuem ensino médio, enquanto 33,3% possuem ensino superior.

### **3.3 Materiais ou Instrumentos**

A pesquisa contou com o uso de questionário, o qual possuía 17 questões, sendo 14 de característica quantitativa e 03 de característica qualitativa, portanto o questionário caracteriza-se como qualitativo e quantitativo (APÊNDICE A).

Para a realização da pesquisa foram utilizados ferramenta como: computador, papel, caneta e Google Forms®, o qual foi alimentado com perguntas fechadas, sendo que algumas oportunizaram aos participantes a escrita de sugestões, o trabalho foi baseado na pesquisa de artigos, livros e sites sobre o tema.

### **3.4 Análise de Dados**

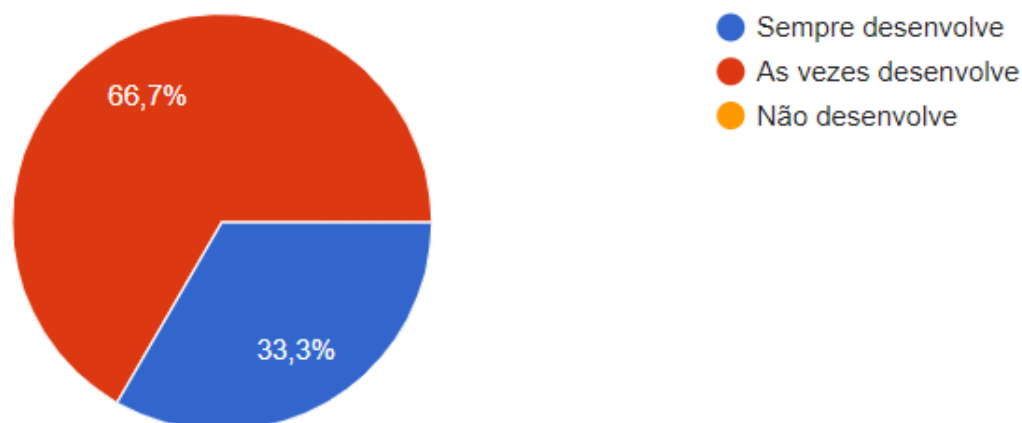
A análise dos dados deu-se através da verificação das 17 perguntas realizadas no questionário, nas quais foram avaliadas através das respostas apresentadas para elaborar uma forma de melhorar a motivação de seus funcionários, e com as respostas foi feita uma análise dos autores desde o ano de 2003 até 2019. Após coletados os dados foram feitos os gráficos, mostrando o índice de satisfação dos colaboradores.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Através das informações coletadas, mantendo a identidade dos participantes reservada, os resultados apresentados nos gráficos é a base para observar os pontos positivos e os pontos de melhoria em questão da motivação dos colaboradores.

Conforme a figura 2, 33,3% dos colaboradores afirmam que a organização sempre desenvolve estímulos para motivá-los em suas atividades organizacionais. No entanto, 66,7% dos colaboradores afirmam receber esse tipo de estímulo às vezes da empresa.

Quando não há desenvolvimento de estímulos para motivar seus funcionários, o desempenho deles pode cair, e com isso os resultados da empresa também serão comprometidos.



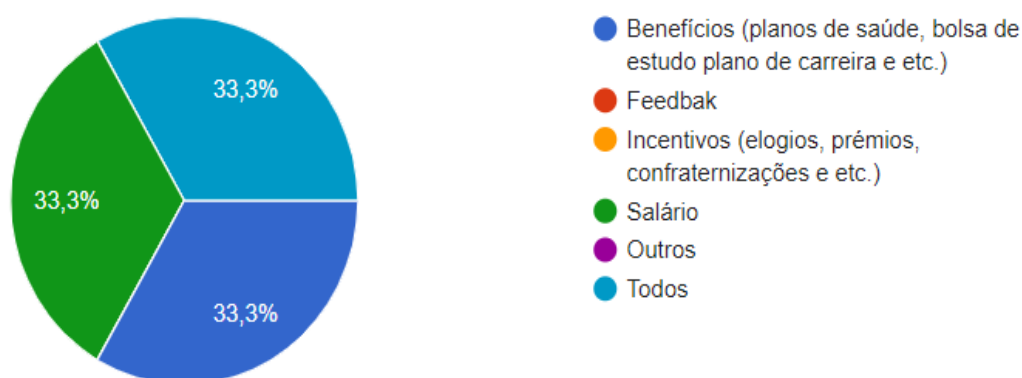
FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 2: Dados percentuais relacionados a questão da organização desenvolver estímulo para motivar as suas atividades organizacionais.**

Como corroborado por Gubert (2017), muitas pessoas confundem motivação com estímulo, e cabe aos gestores estimular a sua equipe. Esse estímulo se faz relevante para que algum funcionário ganhe impulso para continuar suas atividades organizacionais, ganhando uma inspiração e uma animação.

Conforme a figura 3, 33,3% dos colaboradores apontaram preferir os benefícios. Em contrapartida, 33,3% afirmam preferir salário e outros 33,3% constatarem preferir todos os apresentados.

Identificou-se que as respostas ficaram bem equilibrada entre todos os benefícios, salário e benefícios como plano de saúde e etc, com esse resultado a empresa pode fazer uma reunião para discutir quais desses benefícios colocar para seus colaboradores.



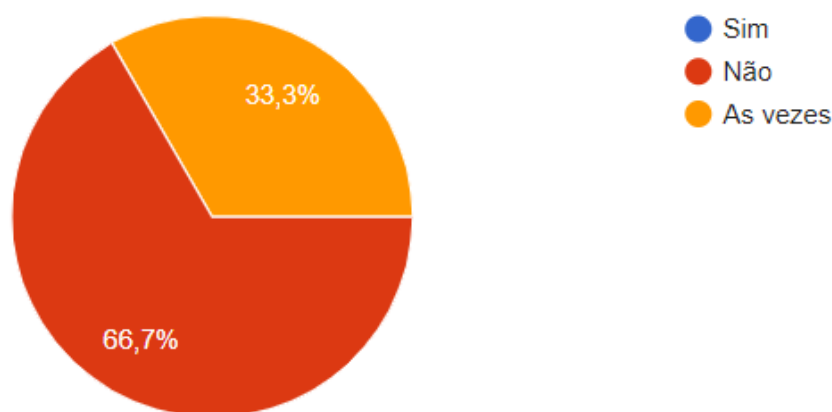
FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 3: Dados percentuais relacionados aos estímulos, qual mais motiva os colaboradores.**

Demonstrado por Junior et al., (2013) as organizações nos dias atuais estão aprimorando os benefícios espontâneos e incentivos para atrair talentos para atividades da organização com o intuito de que o rendimento do campo operacional não caia.

Conforme a figura 4, 33,3% dos colaboradores indicaram que às vezes o clima no ambiente de trabalho desmotiva, enquanto outros 66,7% dos colaboradores afirmam que não desmotiva.

Por meio dos resultados, pode-se observar que a maioria está satisfeita com o clima da organização, mas deve-se preocupar com a parte que está insatisfeita, pois essa parte pode crescer e com isso os rendimentos irão cair.



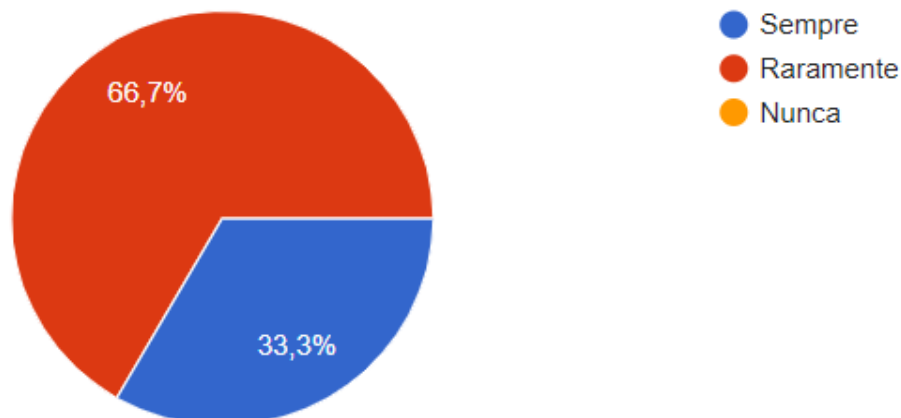
FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 4: Dados percentuais relacionados ao clima no ambiente de trabalho desmotivador.**

Enfatizado por Nelo et al., (2010) quando o clima organizacional está favorável e tem-se um bom relacionamento entre os colaboradores da equipe, o trabalho flui mais tranquilamente, deixando de ser uma rotina obrigatória para ser prazeroso, bom de desenvolver todos os dias. Pôncio (2017) o clima dentro da organização deve ser sempre avaliado, pois ele é aquilo que os colaboradores percebem sobre aquela empresa, e se o clima estiver ruim, este irá afetar a motivação dos empregados impactando também seus resultados, trazendo assim a importância de as empresas ficarem atentas a esse ponto com atenção.

Conforme a figura 5, 33,3% dos colaboradores apresentaram que sempre oferecem incentivos para seu crescimento profissional, em contrapartida outros 66,7% identificaram que raramente oferecem.

Através dos resultados obtidos, a maioria está insatisfeita com os incentivos para seu crescimento profissional, com isso sua motivação tende a cair, pois sem esse incentivo eles poderão ficar desatualizados sobre informações de seus cargos.



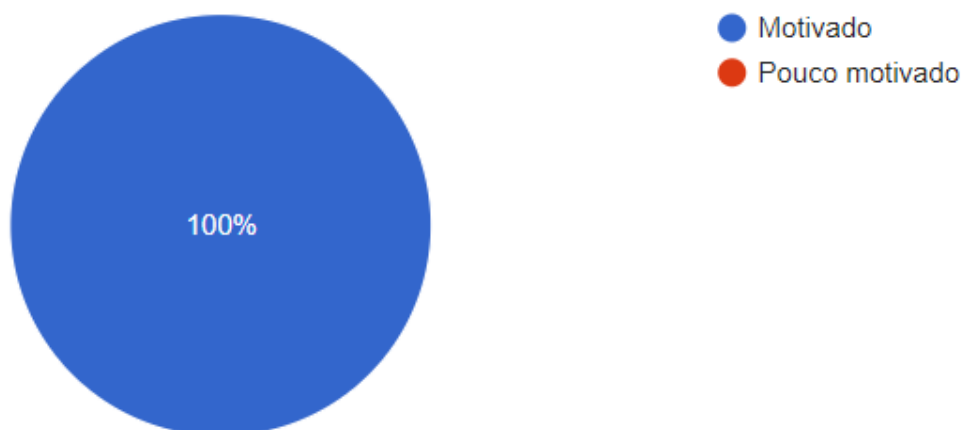
FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 5: Dados percentuais relacionado se a organização oferece incentivos para seu crescimento profissional.**

Em consonância com Mafezolli (2017), quando a organização faz capacitação contínua para seus funcionários, acaba fazendo a melhor escolha que a empresa pode tomar, assim sendo, que um programa de capacitação bem estruturado e inovador que possa ser, acaba tornando atrativo para quem o planejou. Isso significa que quanto mais a empresa oferece esse tipo de incentivo de crescimento profissional para seus colaboradores acaba trazendo vantagens para ambos.

Conforme a figura 6, 100% os colaboradores afirmam que sua autoimagem, a respeito do que é exercido em suas atividades, os mantém motivados.

Após os resultados todos os colaboradores estão satisfeitos com suas atividades que executam, este resultado é bom por seu colaborador não se sentir frustrado ou insatisfeito com ele mesmo, mas deve-se ficar atento a isso, para se caso este resultado mudar.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 6:**Dados percentuais relacionado a se a sua autoimagem a respeito do que é executado em suas atividades, como o mantem.

Como ensinado por Teixeira eMalagolli(2019) na atualidadeé comum identificar-se profissionais frustrados ou insatisfeitos com suas atividades realizadas no trabalho, e a desmotivação em muitos casos, leva a produtividade do colaboradorasofrer uma queda, com isso, atrapalha a empresa em ter seus resultados esperados.

Conforme a figura 7, 100% dos colaboradores alegam que quando a empresa oferece treinamentos para capacitá-los os mantém motivados.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

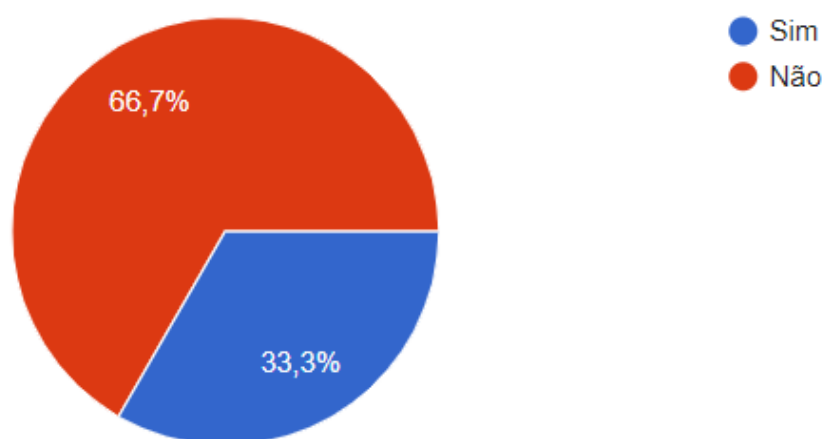
**FIGURA 7:**Dados percentuais relacionado se quando a empresa oferece treinamentos para capacitá-los, no intuito de melhorar o desenvolvimento de suas atividades, como o mantém.

Verificou-se que todos estão satisfeitos com os treinamentos que são muito contribuidores, pois as empresas são obrigadas a oferecerem treinamentos, mas deve-se observar caso este resultado mudar.

Demonstrado por Chiavenato(2010), as organizações têm que passarem a ensinar seus colaboradores desde a contratação, a colocarem as atividades em prática como acreditam ser corretas e adequadas para suas necessidades e expectativas, com isso, as capacitações de seus funcionários vão melhorando cada vez mais, quando a empresa cumpri com sua obrigação de oferecer treinamentos.

Conforme a figura 8, 33,3% os colaboradores relatam que o feedback os motivou, enquanto outros 66,7% afirmam que não os motivou.

Constatou-se que boa parte foram motivados pelo feedback, os outros não tiveram o mesmo resultado, com isso, deve-se avaliar como os feedbacks estão sendo aplicados, pois de uma certa forma pode ter efeito contrário e desmotivar seu colaborador sem que perceba.



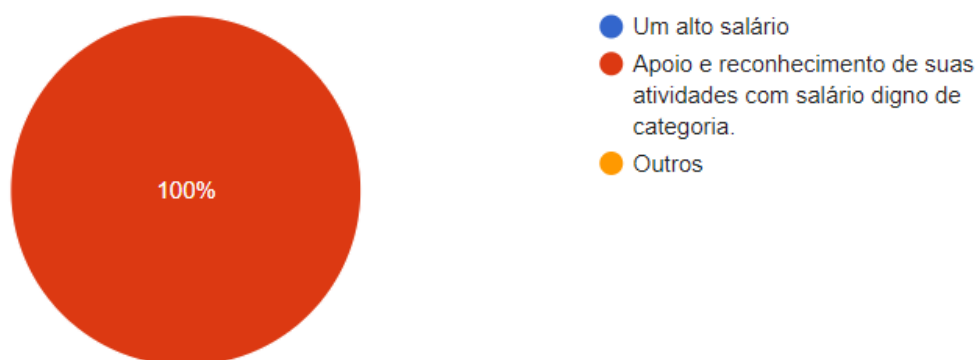
FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 8: Dados percentuais relacionados a percepção se alguma vez o Feedback lhe levou a se motivar.**

Defendido por Hitt; Miller e Collella(2016) para algumas pessoas o feedback ou avaliação crítica, tem a incumbência de contribuir para que se sintam motivados, pois estas pessoas necessitam de suas realizações e procuram por elas. Infere Varela (2019) que os líderes devem saber bem qual o tom de voz a ser utilizado no feedback, pois eles devem entender qual o nível de motivação que seu funcionário, e como se encontra naquele momento, para que assim, ele possa usar bem esta ferramenta.

Conforme a figura 9, 100% dos colaboradores afirmam que o apoio e reconhecimento de suas atividades com salário digno de categoria seria um reconhecimento profissional.

Observar-se que os colaboradores estão afirmando como reconhecimento profissional, se a organização está em prática, pois este reconhecimento para eles, é muito importante, uma vez que, sem reconhecimento sentem-se desmotivados.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 9: Dados percentuais relacionado se para você o que seria “reconhecimento profissional”.**

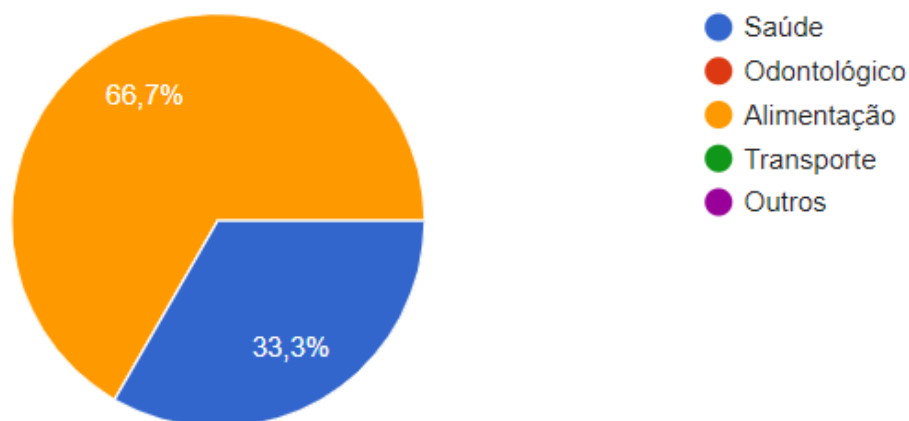
Enfatizado por Costa; Santana e Trigo(2015) a motivação promove harmonia entre os indivíduos para que desenvolvam bem suas atividades, trazendo resultados positivos para empresa, no entanto, deve-se preocupar em satisfazerem as necessidades dos funcionários, não só por meio prêmios, mas também, pelo reconhecimento profissional, no intuito de motivá-los para que desenvolvam às atividades com eficiência dentro da organização.

Conforme a figura 10, 33,3% dos colaboradores afirmam que um plano de saúde os motivaria, em contrapartida outros 66,7% afirmam que um plano de alimentação é que os motivaria.

Identificou-se que os funcionários têm duas preferências de benefícios, com isso, cabe a empresa decidir qual colocar ou colocar ambos em prática, pois com isto, seus colaboradores irão se sentirem mais satisfeitos.

É proposto por Junior et al., (2013) que os benefícios e incentivos são programas que impactam junto aos colaboradores, em seus comportamentos na organização, e os fatores que afetarão a política de Recursos Humanos são: o comprometimento, a satisfação e a motivação.



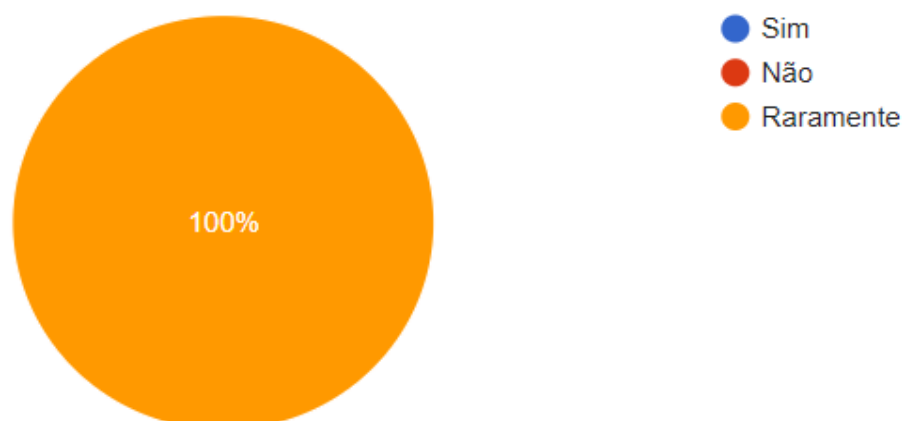


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 10: Dados percentuais relacionado se quais destes benefícios os motivaria.**

Conforme a figura 11, 100% dos colaboradores afirmam que raramente a empresa oferece prêmios pelo bom desempenho.

Observa-se que raramente a empresa oferece prêmios, infere-se que esta deve ficar atenta quanto aos prêmios, pois eles deixariam seus colaboradores mais satisfeitos.



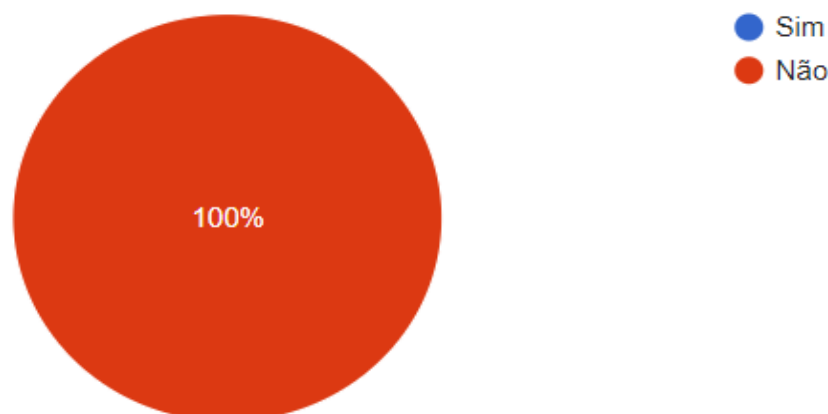
FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 11: Dados percentuais relacionadosse a organização em que trabalha oferece prêmios pelo bom desempenho.**

Demonstrado por Santos; Bissani,(2015) que afirmam que os prêmios são ferramentas motivacionais, como por exemplo, uma competição em equipes dentro da organização e o vencedor ganha uma viagem.

Na figura 12, 100% dos colaboradores afirmam que a organização não oferece bolça de estudo como incentivo.

Constatou-se que a empresa deve-se verificar a possibilidade de propor bolsas de estudos, pois assim promoverá um ambiente motivador.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 12: Dados percentuais relacionado se a organização oferece bolsas de estudos como incentivo.**

Defendido por Corrêa et al. (2017), afirma que as empresas devem criar um ambiente motivador tendo como base as necessidades dos funcionários. Assim, pode-se usar estímulos como bolsas de estudos para o crescimento profissional.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

À luz dos resultados obtidos, verificou-se que há vários fatores, os quais a empresa pode considerar para tornar o fator motivacional adequado junto a seus colaboradores, sendo mais favorável. Alguns desses fatores dependem de investimentos e acerca desse quesito não foi investigado se a empresa tem ou não condições de adotar novas medidas, fica como sugestão de melhoria que a empresa desenvolva um plano de ação considerando os resultados obtidos, possibilitando desta forma o aumento no grau motivacional de sua equipe.

Aponta-se que a motivação em relação ao clima organizacional interfere sim, pois quando a um clima pesado o descontentamento virá juntamente com baixa motivação, e com isso poderá interferir nas atividades organizacionais.

Acredita-se que um bom plano de benefícios pode torna-se atrativo, mas primeiro deve-se saber o que motiva seus colaboradores, para que assim, possam identificarem um bom pacote motivacional e deve contar também, com vários fatores e estímulos.

Percebe-se que com benefícios e atitudes como incentivos motivaria os colaboradores, e com este determinante, os funcionários permanecem na empresa.

Verificou-se que os funcionários devem entender o motivo pelo qual se encontraram desmotivados, para que assim, possam identificarem um meio de voltarem a se sentirem inspirados em suas atividades organizacionais, e os mesmos podem estar sugerindo mecanismos para promover a motivação dentro da organização para seus líderes ou gestores, pelo fato de muitos líderes e gestores acabam passando despercebidos a verificação da motivação de seus colaboradores, por isso os funcionários podem estar dando sugestões de métodos para auxiliarem neste ponto.

Conclui-se que de certa forma, o clima da organização interfere na motivação dos colaboradores, quando o clima é favorável o rendimento será satisfatório, do contrário o desempenho irá cair, e o clima inadequado pode estar presente em toda a empresa ou só em alguns setores, neste caso os gestores devem estar sempre em alerta.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Denise de Fátima. **Recursos Humanos gerenciando pessoas**. 2.ed. Santa Cruz do Rio Pardo - SP: Viena, 2010.

BARROSO, Márcia Pollianne Silva; CHAVES, Marco Antônio. **Motivação no Trabalho**. Rio de Janeiro, RJ: Universidade Candido Mendes, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação a administração de Recursos Humanos**. 4.ed. Barueri, SP: Manole, 2010.

CORRÊA, L. A. C. et al. Revista de Produção Acadêmico- CIENTÍFICA DO CIESA. **Revista de Produção Acadêmico-Científica**, Manaus, v.4, n.1 2017.

COSTA Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA Lídia Chagas; TRIGO Antônio Carrera. Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações. **Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu**. Vol 02, n° 02, 2015.

GUBERT, Everton. **Motivação x Estímulo**. 2017. Disponível em: <https://www.agriness.com/pt/motivacao-x-estimulo/>. Acesso em 14 de set. 2019.

HITT, Michael; MILLER, C. Chet; COLELLA, Adrienne. **Comportamento Organizacional**. 3.ed. Rio de Janeiro: LTC (Livros Técnicos e científicos Editora Ltda), 2016.

JUNIOR, A. B. S. et al. **O Papel Dos Benefícios e Incentivos na Satisfação do Colaborador e nas Estratégias das Empresas**. Aracajú: Cadernos de Graduação, 2013.

KENT, Clark. **Motivação no Trabalho**. Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/motivao-no-trabalho-2/>>. Acesso em: 23 de fev.2019.

LOPES, Gabriela Alvarenga Colmenero. **Motivação no Trabalho**. Rio de Janeiro, 2003.

NELO, S. T. B. et al. **Motivação como Valorização do Capital Intelectual no Contexto da Sociedade do Conhecimento**. VII SEGeT: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2010.

MAFEZOLLI, Elisiane. **Programa de treinamento & desenvolvimento através da leitura para os colaboradores técnico-administrativos do Centro Universitário de Brusque – UNIFEBE**. V.6, N.1. Caçador - SC: Visão, 2017.

MARQUES, José Roberto. **O que é motivação no trabalho e motivação organizacional**. Disponível em: <<https://www.jrmcoaching.com.br/blog/o-que-e-motivacao-trabalho-e-motivacao-organizacional/>>. Acesso em 21 de ago.2019.

MORAES, Vanderlei **Guia completo do Clima Organizacional**. 2015. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/clima-organizacional/>>. Acesso em 24 ago.2019.

PINK, Daniel. **MOTIVAÇÃO 3.0**. 1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

PÔNCIO, Rafael José **O clima organizacional e os seus principais aspectos**.

Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/o-clima-organizacional-e-os-seus-principais-aspectos>>. Acesso em 24 ago.2017.

SANTOS, Ana Paula dos; BISSANI, Niloar .**As consequências da motivação sobre resultados no setor de tele vendas em uma empresa de telecomunicações do oeste de Santa Catarina**. V 2, N 1, 2015.

SILVA, Jocélia Angela Gumiere. **Remuneração como Fator Motivacional: Tem Razão a Teoria da Expectância?** Rio de Janeiro: Foco. 2013.

SOUZA, Elaine Fortes Machado. **Motivação para melhorar desempenho**. Rio de Janeiro. 2004.

TEIXEIRA Marcos Antônio Moreira; MALAGOLLI Guilherme Augusto. O papel da motivação na satisfação dos funcionários e no alcance dos objetivos empresariais. **Revista Interface Tecnológica**, v. 16, n. 1, 2019.

VARELA, Eduardo. **Feedback, Motivação e o Ambiente Corporativo**. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/feedback-motivao-e-o-ambiente-corporativo/>>. Acesso em: 06 abr. 2019.

## APÊNDICE

**APÊNDICE A** – Questionário de satisfação a ser aplicado aos colaboradores

O objetivo da pesquisa é identificar o grau de motivação dos colaboradores, pois com o resultado desejamos melhorar o ambiente motivacional onde não se sentem motivados, e assim manter a equidade motivada entre seus funcionários.

## 1. Sexo

Masculino

Feminino

## 2. Qual a sua idade?

20 a 29

30 a 39

40 a 49

## 3. Qual sua escolaridade?

Ensino Fundamental

Ensino Médio

Ensino Superior

## 4. Organização em que está, desenvolve estímulo para motivar as suas atividades na organização?

Sempre desenvolve

Às vezes desenvolve

Não desenvolve

## 5. Entre estes estímulos, qual mais motiva?

Benefícios (planos de saúde, bolsa de estudo plano de carreira e etc.)

Feedback

Incentivos (elogios, prêmios, confraternizações e etc.)

Salário

Outros

Todos

6. De acordo com a questão 5, caso tenha marcado outros, diga qual seria?

---

7. O clima no ambiente de trabalho o desmotiva?

Sim

Não

Às vezes

8. A organização oferece incentivos para seu crescimento profissional?

Sempre

Raramente

Nunca

9. A sua autoimagem a respeito do que é executado em suas atividades, elas o mantêm?

Motivado

Pouco motivado

10. Quando a empresa oferece treinamentos para capacitá-lo no intuito de melhorar o desenvolvimento de suas atividades, o mantém?

Motivado

Pouco motivado

11. Alguma vez o Feedback te levou a se motivar?

Sim

Não

12. Para você o que seria “reconhecimento profissional”?

Um alto salário

Apoio e reconhecimento de suas atividades com salário digno de categoria.

Outros



13. De acordo com a questão 12, caso tenha marcado outros, diga qual seria?

---

14. Quais destes benefícios o motiva?

- Saúde
- Odontológico
- Alimentação
- Transporte
- Outros

15. De acordo com a questão 14, caso tenha marcado outros, diga qual seria.

---

16. A organização em que está oferece prêmios pelo bom desempenho?

- Sim
- Não
- Raramente

17. A organização oferece bolsas de estudos para o incentivar?

- Sim
- Não

## RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Conselho Regional de Administração de Goiás

### RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO TRABALHO EM EQUIPE

ALEIXO, Isabella. **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO TRABALHO EM EQUIPE**. 2019. 26f. Relatório Final de Estágio (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, 2019.

O tema abordado nessa pesquisa está relacionado com as seguintes competências: motivação, humildade, determinação, ética, entusiasmo e persuasão, neste sentido este artigo teve por objetivo analisar a importância do trabalho conjunto, bem como, verificar como a tomada de decisão pode afetar uma equipe e averiguar os resultados de como as funcionários se sentem em relação a empresa. Para isso, realizou-se uma pesquisa bibliográfica por meio de consultas a livros, artigos e sites etc. Por meio de questionários com 11 questões objetivas, coletou-se dados junto ao Conselho de Administração de Goiás via Google Forms®. Conclui-se que o gestor do trabalho em equipe é fundamental para uma entidade, para que se possa atingir os critérios que a empresa sugere para cada funcionário. Pode-se perceber que 80% dos funcionários da empresa se sentem motivados pelo seu líder, o que é importante para o sucesso da empresa e 20% não se sentem motivados. Notou-se também, que 100% dos participantes recomendaria a empresa em que atuam para um amigo que estivesse precisando de um emprego. Foi relatado ainda, que 100% dos funcionários estão satisfeitos com o foco de seu superior imediato, o que é muito importante. Com base nesse estudo feito na entidade, verificou-se que há muitas respostas positivas, na qual se sugere que a liderança está apta no local. Esse levantamento foi feito para avaliar comportamentos e atitudes presentes na empresa. É importante ressaltar que o relacionamento entre funcionários e o gestor sempre irá influenciar o desempenho de uma empresa, o bom relacionamento dentro da entidade é a que faz prosperar tanto quanto em lucros e estruturas, quanto em ser o melhor lugar a se trabalhar.

**Palavras-chave:** Trabalho em Equipe. Aprendizagem. Gestão no trabalho. Desenvolvimento de equipes.

## INTRODUÇÃO

Uma equipe pode ser caracterizada como um grupo relativamente pequeno de colaboradores, que é formado em volta dos interesses, valores e histórias comuns, e que se reúne na busca de atingir metas, e objetivos cujo prazo seja relativamente curto.

Chiavenatto (2004) afirmou que o ser humano é capaz de se comunicar e estão dispostos a agir em grupo com o mesmo objetivo. Está direcionado a presença de um

gestor participativo e efetivo, movido por muito esforço e dedicação. A partir de então surge à hipótese que as pessoas que executam as ações as executarão com maior eficiência e eficácia se planejarem as ações. Maximiano (2002) define liderança como: “É importante considerar o potencial destes gestores e as contribuições quando estão trabalhando em equipes”.

A atuação da gestão na modernidade requer compreensão em relação aos princípios democráticos, podemos observar a importância no reconhecimento, valor e profissionalismo dentro de uma organização.

Segundo Ashley e Salomão (2008), dentro de qualquer seguimento organizacional o ato de liderar estrategicamente é uma das mais importantes ferramentas, visto que estas ações necessitam estar condizentes a vários aspectos, como por exemplo a tomada de decisão antecipada antes de qualquer conduta, que visa desta forma resolver, sanar ou minimizar qualquer que sejam os desafios que abarcam o campo dos negócios.

A má administração de um líder pode influenciar muito no desempenho de seus subordinados, nas suas funções e resultados, acreditando que um líder que apenas manda/exige/cobra, não repassando segurança, confiança e credibilidade para seus colaboradores não conseguirá de forma eficiente adquirir bons resultados, acarretando em danos e prejuízos, sejam eles a curto ou a longo prazo.

Na atualidade uma das grandes incitações no campo organizacional deve-se ao aperfeiçoamento do trabalho em equipe, voltado a manter atitudes de colaboradores responsáveis por suas próprias compreensões, aprendizados, bem como ao desenvolvimento de equipes consiste em uma técnica facilitadora da utilização mais adequada dos recursos humanos disponíveis, e, por isso, ocorre de forma cada vez mais frequente nas organizações.

Assim, a função da liderança está na ação de desenvolver projetos que alcance o favorecimento da criação de técnicas dinâmicas, seja para resolver um problema proposto, uma tomada de decisão, dentre outras, levantando desta forma hipóteses referentes a um determinado tema, pesquisando sobre um assunto eleito pelo grupo.

Esse estudo teve como objetivos analisar a importância do trabalho conjunto, bem como, verificar como a tomada de decisão pode afetar uma equipe e ainda, averiguar como os funcionários se sentem em relação a empresa.

## **2. REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Gestão Empresarial**

A atuação de gerenciar na modernidade requer ser mais compreendida e designada acerca dos princípios democráticos que são vistos como os pressupostos plausíveis de importância no reconhecimento, valor e profissionalismo dentro de uma organização.

Dentro de qualquer seguimento organizacional o ato de liderar estrategicamente torna-se uma das mais importantes ferramentas, visto que estas ações necessitam estar condizentes a vários aspectos, como por exemplo a tomada de decisão antecipada antes de qualquer conduta, que visa desta forma resolver, sanar ou minimizar qualquer que sejam os desafios contemporâneos que abarcam o campo dos negócios (ASHLEY; SALOMÃO, 2008).

A gestão empresarial compreende um dos grandes pilares dentro de uma organização nos tempos atuais. Desde a influência dos modelos de gestão empresarial até as atuais discussões sobre uma visão futurística que não mais vê a empresa como um campo isolado, acreditando que a participação de todos os profissionais que realizam algum tipo de atividade dentro desta mesma instituição é um trabalho importante e que faz parte para a edificação de excelência dentro de todos os setores dela.

Uma gestão democrática é aquela que busca subsidiar as diferenças, conflitos, inquietações, com o conhecimento de que, quando se trabalha em equipe, os colaboradores têm a oportunidade de trocar experiências práticas e conhecimentos entre si, auxiliando a trazer ideias atuais, outras concepções, novos olhares, e desta forma contribuindo com eficiência e eficácia para maior lucratividade à organização.

Para Robbins (2005) o ato de gerenciar estrategicamente dentro de uma empresa é a mola-eixo, pois permite definir escolhas e caminhos objetivando-se assim, suprir uma situação no futuro, porém não basta apenas ter estratégias definidas, faz-se necessário que haja atitudes concretas, eficazes e dinâmicas que busquem prever os passos que a empresa deseja galgar, colocando-se em prática as boas ideias advindas de cada pessoa que faça parte deste grupo empresarial, onde o trabalho em equipe é outro quesito de grande relevância para o sucesso da organização empresarial.

Contudo, pensar em gestão atualmente pode-se deparar com situações, limites, conflitos, diversidades, e com um todo de complexidades que exigem não só formação acadêmica e especialização, mas formação humano-afetiva e capacidade de mediar situações dos mais variados tons e conflitos de ordem variada.

## **2.2. Trabalho em equipe**

A criação de equipes de trabalho em ambientes organizacionais tem como finalidade melhorar a forma de realização das atividades, a interação pessoal e o nível de comunicação; reduzir os gastos; bem como prover uma maior qualidade do trabalho desenvolvido (ASHLEY; SALOMÃO, 2008).

Na atualidade uma das grandes incitações no campo organizacional é o de aperfeiçoar e agregar um trabalhar em equipe, voltado a manter atitudes de colaboradores responsáveis por suas próprias compreensões, aprendizados, bem como ao desenvolvimento de equipes consiste em uma técnica facilitadora da utilização mais adequada dos recursos humanos disponíveis, e, por isso, ocorre de forma cada vez mais frequente nas organizações (ROBBINS,2005).

Assim, a função da liderança está na ação de desenvolver projetos que culminem no favorecimento da criação de técnicas dinâmicas e otimizadas, seja para resolver um problema proposto, uma tomada de decisão, dentre outras situações, levantando desta forma, hipóteses referentes a um determinado tema, pesquisando sobre um assunto eleito pelo grupo, bem como elevar este grupo a buscar o que lhe é significativo.

Uma equipe pode ser caracterizada como um grupo relativamente pequeno de colaboradores, que em suma é formado em volta dos interesses, valores e histórias comuns, e que se reúne na busca de chegar a um conjunto peculiar de metas, fins e objetivos, cujo prazo seja relativamente curto (MAXIMIANO, 2002).

## **2.3. Comunicação Organizacional e Eficaz**

Através da comunicação que as empresas se relacionam com determinados tipos de públicos. Tem como objetivo o entendimento claro entre as pessoas. De extrema importância a comunicação organizacional é o canal de envio de informações, sendo trabalhada, ela evita ruídos, demais conflitos, transtornos de informações erradas etc.

Para França (2011, p.141) “nenhum grupo existe sem comunicação, na qual há transferências de significado entre seus membros”.É pela comunicação que as informações e ideias podem ser trocadas e compreendidas.

A comunicação interna nas empresas cada vez mais torna-se subtendida como elemento de essencial para que todos os setores que a compõem tenham um imprescindível diálogo, composto por responsabilidade e coerência, objetividade, tendo-se em vista que os colaboradores são de extrema importância para atingir-se esta competência.

Desta forma, pontua Torquato (2010) que infelizmente muitas organizações ainda não possuem um olhar mais apurado acerca da real relevância que uma comunicação aberta e clara desempenha em todas as áreas das empresas, e as instituições não fazem uso do fator comunicativo, desvalorizando este elemento, desta forma, acreditando ser algo supérfluo e que gera gastos, trazendo transtornos e problemas a curto e longo prazo.

De acordo com França (2011, p. 141), “as funções da comunicação dentro do grupo e da organização referem-se ao controle, à motivação, à expressão emocional e às informações”.

Contudo a comunicação em qualquer organização é algo que trará bons resultados sejam eles qualitativos tanto quanto quantitativos, e o não uso da comunicação como estratégia de superação de qualquer obstáculo comunicativo, é delimitado na redução do caminho para alcançar o sucesso.

#### **2.4. Liderança Organizacional**

Toda via, repensar o papel do líder é trilhar um caminho de afirmação de atitudes concretas e eficientes, com vistas em desenvolver novos desafios do mundo moderno, uma vez que, muitas condutas necessitam propiciar uma maior valorização das inúmeras particularidades, as quais buscam vencer os desafios que abarcam no mundo moderno e globalizado.

O ato de liderar deve estar voltado em conquistar novos caminhos da área empresarial, oferecendo novas e relevantes soluções assertivas sobre eventuais causas que geram problemas, competitividade e deficiências entre empresa, empresário, consumidor e sociedade como um todo, tendo essas técnicas e competências para a escolha de elementos que possibilitem a mais viável tomada de

decisão, somada a melhor utilidade do tempo, favorecendo proventos de qualidade, aperfeiçoando e rendimento das organizações no mercado.

Faz-se de grande importância ressaltar o quanto pode ser necessário, sério e imprescindível, que no ambiente empresarial no ato de coordenar as atividades, tendo como base os critérios e objetivos que cada empresa quer galgar, possuam-se condutas que podem ser renovadas, transformadas, otimizadas, modernizadas e humanizadas, passando de métodos fechados e antiquados para métodos abertos e continuados, poderão desta maneira atingir com exatidão e positividade todo o campo que engloba o setor empresarial (MAURÍCIO, 2010).

Torna-se relevante que as organizações de qualquer seguimento e porte, disponham de condições técnicas, inovadoras, realistas, tecnológicas, participativas e sociais, com um olhar transformador para a realidade do mercado, tendo o consumidor como seu foco maior, para que continue a permanecer e operar no mercado, visto que o mercado na modernidade se encontra cada vez mais competitivo e antagonista.

Nesse sentido, precisa-se que haja uma gestão/liderança democrática e que desta forma busquem meios éticos, concretos e objetivos, que trilhem e estabeleçam metas, para desempenhar com plenitude, complexidade e dinamismo, os princípios das práticas cotidianas em uma empresa, oferecendo-se assim, um trabalho que propicie de forma abrangente e construtivista os diversos processos de desenvolvimento dos colaboradores, buscando-se favorecer todo contexto dentro da organização.

A capacidade de trabalhar em equipe é uma virtude quase que obrigatória para o sucesso de qualquer profissional, mesmo sabendo como é difícil conciliar as diversas visões e estilos em torno de um objetivo comum. Nos momentos de pressão, é importante que a equipe esteja afinada e direcionada para conduzir o processo de forma cautelosa para obter sucesso. Mudanças e manobras em meio a situações complicadas são sempre mais problemáticas tornando-se assim indispensável a orientação continuada de um líder preparado para administrar essa tarefa individual e coletivamente com as integrantes de sua equipe. Um líder prudente prepara sua equipe para superar esses momentos difíceis [...] (WEINHARDT, 2008, p.16).

Diante desta importante ressalva do autor, fica fácil perceber que a participação dos responsáveis na gestão de uma organização empresarial, tem como objetivo promover a criação e a sustentação de um ambiente propício a participação plena no processo de seus profissionais, uma vez que, entende-se que é por essa

participação, que estes desenvolvem a consciência social, crítica, sentido de colaboração e união. Estas são condições necessárias para formar e gerenciar equipes de alto desempenho empresarial, sejam na promoção ou para formar e gerenciar equipes de alto desempenho nas empresas e desta forma, conquistar excelentes resultados.

## **2.5. Liderança como desenvolvimento organizacional**

Nesta modalidade acredita-se que a equipe que faz a avaliação de seus integrantes, como ainda a avaliação do desempenho dos seus participantes, bem como a definição de metas e objetivos a serem alcançados por eles.

Pode-se perceber que gerir uma equipe de trabalhadores torna-se um desafio e tanto para a gestão, desafio que passa por conflitos e uma grande aprendizagem no desenvolvimento organizacional. O desempenho de uma equipe depende de seu líder, de expor e aplicar feedbacks constantes com sua equipe.

De acordo com Marras (2009, p. 38):

a liderança no ambiente de trabalho é outra questão que vem sendo mal administrada na maioria das organizações. Fala-se muito e aplica-se pouco ou quase nada do que se diz. Em primeira instância, a própria empresa é responsável por uma boa liderança; em segunda, o próprio líder.

Dentro da capacidade de excelência organizacional pode-se observar a comunicação aberta e o feedback como ferramentas importantes para esse desenvolvimento.

Marras (2009, p. 38) afirma também,

que depois que a organização traça suas linhas básicas do contorno do líder ideal, deve implementar programas de desenvolvimento gerencial que permitam alcançar os objetivos propostos e até complementá-los através de características individuais de cada líder.

O desenvolvimento da equipe necessita de recursos adequados (tecnologia apropriada, pessoal adequado para cada setor etc.). Desta forma, possa alcançar suas metas e objetivos.

“A preocupação com a produção, a obtenção de resultados, é uma das” Dimensões do Grid. A segunda dimensão é a preocupação com as pessoas, subordinados e colegas. A “preocupação com” não é um termo mecânico que indique



um volume da produção real alcançada ou o comportamento real com relação às pessoas, ao contrário, ela indica o caráter e a força presentes na base de qualquer estilo de liderança” (BLAKE; MOUTON, 2000, p. 11).

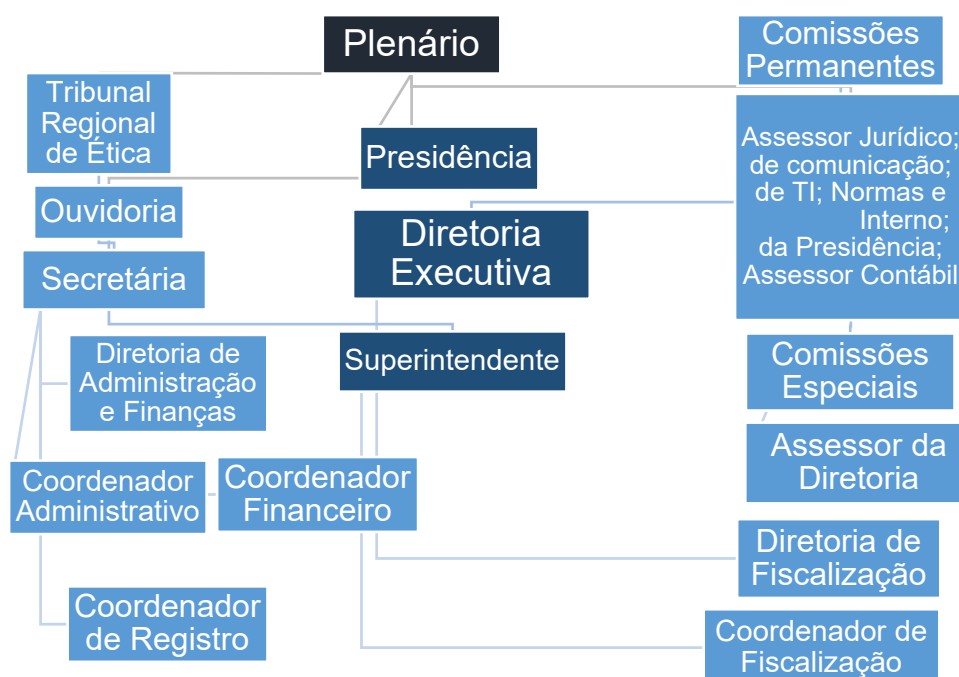
### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

#### 3.1 Caracterização da Empresa

A empresa desse estudo é uma autarquia, de pequeno porte na área de Administração em geral.

O Conselho Regional de Administração é uma autarquia federal que tem como finalidade disciplinar e fiscalizar na área de sua respectiva jurisdição o exercício profissional do administrador, organizando e mantendo o registro deste profissional.

A placa de inauguração da sede aconteceu em 25 de março de 1993, em um evento que reuniu diversas autoridades, políticos e membros do Conselho Federal de Administração e no mesmo ano, inaugurou-se uma biblioteca com centenas de títulos acadêmicos da área da administração. Dois anos após a inauguração da entidade na capital, o Conselho ampliou suas ações passando a constituir sua representação em importantes cidades do interior do Estado por meio de 6 delegacias regionais nos municípios de Anápolis, Caldas Novas, Itumbiara Jataí e Rio Verde.



**FONTE:** Adaptado pela autora Isabella Aleixo da Silva Reis, 2019.

**FIGURA:** Organograma dos componentes da empresa Conselho Regional de Administração de Goiás.

### 3.2 Participantes

Participaram dessa pesquisa 30 colaboradores, de ambos os sexos, de idade entre 18 a mais de 20 anos, de cargos Administrativos, Estagiários, Plenário, Fiscalizadores, Coordenadores, Superintendentes, Comissões Especiais, Permanentes, Diretoria Executiva etc. Não participaram deste estudo todos os colaboradores citados no organograma.

### 3.3 Materiais ou Instrumentos

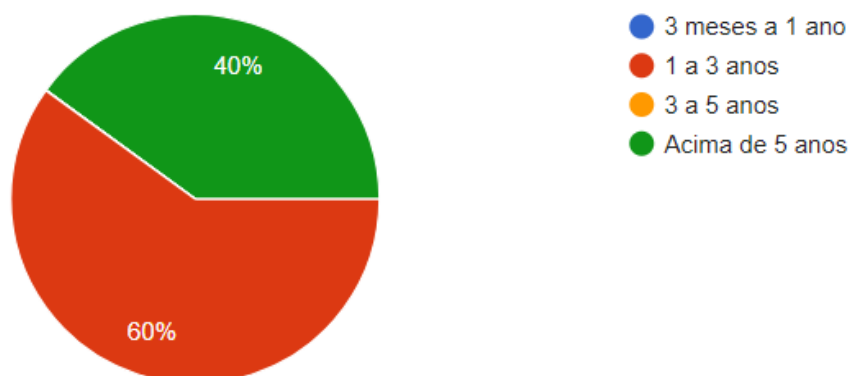
Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica por meio de consultas a livros, sites e periódicos etc. utilizando o Google Forms®, ferramenta online de pesquisa e análise de dados do Google®.

### 3.4 Análises de Dados

Foram aplicadas onze questões objetivas (APÊNDICE A) para avaliar-se o de satisfação dos colaboradores em relação a empresa. Após a coleta de dados utilizado a ferramenta on-line, Google Forms®, para elaboração de gráficos.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

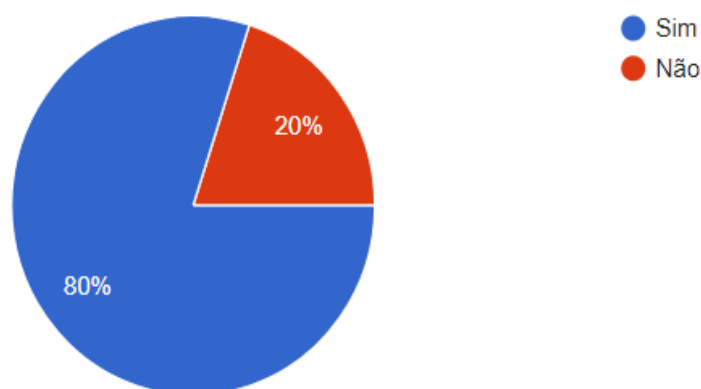
Pela pesquisa 60% dos funcionários atuam na empresa de 1 a 3 anos e 40% acima de 5 anos.



FONTE: Elaborado pela Autora a partir dos dados da pesquisa (2019).

**FIGURA 2: Dados médios quanto ao tempo de empresa.**

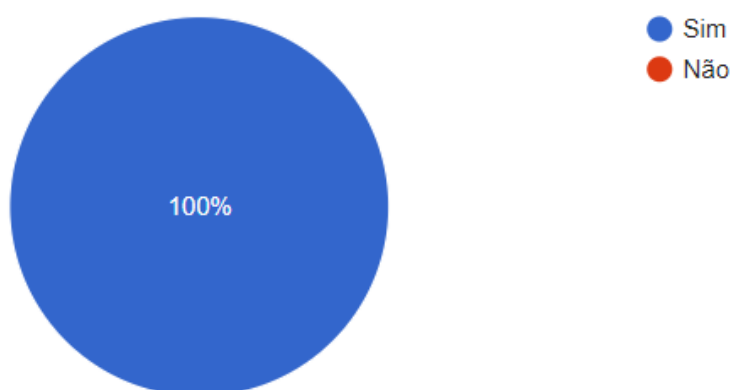
Na pesquisa foi relatado que 80% dos funcionários se sentem motivados e 20% disseram que não.



FONTE: Elaborado pela Autora a partir dos dados da pesquisa (2019).  
**FIGURA 3: Dados médios quanto a motivação provocada pelo líder.**

Como pontua Chiavenato (2004, p.172), o líder tem um papel fundamental na motivação das pessoas. Aliás, a motivação é uma das principais responsabilidades dele, a influência sobre os subordinados exige liderança eficaz e uma contínua motivação da equipe. A motivação funciona como um dinamizador, um impulsionador do comportamento humano”. Contudo, fica claro diante dos dados apresentados no gráfico acima que a motivação do líder para a maioria dos entrevistados foi considerada como algo que realmente acontece e apenas uma minoria afirmaram que não se sentem motivados por seus líderes.

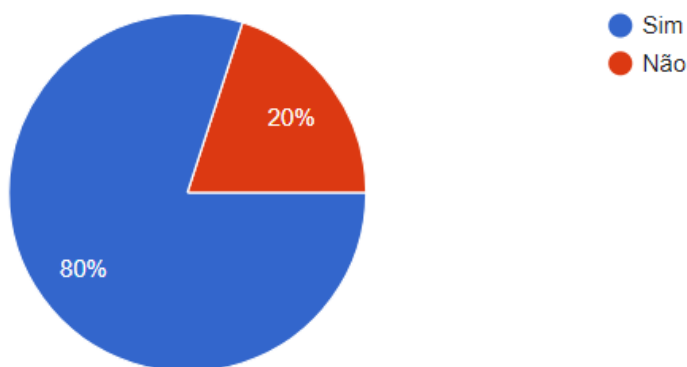
Na Figura 4 foram considerados que 100% dos funcionários recomendaria a empresa para um amigo.



FONTE: Elaborado pela Autora a partir dos dados da pesquisa (2019).  
**FIGURA 4: Dados médios quanto a recomendação da empresa a amigos.**

Os entrevistados afirmam estar bastante satisfeitos quanto o local de seu trabalho e isso, é um ponto positivo para a organização.

Conforme a Figura 5 foi confirmada que 80% dos funcionários disseram que sim e 20% regular.

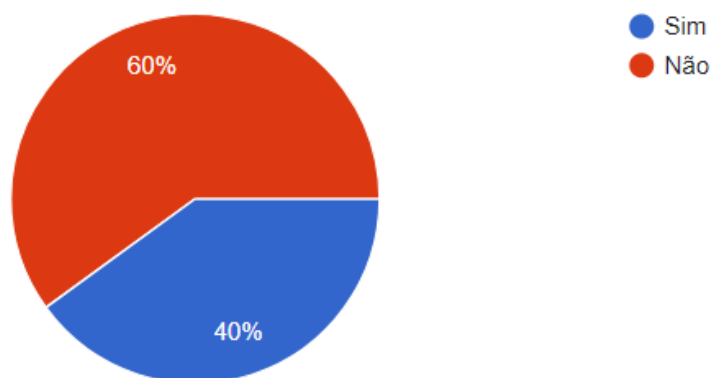


FONTE:Elaborado pela Autora a partir dos dados da pesquisa (2019).

**FIGURA 5: Dados médios quanto a importância sentida pelo colaborador do seu papel na empresa.**

Conforme aponta a Figura 5, confirmou-se que 80% dos colaboradores manifestaram em suas respostas que sim, e apenas 20% relatam regular. Para Paula e Nogueira (2016, p.8) A organização só irá crescer como um todo quando todos os colaboradores se sentirem a peça fundamental em uma empresa. É de suma importância para que os colaboradores estejam engajados nesse processo. Para isso, a organização deve buscar oferecer para seus colaboradores um ambiente inspirador, inovador e motivador. Por conseguinte, para os entrevistados, a maioria afirma considerar-se a peça de importância para a empresa, onde exercem suas atividades, tendo-se em vista que é por meio da motivação, que eles se sentem engajados para o sucesso em seu ambiente de trabalho.

Neste gráfico mostra que 60% dos entrevistados disseram que sim e 40% confirmaram que não.



**FONTE:** Elaborado pela Autora a partir dos dados da pesquisa (2019).

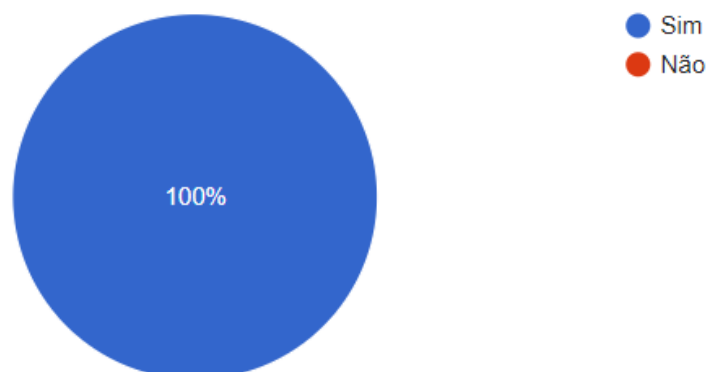
**FIGURA 6: Dados médios quanto ao recebimento frequente de feedbacks.**

De acordo com Missel (2012, p.22),

o feedback é uma técnica que consiste em realizar retornos sistemáticos por meio dos quais gestores podem ajudar seus funcionários a tornarem-se conscientes de seus próprios desempenhos, sendo eles, negativos ou positivos. Pode-se afirmar que o feedback do Líder, implica em contribuições, avaliações e no retorno, tendo-se em vista que o feedback carecer contínuo e ocorrer várias vezes, independente do período sendo ele uma imprescindível ferramenta que se aplicada com eficiência, pode-se alcançar grandes resultados que culminarão para o sucesso.

Assim, a partir dos respectivos dados identificados acima, consegue-se observar que a maioria dos entrevistados recebem feedbacks constantes de seus superiores imediatos, podendo notar-se que mesmo sendo boa parte dos colaboradores que passam pelo importante tempo agregar por meio as considerações advindas deste retorno, este número poderia ser maior, levando-se em consideração a relevância que este agrega na vida profissional de cada colaborador.

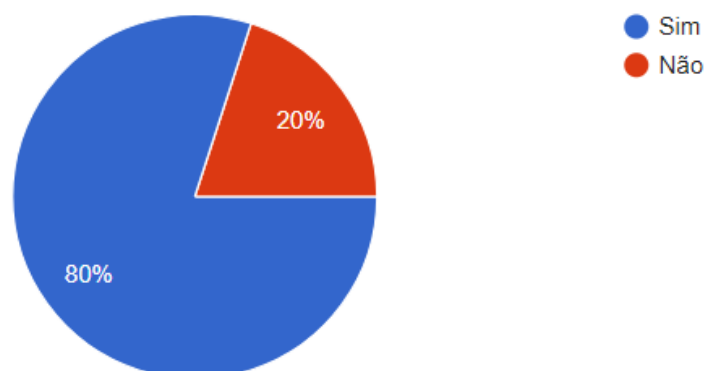
Conforme mostra o gráfico 100% dos funcionários estão satisfeitos com o foco de seu superior.



FONTE: Elaborado pela Autora a partir dos dados da pesquisa (2019).

**FIGURA 7: Dados médios quanto a dedicação e monitoramento do superior imediato.**

No Gráfico 8 mostra-se que 20% dos funcionários não estão satisfeitos e 80% estão de acordo com seu líder.

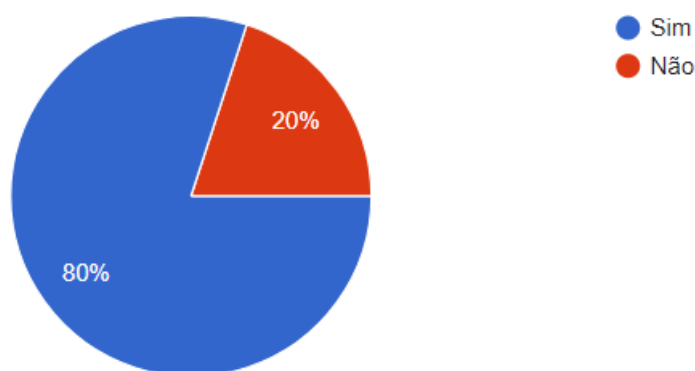


FONTE: Elaborado pela Autora a partir dos dados da pesquisa (2019).

**FIGURA 8: Dados médios quanto a partilha de planos e estratégias do líder com a equipe**

É um ponto muito importante para os funcionários e seus resultados a longo prazo, que precisa ser melhorado para a obtenção de resultados melhores.

Como segue no Gráfico 9, 80% dos funcionários acham que seu líder esclarece suas dúvidas e 20% acham que não.

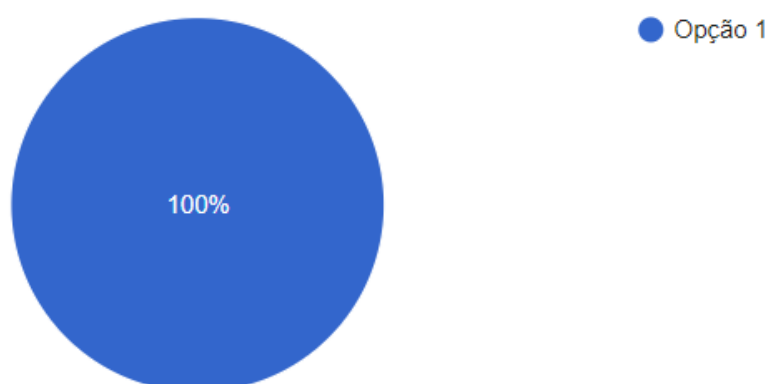


FONTE: Elaborado pela Autora a partir dos dados da pesquisa (2019).

**FIGURA 9: Dados médios quanto ao esclarecimento de dúvidas pelo líder.**

Para Mintzberg (2010), o líder é aquele que esclarece as dúvidas dos seus colaboradores, estimulando-os para dar ideias, incentiva a criatividade e motiva as pessoas para inovação dando suporte aos colaboradores para que apresentem crescimento e amadurecimento profissional, tem a visão de que sempre pode melhorar, apresenta coerência entre seu discurso e suas ações, reconhece seus colaboradores e oferece recompensa.

Portanto, a maioria dos entrevistados ressalva que ao sanar as eventuais dúvidas que vão surgindo no decorrer dos dias na empresa, o líder consegue em suma, oferecer uma resposta eficiente, que agrega de forma muito positiva para o bom desempenho das atividades contínuas que cada um executa e que, por conseguinte estimula os colaboradores que buscam obter sucesso nas atividades contínuas que realizam.



FONTE: Elaborado pela Autora a partir dos dados da pesquisa (2019).

**FIGURA 10: Dados médios quanto ao nível de esclarecimento de função e expectativas do líder a seu colaborador**

Conforme mostrado no gráfico 100% dos entrevistados estão satisfeitos com seu líder.

Conforme o gráfico, os entrevistados encontram-se satisfeitos com seu líder, pois a liderança é muito importante para grandes resultados.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considera-se que, com base na pesquisa realizada, conclui que o gestor do trabalho em equipe é fundamental a uma entidade para que se possa ter um bom desenvolvimento e para que todos possam atingir os critérios que a empresa sugere para cada funcionário, exercendo suas atividades com determinação e dedicação, conforme foi constatado na pesquisa.

Acredita-se que a tomada de decisões é um desafio, ter uma equipe de trabalhadores que passa por conflitos e uma grande aprendizagem. O desempenho de uma equipe depende de seu líder dar feedbacks constantes e ter uma comunicação aberta. Desta forma, a equipe alcançará suas metas e objetivos, sendo responsável pelo sucesso e fracasso da empresa.

Com base nesse estudo feito na autarquia, verifica-se que há muitas respostas positivas, na qual se sugere que a liderança está apta. Esse levantamento foi feito para avaliar comportamentos e atitudes presentes na empresa. É importante ressaltar que o relacionamento entre funcionários e o gestor sempre irá influenciar no desempenho da empresa. O bom relacionamento dentro de uma empresa é que a faz prosperar tanto em lucros, quanto em ser o melhor lugar para trabalhar.

## **REFERÊNCIAS**

ASHLEY, Patrícia Almeida; SALOMÃO, Aretha Henrique Martins. **Desenvolvimento De Equipes E Sua Contribuição Para O Sucesso Empresarial: Perspectivas e Práticas De Gestores De Recursos Humanos Em Indústrias De Juiz De Fora**. Juiz de Fora. 2008.

BLAKE, R. R, MOUTON, J. S. **O Grid gerencial III**. Tradução de Luiza Helza Massena, 5. Ed. São Paulo: Pioneira, 2000.



CHIAVENATO, Idalberto. **Desempenho humano nas empresas: como desenhar cargos e avaliar o desempenho**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**/Ana Cristina Limongi França. – 1. Ed. – 6. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico** / Jean Pierre Marras. – [13.ed.]. – São Paulo: Saraiva, 2009.

MAURÍCIO, André. **A importância dos líderes na formação de equipes**. Canoas. 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/producao-academica/importancia-do-lider-na-formacao-de-equipes/3198/>>. Acessado em: 03 de abr. 2019.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração da revolução urbana a revolução digital**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MINTZBERG, Henry. **Managing: desvendando o dia a dia da gestão**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

MISSEL, Simoni. **Feedback Corporativo**. Como saber se está indo bem. São Paulo: Saraiva, 2012.

PAULA, Vilson Vieira de, NOGUEIRA, Giulia de Mendonça. **A Importância Da Área De Gestão De Pessoas, Para O Sucesso Da Organização**. Rio de Janeiro. 2016. Disponível em: <[http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16\\_047.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_047.pdf)>. Acessado em: 31 de out. 2019.

ROBBINS, Stepan Paul. **Comportamento Organizacional**. 11a. Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

SILVA JUNIOR, W. F. da. **Equipes e cuidados na reestruturação da empresa**. Disponível em: <<http://www.intermartagers.com.br/>>. Acesso em: 31 de out. 2019.

TORQUATO, Flávio. **O que são os Recursos Humanos. Coleção primeiros passos**. ed São Paulo; 2010.

WEINHARDT, Perla Denise Ribeiro. **Trabalho em equipe**. Curitiba. 2008. Disponível em: <<https://tcconline.utp.br/media/tcc/2016/08/TRABALHO-EM-EQUIPE.pdf>>. Acessado em: 03 de abr. 2019.

## APÉNDICE

**APÊNDICE A**-Questionário para verificação de importância de gestão do trabalho em equipe.

**1-Faixa etária de?**

- 20 a 24 anos
- 25 a 29 anos
- Acima de 30 anos

**2-Sexo?**

- Feminino
- Masculino

**3-Tempo de empresa?**

- 3 meses a 1 ano
- 1 a 3 anos
- 3 a 5 anos
- acima de 5 anos.

**4-Se sente motivado pelo seu líder?**

- Sim
- Não

**5-Você recomendaria a empresa para um amigo que estivesse procurando emprego?**

- Sim
- Não

**6-Você se sente uma peça fundamental para sua empresa?**

- Sim
- Não

**7-Você recebe feedbacks constantes de seu superior imediato?**

- Sim
- Não

**8-Seu superior imediato é focado na organização de seu ambiente de trabalho, monitorando suas atividades?**

- Sim
- Não

**9-Seu líder compartilha os planos e as estratégias com a equipe?**

- Sim

Não

**10-**Seu líder esclarece suas dúvidas?

Sim

Não

**11-**Seu líder deixa claro para a equipe o que quer de cada um?

Sim

Não

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Escritório de Contabilidade**  
**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: FALHA DE COMUNICAÇÃO ENTRE**  
**EMPRESA E COLABORADORES**

**RESUMO**

SILVA, Kariny Lacerda **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: FALHA DE COMUNICAÇÃO ENTRE EMPRESA E COLABORADORES EM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE.**2019. 29 f. Relatório Final de Estágio (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, Goiás, 2019.

Na sociedade e dentro das empresas, a comunicação é uma ferramenta básica. As informações precisam ser amplas e claras. É falar e ser entendido, pois quanto mais informações há mais envolvimento dos profissionais que estarão em um só propósito para empresa. Organizações têm suas visões e culturas que enfatizam no comportamento dos colaboradores, pois são eles que exercem as atividades e que garantem o alcance de determinados objetivos dentro da organização. No entanto, para ser alcançado é necessário que as pessoas tenham bom comportamento, saibam cumprir com os seus deveres e acima de tudo tenham uma boa comunicação com os seus colegas de trabalho. A revisão de literatura foi escrita por meio de artigos e livros. Foi aplicado um questionário de caráter quantitativo contendo dezesseis questões, sendo sete objetivas e três discursivas, com o objetivo de verificar a qualidade e o que pode ser feito para melhorar a comunicação em uma empresa no ramo contábil, por meio da ferramenta Google Forms®, foi encaminhado pelo e-mail aos participantes. Após a coleta de dados, esses foram transformados em percentuais médios e apresentados sob a forma gráfica elaborado pela mesma ferramenta. Tais resultados foram analisados individualmente e em conjunto para melhor descrição dos resultados obtidos nessa pesquisa. Nas condições desse estudo, observou-se que a comunicação entre colaboradores e empresa é importante para seu desenvolvimento e crescimento organizacional; a falha de comunicação dentro das organizações afeta negativamente o colaborador promovendo deficiências como a falta de informações, procedimentos maus executados e ruídos.

**Palavras-chave:** Ruído. Diálogo. Negócios.

## **INTRODUÇÃO**

A palavra comunicação tem origem do latim '*communicare*' que tem vários significados como: partilhar, participar e tornar comum. A comunicação é essencial seja ela no meio de trabalho ou em sociedade, pois com ela pode-se partilhar diversas informações (JUNIOR et al., 2013).

Na sociedade e dentro das empresas a comunicação é uma ferramenta básica entre gestores e colaboradores. As informações precisam ser amplas e claras. É falar e ser entendido pois quanto mais informações existirem, mais envolvimento dos profissionais que estarão em um só propósito para empresa, ou seja, a produtividade será maior e não deixará espaço para ruído.

A comunicação interna consiste em passar regras ou decisões, todas as informações de criação até a manutenção, com clareza, deixando todos os funcionários cientes dos progressos ou não da empresa. Tendo a eficiência, essa ação participativa com qualidade auxilia toda a organização para o alcance dos objetivos almejados.

Segundo Brum (2017), uma das maiores dificuldades que acontecem nas instituições é a ineficiência na transferência de informações para os colaboradores sobre o mercado, gestão e negócios. A falha da comunicação pode afetar não só a empresa como os colaboradores, além de prejuízos, a má interpretação pode ocasionar um clima organizacional não muito eficaz.

A comunicação pode influenciar no desempenho de colaboradores em uma empresa e prejudicar os lucros, pois exerce um papel fundamental no clima organizacional. Quando falha, pode gerar conflitos, prejudicar desempenho da equipe e assim os lucros da organização. Uma administração mais participativa de ambas as partes, podem ter muitos resultados positivos, trazendo uma maior satisfação que reflete na produção e desempenho, é a forma com que a empresa se comunica com os clientes.

Este trabalho teve como objetivos verificar a influência da comunicação entre empresa e colaboradores, averiguar a falha de comunicação entre a empresa e os colaboradores, verificar a motivação dos funcionários e apresentar soluções para as possíveis falhas de comunicação.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Comunicação e a sua influência**

A comunicação é a interação entre duas ou mais pessoas, dentro das instituições a comunicação é essencial, tendo um grande poder no relacionamento

interpessoal desse modo um bom clima organizacional e uma boa comunicação entre seus colaboradores permitem o alcance de metas individuais e objetivos comuns (SOUZA, 2018).

Segundo Wolff (2019) saber passar as informações, é de grande importância até chegarem aos seus colaboradores nas organizações, de modo mais direto e esclarecedor, assim permitindo que trabalhem de forma eficiente ao serviço que será executado.

Comunicar-se é necessário para as pessoas, saber se expressar e opinar suas opiniões permitindo alto confiança, segurança no trabalho e felicidade afirma (FERREIRA; MALHEIROS, 2016).

Segundo Souza (2018) há várias formas de se comunicar seja por meio da fala, gestos, pinturas e até mesmo expressões faciais, trocando informações para determinado assunto que são passadas para os receptores (colaboradores) dentro das organizações seja ela a comunicação verbal e comunicação não verbal.

O sucesso das organizações está em seus colaboradores e gestores bem informados, muitos dos funcionários têm ideias, querem se interagir, mas para isso os gestores têm que ter a iniciativa, mantendo uma boa relação, tendo preocupações em resolver os problemas da melhor forma possível e com respeito. Com a falta de comunicação dentro das organizações pode gerar conflitos onde o papel do líder é saber lidar com determinadas situações, dessa forma buscar solucionar e resolver os problemas pois, as pessoas dependem umas das outras para realizar suas tarefas e alcançar seus objetivos em comuns

Infere Dutra (2017), as organizações que possuem canais de comunicação com os seus funcionários podem utilizar conteúdos como indicadores de sucesso do diálogo entre o líder e liderado assim permitindo identificar problemas de comunicação e relacionamentos, proporcionando melhoria nas metas desejadas e relação entre pessoas e líderes. Muitas empresas vendo a necessidade da comunicação e a falta dela adotaram o sistema de Feedback que serve para terem um contato maior entre um e outro para ficarem sabendo como está sendo o trabalho, ter também uma motivação a mais e sintam que exercem um papel importante na organização, é uma ferramenta essencial e constante nas instituições. Ele que avalia o desempenho e desenvolvimento de seus liderados e colaboradores desde a partir de um elogio ou de uma melhoria no aprendizado e até mesmo uma postura inadequada.



Em grandes partes das empresas a falha da comunicação é um dos seus maiores problemas, pois com essa falha se perde muito tempo e o trabalho não é bem aproveitado, podendo acontecer erros ou mesmo não sabendo exercer sua função, a comunicação está ligada a ganho de tempo e com isso vem o lucro.

A cultura organizacional está ligada a comunicação, o diálogo faz com que as empresas pensem sobre suas culturas, valores e ética. Uma cultura bem definida e importante que seja passada para seus colaboradores, compreendendo que além de normas formais e informais, vem uma série de regras não escritas que os próprios funcionários as criam. A necessidade de focar na cultura organizacional através da comunicação, e trabalhando-se internamente o compartilhamento o comprometimento com o sucesso da empresa, pois assim tornam-se mais eficientes no trabalho delas com mais humanização. Segundo Arredondo (2007) uma boa interação em uma reunião, faz com que todos participem, expondo suas ideias, críticas com respeito podendo assim chegar a seus objetivos e atingindo metas da empresa.

## **2.2 Motivação dos colaboradores**

Na sociedade e dentro das empresas, a comunicação é uma ferramenta fundamental entre gestores e colaboradores, e o fator de haver mais incentivos nas organizações, entende-se que qualquer procedimento começa pela comunicação. Toda organização é construída através de informação e de comunicação e não apenas de uma hierarquia de autoridade, todos os colaboradores devem assumir seus deveres e suas responsabilidades. Uma boa comunicação pode evitar conflitos e transformar o ambiente de trabalho e seus colaboradores que trabalham no local, propõe (CHIAVENATO, 2010).

“Para a gerência participativa de RH, a principal contribuição da tese de Chris Argyris reside na necessidade de integração entre o indivíduo e a empresa”. (CARVALHO; SERAFIM, 2004. p. 65). Gestores e líderes tem um papel fundamental na motivação de seus colaboradores tem que estar fazendo com que sejam estimulados com novos desafios, a crescer, alcançar objetivos, a si desempenhar e buscar mais, tudo isso e em vários outros aspectos é possível manter um colaborador dedicado a organização. Lacombe (2005) afirma que um bom líder é essencial em uma empresa, o qual ele sabe se sobressair em qualquer situação, assim como uma empresa sem líder, tem poucas chances de alcançar os seus resultados.

“A motivação constitui um importante campo do conhecimento da natureza humana e da explicação do comportamento humano. Para compreender-se o comportamento das pessoas torna-se necessário conhecer sua motivação” (CHIAVENATO, 2010 p.107).

Delgado (2011) afirma que as formas de motivação mais conhecidas são o incentivo, medo, conquista, crescimento e o poder, e todas essas formas de motivação está diretamente ligada a organização e o ambiente, mas também há a automotivação que é a pessoa buscar estímulos internos para correr atrás das metas e objetivos que pretende ser alcançada.

A cognição está ligada a motivação cada pessoa, há diversas formas diferentes de motivação após identificar o ambiente em que está, passam a assimilar o que acontece de positivo e negativo influenciando em seu comportamento, ações ou estímulos podem vir de forma externa ou interna propõem (FIGUEIREDO et al., 2015).

### **2.3 Falha de comunicação na empresa**

Dentro de uma empresa, na maioria parte do tempo, as informações não são passadas de forma clara entre a gestão e funcionários, podendo assim gerar má interpretação, deixando espaço para ruídos. Apontando que investir na comunicação é importante devido aos benefícios trazidos e economia de tempo resultantes, a comunicação evita inúmeros conflitos dentro do ambiente de trabalho. Se todos tiverem dificuldades é porque não houve o diálogo correto propõe (BRUM 2017).

A comunicação é o meio de passar informações é necessário entre gestores e colaboradores, dentro de uma empresa, é o fator de mais incentivo, qualquer procedimento começa pela comunicação, sendo a parte essencial e indispensável para as organizações, onde tem extrema importância para o andamento da empresa. As informações passadas têm que serem amplas e claras, não é apenas passar uma informação para frente, mas sim, conseguir falar e ser entendido quanto mais informações e mais envolvimento dos profissionais que estarão em um só propósito para empresa, ou seja, a produtividade é cada vez maior e não é deixado espaço para ruídos internos afirma (XAVIER, 2011).

As organizações têm suas visões e culturas que enfatizam no comportamento de seus colaboradores, pois são eles que exercem as atividades e que garantem o alcance de determinados objetivos dentro da organização, mas para isso ser

alcançado é necessário que as pessoas tenham um bom comportamento. Assim, saberem cumprir com os seus deveres e acima de tudo ter uma boa comunicação com os seus colegas de trabalho.

Destaca Xavier (2011) que, falha de comunicação nas organizações é prejudicial tanto para seus colaboradores e seus líderes, pois um mau ambiente de trabalho não pode trazer bons resultados, conseqüentemente, não alcançando objetivos e não entregando metas assim prejudicando os resultados as empresas. A liderança influencia muito no comportamento dos colaboradores da organização pois o líder é o espelho de seus funcionários a falha de comunicação no ambiente interno pode trazer ruídos e conflitos.

#### **2.4 Soluções para resolver a falha de comunicação**

Há muitas formas de resolver esse problema, porém o mais simples é conversar com quem causa o problema, colaboradores muitas vezes não conversam a respeito do problema por causa do gestor ou líder não dar espaço para que os colaboradores falem a respeito do problema a comunicação sendo direta e clara com seus superiores facilitam e ajuda a resolver o problema que a falha da comunicação gerou. Gestor ou líder tem que dar uma abertura para que haja uma boa comunicação, para que os colaboradores tenham e os vejam como aliados dentro da organização propõem (PAULA; MANSI; CARRAMENHA, 2017).

Em consonância com Mendonça (2017), propõe que, umas das melhores formas de resolver a situação é ter os colaboradores sempre motivados e ter dentro da organização a comunicação eficiente entre todos os departamentos para que todos trabalhem em equipe, incentivar os funcionários e colaboradores a interagirem de maneira mais frequente um trabalho em equipe e a comunicação clara reflete também na motivação que os colaboradores si sintam em um ambiente mais tranquilo mais leve.

“As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010, p. 115).

Segundo Albuquerque (2012) afirma que lidar com pessoas e suas diferenças pode ocasionar problemas até mesmo, desentendimentos dentro das instituições que podem ser resolvidos a partir de um bom relacionamento e comunicação entres os

colaboradores, assim são as pequenas ações que podem fazer a diferença nos resultados.

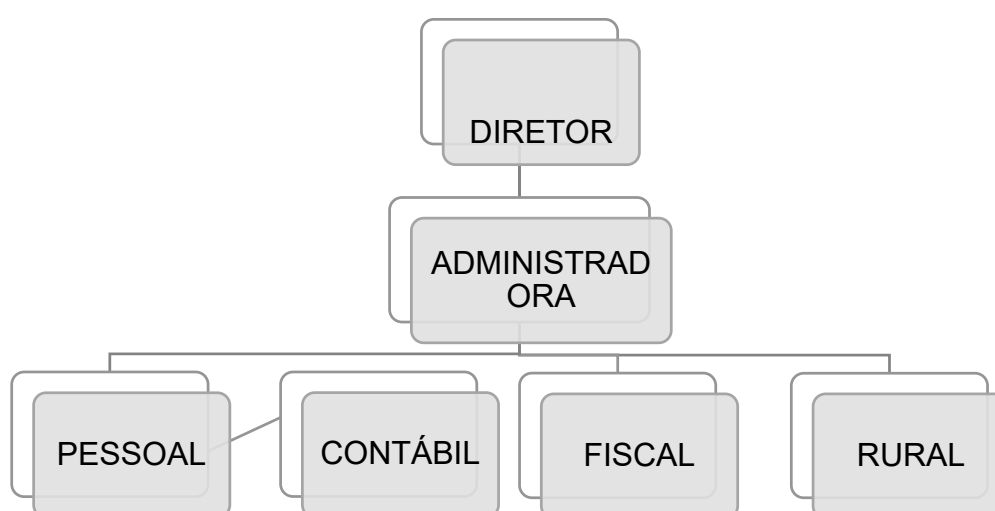
Manter o clima organizacional nas instituições é indispensável, a convivência diária com as pessoas, o modo de tratamento no meio do ambiente profissional. Pereira (2019) orienta que lidar com as diferenças pessoais não é fácil, o bom trabalho dos gestores seguida de uma liderança de qualidade unido com uma boa comunicação e motivação proporciona aos seus colaboradores a se comunicarem expressar suas próprias opiniões da melhor maneira possível.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

#### 3.1 Caracterização da Empresa

Fundada em 2001, a empresa em estudo, atua no ramo de atividades de contabilidade geral, sendo uma empresa Individual de Responsabilidade Ltda, com sede em Rio Verde, Goiás.

Em seu quadro há atualmente 18 funcionários, sendo quatro no departamento fiscal, três no rural, quatro no departamento pessoal, cinco contábil, uma na recepção e uma auxiliar de limpeza.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 1 – Organograma da empresa em estudo.**

#### 3.2 Participantes

Realizou-se um estudo de caso em todos os departamentos da empresa com os colaboradores sendo 13 mulheres e cinco homens com faixa etária entre 19 a 56 anos, com tempo de casa variando entre um mês há 8 anos.

### 3.3 Materiais ou Instrumentos

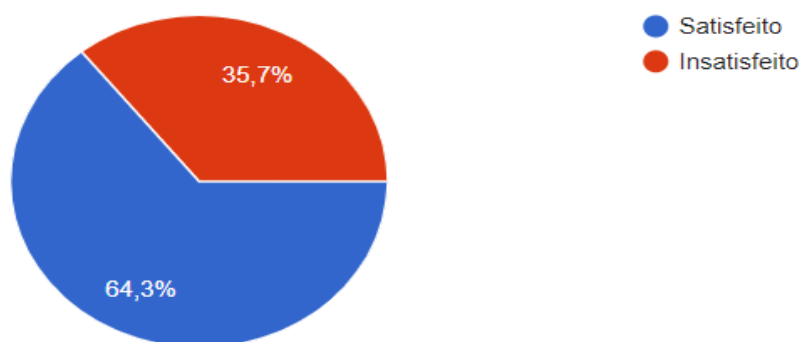
A revisão de literatura foi escrita por meio de artigos e livros. Aplicou-se um questionário (APÊNDICE A) de caráter quantitativo contendo 16 questões, sete objetivas e três discursivas, por meio da ferramenta Google Forms® que foi encaminhado pelo e-mail dos participantes, com o objetivo de verificar a qualidade e o que pode ser feito para melhorar a comunicação em uma empresa no ramo contábil.

### 3.4 Análise de Dados

Após a coleta de dados, esses foram transformados em percentuais médios e apresentados sob a forma gráfica elaborada pela ferramenta Google Forms®. Tais resultados foram analisados individualmente e em conjunto melhor descrição dos resultados obtidos nessa pesquisa.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Pode-se observar que cerca de 64% dos colaboradores estão satisfeitos quanto a comunicação na organização e, 35,7% estão insatisfeitos (FIGURA 2).

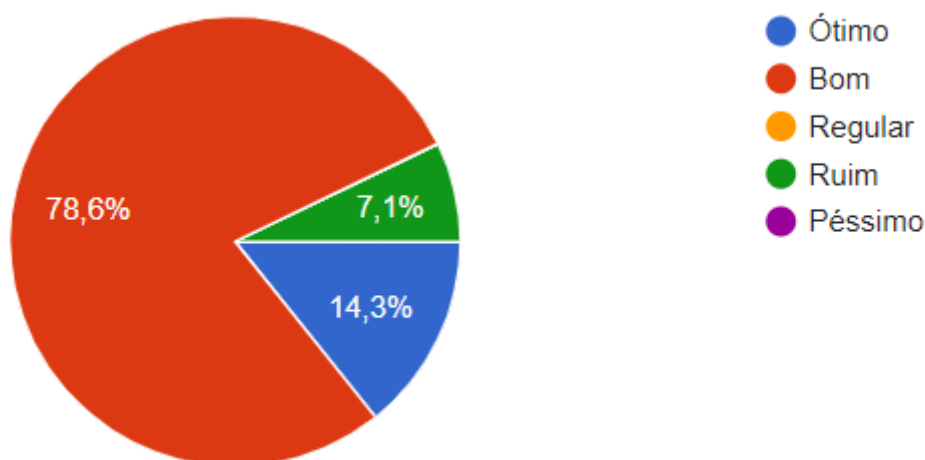


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 2: Dados médios percentuais quanto a satisfação do colaborador com relação a comunicação na empresa.**

É possível notar que entre os colaboradores o nível de satisfação é alto, indicando que o gestor e líderes dos departamentos buscam uma comunicação eficaz.

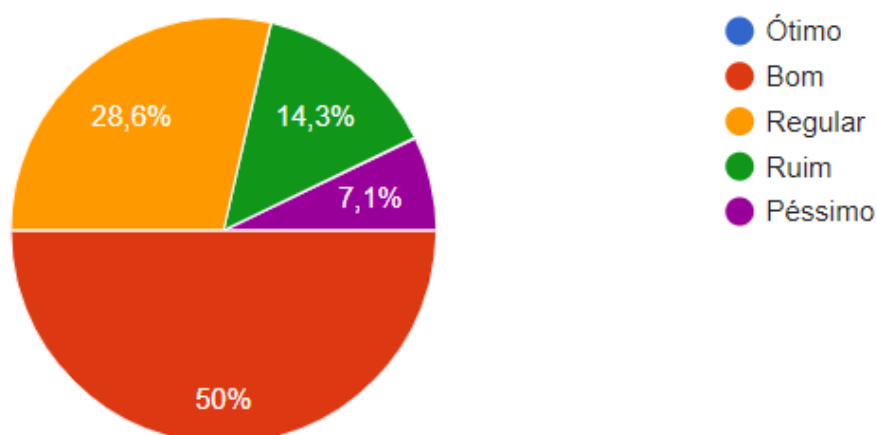
A boa comunicação pode evitar conflitos e transformar o ambiente de trabalho e seus colaboradores que ali trabalham propõe (CHIAVENATO, 2010).



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**Figura 3: Dados médios percentuais sobre como está o ambiente de trabalho proporcionado pela empresa.**

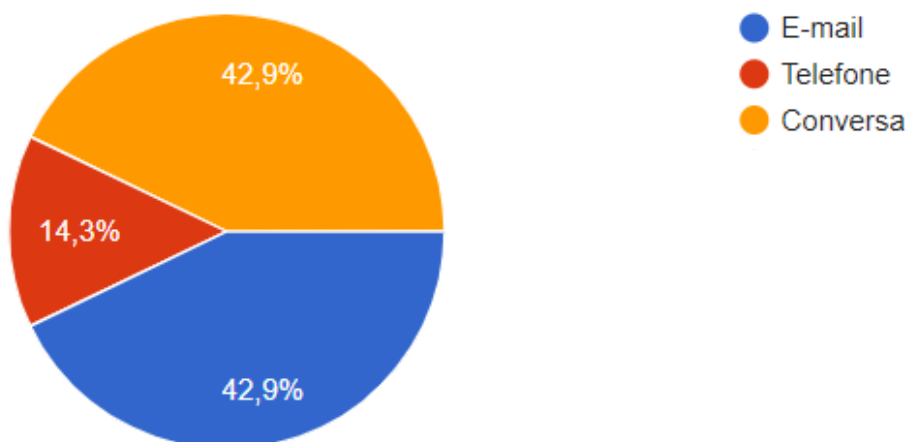
Como observado na Figura 3, cerca de 92% dos colaboradores dizem que o ambiente de trabalho proporcionado pela empresa está entre ótimo e bom, e 7,1 classifica como ruim. O resultado permite verificar que há um bom ambiente de trabalho, porém é necessário buscar melhorias internas, para que haja um nível maior de satisfação com o clima organizacional que é proporcionado, que tenha mais motivação, engajamento das equipes em busca do resultado.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 4: Dados médios percentuais sobre como está a comunicação entre funcionários.**

Quanto a comunicação entre colaboradores, classificam como boa a comunicação entre funcionários, 28,6% classificam como regular e 21,4% classificam entre ruim e péssimo (FIGURA 4).

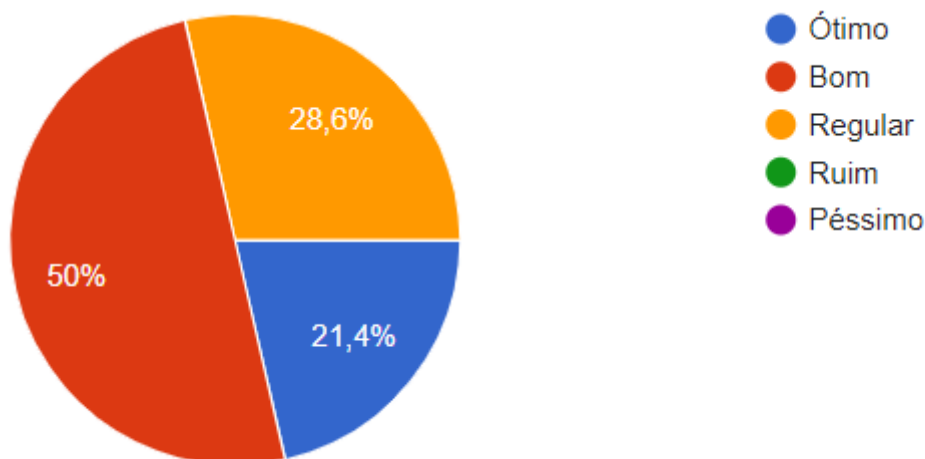


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 5: Dados médios percentuais sobre como é realizada a comunicação entre funcionários ou departamentos.**

No desenvolver da pesquisa verificou-se que há uma comunicação com número expressivo que é considerada entre boa e regular, precisando, portanto, ser um ponto a ser trabalhado por novos meios e formas a serem trabalhadas, para que haja uma comunicação clara entre os funcionários não deixando mal-entendidos ou mensagem incompreendidas. “As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010, p. 115).

Logo em seguida, na Figura 5, pode-se verificar que o a comunicação entre funcionários ou departamentos 85,8% são entre conversas e e-mails, e 14,3 por meio de ligações.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 6: Dados médios percentuais sobre como está a comunicação entre você e a direção da empresa.**

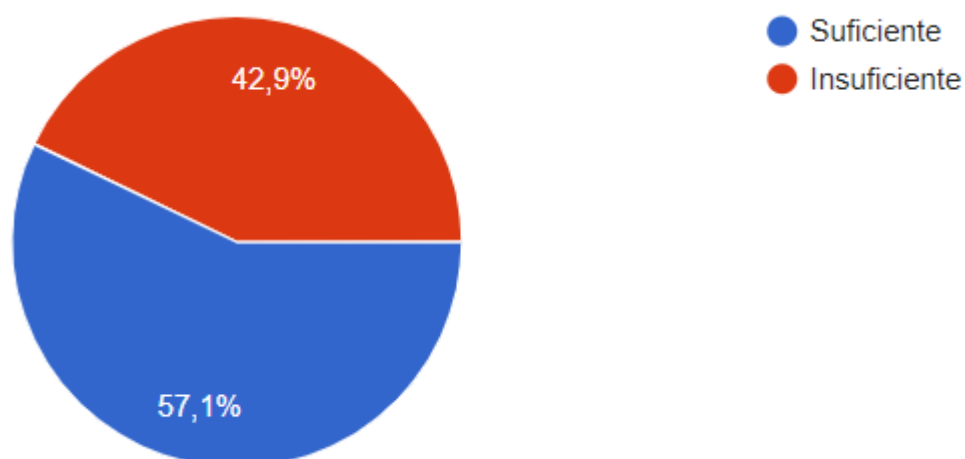
Ao verificar a comunicação entre a empresa e seus colaboradores (FIGURA 6), 71,4% dos colaboradores classificam como boa e ótima e 28,6% como regular.

A direção da empresa que deve buscar melhorias, para que a partir deles possam ter funcionários como parceiros da organização.

Acerca do Gestor ou líder, este tem que dar uma abertura para que haja uma boa comunicação, para que os colaboradores tenham e os vejam como aliados dentro da organização propõem (PAULA; MANSI; CARRAMENHA, 2017).

Conforme Figura 7, cerca de 57% dos entrevistados disseram que a quantidade de informações recebidas entre os funcionários e a direção está suficiente, e 42% afirmam de estar. Isso afirma o que foi apresentado na Figura 6, demonstrando urgência na reavaliação de como está sendo repassada a mensagem entre direção e seus funcionários das empresas a comunicação é meio de passar informações, é necessário entre gestores e colaboradores, qualquer procedimento começa pela comunicação e é parte essencial e indispensável para as organizações, onde tem extrema importância para o andamento da empresa.

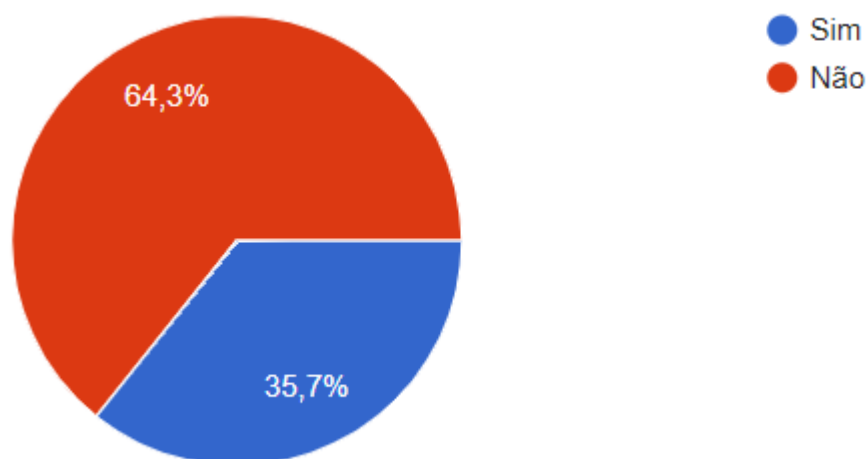




FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 7: Dados médios percentuais sobre a quantidade de informações recebidas entre funcionários e direção**

Segundo Wolff (2019) saber passar as informações, é de grande importância até chegarem aos seus colaboradores nas organizações, de modo mais direto e esclarecedor, assim permitindo que trabalhem de forma eficiente ao serviço que será executado.



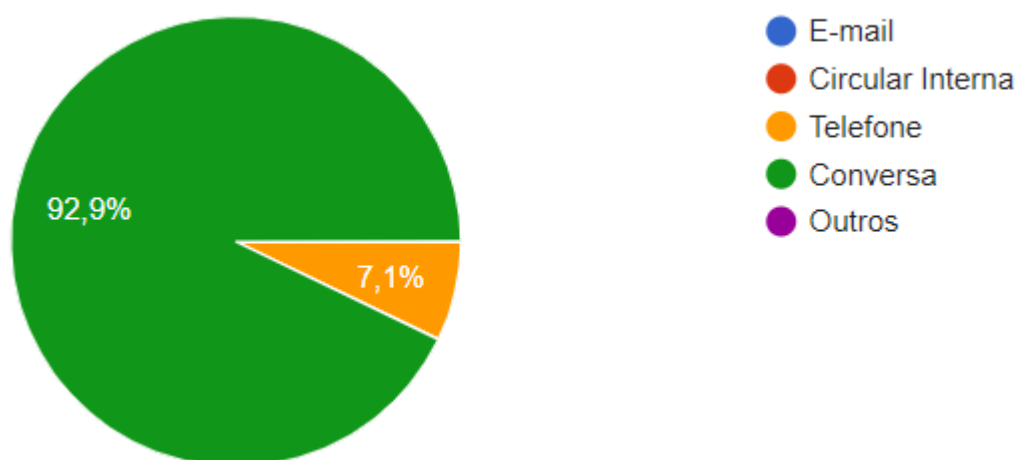
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 8: Dados médios percentuais sobre como são realizados os feedbacks pelos trabalhos realizados.**

Constatou-se que mais de 64% informam que não são realizados feedbacks dos trabalhos realizados no dia a dia da organização e apenas 35,7 recebem (FIGURA 8). Adotar o sistema de Feedback serve para terem um contato maior entre um e outro, para ficar sabendo de como está sendo o trabalho, ter também uma motivação a mais,

ali e sintam que exerce um papel importante é uma ferramenta essencial e constantes nas organizações. Ele que avalia o desempenho e desenvolvimento de colaboradores, desde a partir de um elogio, ou de uma melhoria no aprendizado e até mesmo uma postura inadequada.

Uma boa comunicação pode evitar conflitos e transformar o ambiente de trabalho e seus colaboradores que ali trabalham propõe (CHIAVENATO, 2010).

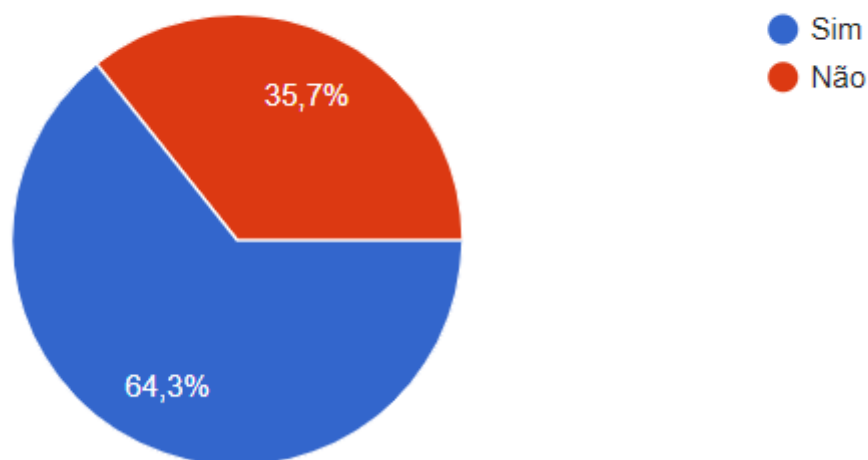


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 9: Dados médios percentuais sobre como é realizada a comunicação entre direção e funcionários.**

Quase que a totalidade dos colaboradores afirmou que a comunicação entre direção e funcionários é realizada através de conversa ou pelo telefone. Não há muitos meios, e sempre são da mesma forma vendo que é necessário então buscar uma melhor qualidade na comunicação e informações passadas.

Em seguida, pode-se ver que que vários funcionários em questão já tiveram que refazer tarefas pela falha ou falta de comunicação (FIGURA 10).

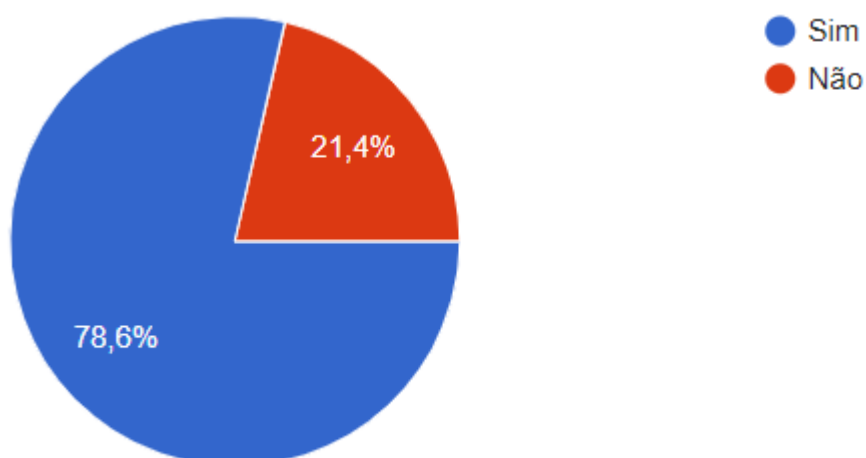


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 10: Dados médios percentuais sobre a não realização de tarefas por falta de informações ou por chegarem incompletas.**

Na verificação dos percentuais, notou-se que há uma grande falha de comunicação interna, é necessário que haja melhoria nas informações e qualidade delas, para que não seja preciso refazer tarefas do cotidiano, isso tendo economia de tempo e qualidade no serviço executado.

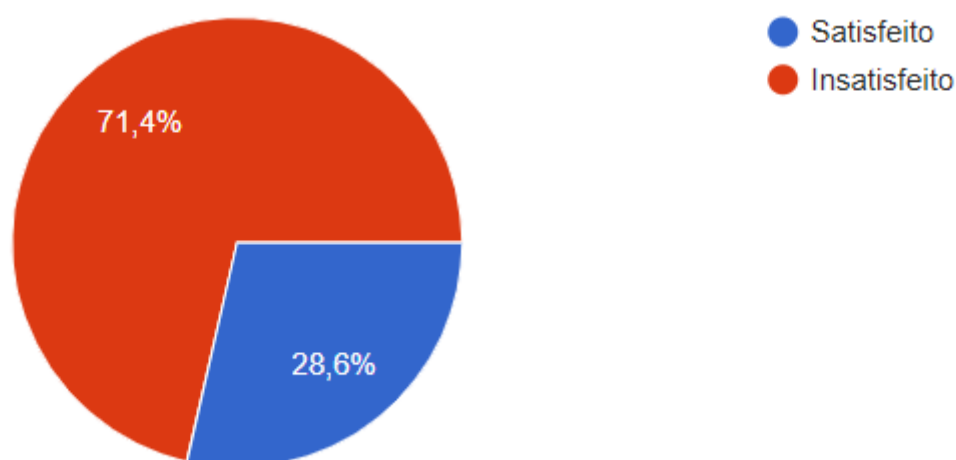
Segundo Xavier (2011) falha de comunicação nas organizações é prejudicial tanto para seus colaboradores e seus líderes, pois um mau ambiente de trabalho não pode trazer bons resultados, conseqüentemente não alcançando objetivos e não entregando metas assim prejudicando os resultados das empresas.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 11: Dados médios percentuais quanto a refazer tarefa pelos problemas de repasse ou entendimento de uma informação**

Destacou-se um grande percentual de cerca 78,6% dos colaboradores, que já tiveram que refazer alguma tarefa por problemas de repasse ou até mesmo entendimento de informações no ultimo bimestre pelo menos uma vez, e apenas 21,4 não tiveram esse mesmo problema. A importancia da comunicação clara seja entre funcionários, ou colaboradores e gestores é principalmente nesse ponto para que não tenha que ser feito mais de uma vez o mesmo trabalho, evitando ruídos, ter que refazer o que já foi feito gera um desgaste, desmotiva, gera economia de tempo e qualidade na tarefa realizada.

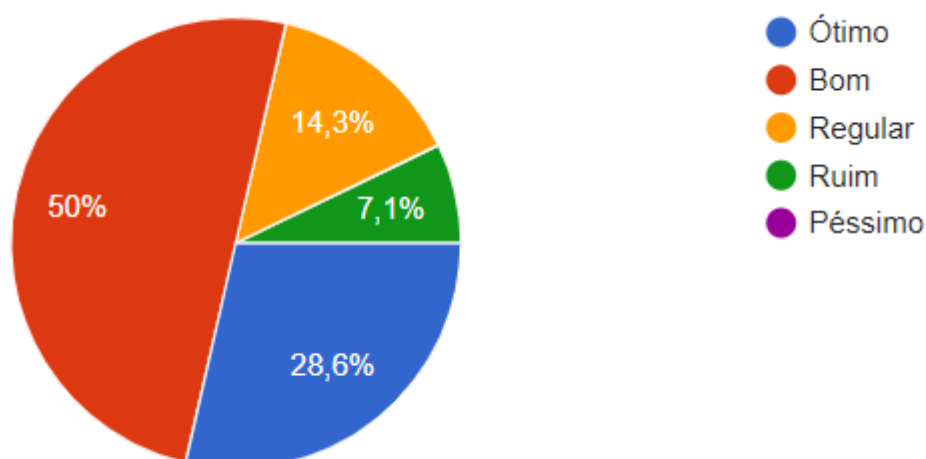


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 12: Dados médios percentuais a respeito do reconhecimento de seus esforços e como os colaboradores se sentem.**

Com o reconhecimento de seus esforços 71,4% dos colaboradores dizem que os esforços não são reconhecidos e estão insatisfeitos, enquanto 28,6% sentem-se satisfeitos com o reconhecimento (FIGURA 12). Saber reconhecer os esforços dos outros traz uma grande satisfação e motivação para quem realizou a tarefa que lhe foi confiada, é um fator que precisa ser muito trabalhado para que todos na organização vejam que seus esforços são sempre reconhecidos e que tenha melhorias.

Quanto a satisfação (FIGURA 13), 92,8 dos colaboradores classificam entre ótimo e bom o nível de satisfação com seu trabalho, 21,4% classificam como ruim e regular. O nível de satisfação está variando entre ótimo, bom e regular.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 13: Dados médios percentuais sobre quão satisfeito está com o seu trabalho.**

“A motivação constitui um importante campo do conhecimento da natureza humana e da explicação do comportamento humano. Para compreender-se o comportamento das pessoas torna-se necessário conhecer sua motivação” (CHIAVENATO, 2010 p.107).

**QUADRO 1- Principais problemas enfrentados que afetam o desempenho ou até mesmo a produtividade no dia a dia de colaboradores no trabalho.**

|  |
|--|
| Falta de comunicação;  |
| Até o momento, os problemas que surgem não afetam e não alteram meu rendimento   |
| Comunicação falha no departamento, colegas de trabalho problemáticos;  |
| Falta de reconhecimento;   |
| Sobrecarga de serviço;   |
| Ter que refazer trabalho já encerrado por motivos de alteração de informações;   |
| A mudança frequente de ideias por parte da gestão da empresa, um dia fala algo no outro dia já mudou de ideia, e às vezes, diz que não falou o que foi dito; |
| Falta de comunicação, linguagem mais aberta;   |
| Má comunicação interna;  |
| Falta de informações claras;   |
| Falta de tempo.  |

FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

Analisando o Quadro 1, referente aos problemas enfrentados que podem afetar o desempenho e produtividade no dia a dia foi por várias vezes a falta de comunicação, falta de reconhecimento, sobrecarga de trabalho e mudança frequente

de ideias da parte da gestão da organização. Todos fatores que realmente acontecem, causam desconforto e até mesmo desmotivação dos colaboradores tendo em vista que a maior deles decorre da falha ou da falta de comunicação.

De acordo com Pereira (2019) um lidar com diferenças pessoais não é fácil, o bom trabalho dos gestores seguida de uma liderança de qualidade munido de uma boa comunicação e motivação proporciona aos seus colaboradores a se comunicar e expressar suas próprias opiniões da melhor maneira possível.

**QUADRO 2- Como alterar a comunicação associada ao seu trabalho de modo a torná-la mais satisfatória.**

|  |
|--|
| Através de reuniões para repasse de informações do dia-a-dia e para busca de melhorias internas;                 |
| Ter mais reuniões com todos os colaboradores para discutir assuntos diários                                      |
| Reuniões;  |
| Reuniões mensais, para um feedback dos trabalhos desenvolvidos no mês;   |
| Demissão;  |
| Não tenho uma resposta em mente sobre o assunto;   |
| Conversa direta;   |
| Comunicação;   |
| Ter reuniões semanais ou até mensal colocando nos colaboradores a par das mudanças internas com mais frequência; |
| Centralizar as ideias no que é certo;  |
| Que não responda uma pergunta, com outra pergunta, isso torna a comunicação difícil;                             |
| Por meio de reuniões;  |
| Ter mais benefícios;   |
| Reuniões mensais para discutir as pendências.  |

FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

A partir do Quadro 2, quando questionados sobre como obter maior satisfação a comunicação associada ao trabalho foram indicadas reuniões, feedbacks, uma maior comunicação, centralizar as ideias, possuir mais benefícios. Analisando que todos os meios propostos para melhorar o nível de satisfação dos colaboradores são meios que são possíveis desde que haja um bom entendimento, uma concordância das partes, uma boa comunicação.

Segundo Albuquerque (2012) afirma que lidar com pessoas e suas diferenças pode ocasionar problemas até mesmo desentendimentos dentro das instituições que podem ser resolvidos a partir de um bom relacionamento e comunicação entres os

colaboradores, assim são as pequenas ações que podem fazer a diferença nos resultados.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas condições desse estudo observou-se que a comunicação entre colaboradores e empresa é importante para seu desenvolvimento e crescimento organizacional.

A falha de comunicação dentro das organizações afeta negativamente o colaborador aonde trazem deficiências como a falta de informações, procedimentos maus executado e ruídos.

Destaca-se que a motivação dos colaboradores na organização tem que ser trabalhada pois, percebe-se que há necessidades de incentivos para os colaboradores seja ele monetários ou não monetários.

O feedback é uma ferramenta importante para o colaborador, pois permite verificar pontos fortes e melhorias no ambiente de trabalho. As reuniões ajudam a detectar e entender o que está acontecendo dentro da organização, evitando possíveis falhas na comunicação.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Jamil. **A arte de lidar com as pessoas**: A inteligência interpessoal aplicada – 2.ed. São Paulo: Planeta, 2012.

BRUM, Analisa de Medeiros. **Endomarketing Estratégico**: como transformar líderes em comunicadores e empregados em seguidores. São Paulo: Integrare, 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações - 3.ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

\_\_\_\_\_, Idalberto. **Iniciação à Teoria das organizações**. São Paulo: Manole, 2010.

\_\_\_\_\_, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos: Fundamentos Básicos**. São Paulo: Atlas, 2006.

DELGADO, Reni Regina Ramos. **A importância da motivação para o sucesso da organização**, 2011.

FERREIRA, Patricia; MALHEIROS, Gustavo. **Comunicação empresarial: planejamento, aplicação e resultados**. São Paulo: Atlas, 2016.

FIGUEIREDO, Ana Carolina; OLIVEIRA, Camila Souza; BORGES, Maria das Graças; PEREIRA, Thais Aparecida. **A motivação influencia no desempenho das pessoas nas organizações**. – São Paulo, Unisaesiano, 2015.

FLORES, Rafael Telch. **A influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas**. – São Paulo. Administradores, 2016.

HITT, Michael A, MILLER, Chet, COLELLA, Adrienne **Comportamento Organizacional**. Tradução e revisão técnica Teresa Cristina Padilha de Souza. 3. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2016.

JUNIOR Achiles Batista Ferreira; PAULA, Alessandra; ZANOTTO Diego Marcel; TEIXEIRA Juliane Marise Barbosa; GOERL Rodrigo. **A eficácia da comunicação nas organizações**: Caderno Organização Sistêmica. 3. ed. 2013.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências** – São Paulo: Saraiva, 2005.

MENDONÇA, Bruno. **A importância da comunicação no ambiente de trabalho**. 2017.

PAULA, Monica. MANSI, Viviane. CARRAMENHA, Bruno. **Comunicação com líderes e empregados**. – São Paulo, 2017.

PEREIRA, Juliana. **Relacionamento interpessoal dentro das organizações**. – São Paulo, Administradores, 2019.



SOUZA, Delca Rodrigues. **Comunicação interna**: A sua importância para os colaboradores com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento de um clima positivo e favorável nas organizações. - UniCEUB/ICPD, 2018.

WOLFF, Marilene da Silveira. **Um estudo de caso sobre a importância das tics na comunicação interna escolar**. - Porto Alegre, 2019.

XAVIER, Cleiton Fernando. **A importância da gestão estratégica de pessoas nas empresas**. – São Paulo. Administradores, 2011.

## APÊNDICE

**APÊNDICE A – Questionário aplicado durante a pesquisa.**

Prezado colaborador,

Esse projeto faz parte do relatório final de pesquisa do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos na Faculdade Almeida Rodrigues. Não é necessária identificação. Desde já agradeço sua colaboração.

**1. Faixa Etária:**

- 19 a 29 anos
- 30 a 39 anos
- 40 a 49 anos
- Acima de 50 anos

**2. Tempo de Empresa atual:**

- 1 meses até 1 ano
- 1 a 3 anos
- 4 a 5 anos
- Acima de 5 anos

**3. Como você está no seu trabalho quanto a Comunicação?**

- Satisfeito
- Insatisfeito

**4. Classifique como está o ambiente de trabalho proporcionado pela empresa:**

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**5. Classifique como está a Comunicação entre os Funcionários:**

- Ótimo
- Bom
- Regular

- Ruim
- Péssimo

**6. Classifique como está a Comunicação entre a Direção da Empresa:**

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**7. Na sua avaliação a quantidade de informações recebidas entre funcionários e Direção está:**

- Suficiente
- Insuficiente

**8. Quão satisfeito está com o seu trabalho?**

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**9. Já houve algum caso no seu setor de alguma tarefa não ser executada por falta de informações ou por chegarem incompletas?**

- Sim
- Não

**10. De que maneira é realizada a comunicação entre direção e funcionários?**

- E-mail
- Circular Interna
- Telefone
- Conversa
- Outros

**11. De que maneira é realizada a comunicação entre funcionários ou departamentos?**

- E-mail
- Circular Interna
- Telefone
- Conversa
- Outros

**12. São realizados entre direção e funcionários feedbacks pelos trabalhos realizados?**

- Sim
- Não

**13. Você já teve que refazer alguma tarefa pelos problemas de repasse ou entendimento de uma informação?**

- Sim
- Não

**Se sim, quantas vezes no último bimestre? \_\_\_\_\_**

**14. A respeito do reconhecimento de seus esforços, como você se sente?**

- satisfeito
- insatisfeito

**15. Quais os problemas enfrentados que afetam no seu desempenho ou até mesmo sua produtividade no seu dia a dia de trabalho?**

---

---

**16. Se para torná-lo mais satisfeito, a comunicação associada ao seu trabalho pudesse ser alterada de alguma de forma, por favor, indique como?**

---

---

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Escola Municipal de Ensino Fundamental****Antônio Vieira de Moraes****RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A QUALIDADE DE VIDA DE PROFESSORES  
DA REDE PÚBLICA DE ENSINO****RESUMO**

MARTINS, Mariane de Oliveira. **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A QUALIDADE DE VIDA DO PROFESSOR DA REDE PÚBLICA DE ENSINO**. 2019. 35 folhas. Relatório Final de Estágio (Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, 2019.

A qualidade de vida no trabalho é a junção de vários elementos que possibilitam a estabilidade e satisfação do ser humano. Analisar a qualidade de vida na escola é fundamental inclusive para o aumento da produtividade, pois o professor é responsável direto pela melhoria do nível de educação, e a ausência de qualidade de vida em seu trabalho pode influenciar negativamente o processo. Esse trabalho teve por objetivos analisar a importância da qualidade de vida do trabalho, verificar condições de trabalho oferecidas e como esses aspectos afetam ao grupo em estudo; apontar o número de afastamentos e nexos causais relacionados a atividade de professores do ensino fundamental na rede municipal, bem como a proposição de soluções para a realidade encontrada. Para tanto, aplicou-se questionários com perguntas objetivas e os resultados percentuais médios apresentados como gráficos de setor por meio do Google Forms®. Manter a qualidade de vida no trabalho quanto ao ambiente físico, mental e emocional do profissional, é de grande importância, motivando-os a exercerem suas atividades com eficiência. Falta de reconhecimento, de incentivos, excesso de trabalho e ausência de planos de carreira são os fatores de maior exaustão. A remuneração e políticas de incentivos foram apontados como fatores iminentes para melhoria da qualidade de vida atual. Todos os participantes da pesquisa já apresentaram alguma doença relacionada ao trabalho, destacando-se entre esses distúrbios da voz, osteomusculares, ansiedade e alergias. Assim, é evidente a necessidade de políticas públicas relacionadas a realidade desses profissionais, tratando-o como um indivíduo biopsicossocial.

**Palavras-chave:** Doenças do trabalho. Produtividade. LER. DORT.

**INTRODUÇÃO**

Segundo Limongi França (2010) Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico, implantação de melhorias, inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho. A construção do QVT ocorre a partir do momento

em que se analisam as empresas como um todo. Infere-se, dessa forma, que a qualidade de vida no trabalho e a junção de vários elementos que possibilitam a estabilidade e satisfação do ser humano no que se refere ao seu estado de bem-estar e não só físico, mas também social e psicológico.

O profissional da educação se depara com a necessidade de manter o equilíbrio em várias situações, muitas vezes contraditórias, que lhe exigem desempenhar vários papéis. Algumas vezes é necessário que o professor atenda aos seus alunos individualmente, em outras ele tem que lidar com as políticas educacionais para as quais as necessidades sociais o direcionam, tornando professor e alguns alunos subordinados, a serviço das necessidades políticas do momento. Ele precisa estimular a autonomia do aluno, mas ao mesmo tempo pede que se acomode às regras do grupo e da instituição (CARLOTTO, 2002).

De acordo com Gasparini, Barreto e Assunção (2005), ao investigar o perfil dos afastamentos do trabalho por motivos de saúde de uma população de profissionais da educação, observou-se que os transtornos psíquicos ficaram em primeiro lugar entre os diagnósticos que provocaram os afastamentos. A gravidade do processo de adoecimento dos professores do ensino fundamental no Brasil tem sido evidenciada em alguns estudos. Em meio aos agravos mais recorrentes na categoria docente, observa-se que os transtornos mentais ocupam lugar de destaque, dentre eles se encontra a Síndrome de Burnout (BATISTA et al., 2010).

Burnout é o termo utilizado para designar o estresse associado ao trabalho, traduzido para Língua Portuguesa como perder o fogo, perder a energia (SILVA, 2006).

Além desses fatores, outros inerentes ao próprio sujeito, são considerados inimigos biológicos da voz. São eles; as alterações advindas com a idade e alergias infecções de vias aéreas superiores. Influências hormonais, medicações, tabagismo, e falta de hidratação. Refletindo sob o ponto de vista, vale ressaltar que o achado de uma alteração de natureza pessoal, não descarta a existência concomitante de um distúrbio de voz relacionado ao trabalho (FERREIRA et al, 2009).

Os distúrbios decorrentes da voz caracterizam-se por serem crônicos, o que os diferencia de outros distúrbios que alteram a qualidade da voz, como laringites, gripes, resfriados, e processos inflamatórios agudos (SOUZA et al, 2011).

As lesões por Esforços Repetitivos (LER) e as Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho (DORT), representam um dos grupos de doenças

ocupacionais que traz danos decorrentes de fatores de risco físicos como repetitividade, força muscular, posturas inadequadas e mobiliário inadequado, em suma são decorrentes da utilização excessiva, imposto ao sistema osteomuscular, e da falta de tempo para recuperação. Em geral, são caracterizadas pela ocorrência de vários sintomas, concomitantes ou não, de aparecimento insidioso, predominante nos membros superiores (MAGNO et al, 2012).

A prevenção das doenças ocupacionais do trabalho dos professores é fundamental. Há de se esperar, por exemplo, que docentes satisfeitos com suas condições de trabalho, podem ter melhor desempenho e conseqüentemente isto venha contribuir para a melhoria do ensino nas escolas. Por outro lado, conhecer a qualidade de vida desses profissionais e as características que a influenciam, pode subsidiar a criação de estratégias promotoras de qualidade de vida desse segmento populacional (MAGNO et al, 2012).

Para Santos (2001) há uma lacuna na realização de estudos que investiguem no setor público a relação entre competências com comportamento organizacional, satisfação no trabalho, comprometimento organizacional ou motivação.

Diante do exposto esse trabalho teve por objetivos analisar a importância qualidade de vida do trabalho, verificar condições de trabalho oferecidas e como esses aspectos afetam ao grupo em estudo. Almejou-se ainda apontar o número de afastamentos e nexos causais relacionados a atividade de professores do ensino fundamental na rede municipal, bem como a proposição de soluções para a realidade encontrada.

## **1. 2. REVISÃO DE LITERATURA**

### **2. 2.1 Qualidade de vida no trabalho e sua importância.**

Qualidade de Vida no Trabalho a QVT, tem por objetivo desenvolver um bom ambiente de trabalho, promovendo saúde mostrando aos colaboradores que sua saúde pode intervir no seu desenvolvimento profissional. É crescente a necessidade dos estudos da QVT nas organizações, independente da sua atuação e formação, que vai desde a parte operacional até a diretoria (LIMONGI-FRANÇA, 2011).

Chiavenato (2004) destaca que a QVT tem sido uma das ferramentas mais úteis nas organizações, pois serve para identificar o grau de satisfação dos



colaboradores com o seu trabalho, sendo um indicador de experiências humanas no ambiente de trabalho.

Chiavenato (2009) afirma que a qualidade de vida interfere em vários fatores como satisfação com o trabalho, possibilidades de crescimento, reconhecimento, benefícios oferecidos o ambiente físico e psicológico, salário e a liberdade para poder tomar decisões.

Para Gil (2009) pode influenciar nas mudanças de comportamento e atitudes pessoais, que são essenciais para a produção do colaborador, entre elas são motivação, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, inovação e criatividade.

De acordo com Both et al. (2006), a qualidade de vida dos professores tem sido pouco investigada, principalmente na educação básica, estudos apontam que há uma certa escassez de estudos dessa temática.

Em uma era de mudanças socioculturais e de muitos avanços tecnológicos, é necessário que os profissionais da educação, compreendam e se preparem para saber lidar com as novas condições de trabalho que afetam seu rendimento e, conseqüentemente, a sua qualidade de vida no trabalho (BOTH et al, 2006).

As transformações globais no âmbito de trabalho, tem influenciado significativamente a saúde dos profissionais da educação, deixando-os mais suscetíveis a transtornos físicos e mentais. A QVT está interligada a fatores psicológicos, organizacionais e políticos. Tais condições são fundamentais para essa classe trabalhista, pois elas estão conectadas as oportunidades de progresso, com promoção pessoal e profissional.

### **3. 2.2 Fatores que afetam a qualidade de vida do professor**

De acordo com Oliveira (2003), o trabalho do professor vem passando por intensas transformações, não pela quantidade de conteúdo, mas pela grande exigência que o mundo atual lhe propôs. Cada vez mais profissionais se sentem menos habilitado tendo sua autoestima reduzida.

Nesse contexto onde a tríade do saber, saber fazer e principalmente querer fazer (ZARIFIAN, 2001) torna-se cada vez mais iminente para o profissional da docência. Para êxito na sua atividade o contemporâneo da educação precisa além de

deter diversos e atualizados conhecimentos deve mobilizá-los nas mais diferentes situações cotidianas de maneira flexível e com construto social.

Martins (2007) afirma que entre os fatores mais estressantes da rede pública de ensino é a baixa valorização da profissão, que quando aliado a baixos salários, desrespeito de alunos, precariedade da estrutura escolar, falta de material didático e o crescente casos de violência na escola, acaba fazendo com essa seja a última alternativa de novos ingressantes em cursos superiores de licenciatura no país.

Silva e Gradela (2017) apontam como dificuldade a esses educadores a falta da família dos alunos na escola. Muitos pais não apresentam qualquer interesse em acompanhar a vida escolar de seus filhos.

Quanto a violência os tipos mais evidenciados em pesquisa realizada por Santos e Medina (2018) foram agressão verbal e física, que vão desde xingamentos, palavreado impróprio e provocações a pontapés, empurros e socos, muito comuns entre alunos, mas também presente entre alunos para com professores. Para os autores tais eventos têm ocorrido com maior frequência em várias escolas no país e sido amplamente divulgado pelas mídias sociais, quando alunos agridem professores, professores agridem a alunos ou ainda alunos que se agridem.

A desvalorização do trabalho docente, expressos genericamente pela percepção de desrespeito por parte dos alunos (e até mesmo da sociedade), as condições salariais (que não condizem com a importância e a responsabilidade social deste trabalho), a necessidade de ampliação da jornada de trabalho para recompor salário, os aumentos expressivos de alunos em salas de aula, além da luta permanente por manter-se no emprego, são fatores que têm contribuído para a perda de qualidade da saúde dos professores. Esta intensificação do trabalho desencadeadora da insatisfação no trabalho reduz a qualidade da educação (SILVA; GRADELA, 2017, p. 83).

No Brasil, as jornadas de trabalho são em torno de 40h semanais, e muitas vezes atividades extraclasse são realizadas pelos docentes em casa e em seu horário de descanso. Estes trabalhos excessivos, que representam sobrecarga de trabalho inclusive nas férias, finais de semana, retiram do professor a oportunidade de estarem com seus familiares, amigos ou mesmo realizar outros tipos de atividade físicas, culturais e sociais, comprometendo então sua qualidade de vida (COSTA; SANTOS, 2007).

Como se percebe são diversos os motivos que afetam a atividade de professores e em decorrência desses, somados ou não, há o desencadeamento de diversas patologias.

## **2.3 Principais doenças relacionadas ao trabalho docente**

4. Conforme o Art. 20º da Lei nº 8213 de 24 de julho de 1991 (BRASIL, 1991), “doença ocupacional, assim entendida a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacione diretamente”, ou seja, existe um nexo causal efeito comprovados e reconhecidos como por exemplo, o trabalho que perdeu parte de sua audição pelos ruídos aos quais foi exposto durante seu serviço.

Na classe de professores há três grupos de doenças mais comuns conforme relatado elencado na literatura, desde distúrbios da voz a distúrbios osteomusculares como segue.

### **2.3.1 Distúrbios da voz**

Segundo Silva e Gradela (2017) a classe docente é a categoria profissional considerada com o maior risco de desenvolvimento de distúrbios vocais e apresenta maior prevalência de queixas vocais específicas quando comparada outras categorias. O uso inadequado da voz é um fator que contribui para os problemas relatados, como: doenças do sistema respiratório (dor na garganta, rouquidão e disfonia).

De acordo com Roy et al. (2003), pelo menos um em cada três professores refere que dar aula produz efeito vocal adverso, muitos reduziram as suas atividades laborais em razão de problema na voz.

### **2.3.2 Doenças psicossomáticas**

O estresse está presente em várias profissões, mas a profissão do professor se destaca pelo alto potencial de manifestação por estresse, pelas condições físicas e emocionais (GOULART JUNIOR; LIPP, 2008).

Para Compas (2006) e Ross; Altmaier (1994) aponta que no caso dos professores o estresse profissional está ligado com as condições laborais e individuais, visto que as exigências impostas ao profissional ultrapassam sua capacidade de lidar com ela. Assunção (2008) realizou uma pesquisa com 1980 professores de Belo Horizonte, identificando que 23% fazem uso de medicamento para depressão ou ansiedade, 11% para alterações do sono.

São mais propensos a desenvolvê-los aquelas que trabalham acima de 40 horas por semana e possuem algum problema de saúde, mesmo que esse tenha sido desenvolvido em função do estresse. Sintomas como fadiga, dor nos músculos do pescoço e ombros, insônia, falta ou excesso de apetite, dor de cabeça constante, nervosismo acentuado, ansiedade e irritabilidade fácil são os mais comuns (SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011).

Ressalta-se que o estresse ocupacional se trata de esgotamento que interfere na vida pessoal do trabalhador e não necessariamente nas suas atividades no trabalho ao contrário da Síndrome de Burnout (DARTORA, 2011).

Na medida em que o professor é considerado um trabalhador com outro qualquer, a Síndrome de Burnout se constitui em tópico interessante para os pesquisadores de áreas diversas do conhecimento (PINDER; TEVEN; TELLES, 2008, TAVARES, 2000, PARRA, 1992). Carlotto e Câmara (2003), apontaram os profissionais da saúde e os professores como mais suscetíveis a Síndrome de Burnout.

A Síndrome de Burnout é considerada como uma modalidade de stress ocupacional, conceitualmente e para efeitos avaliativos, apresenta três fatores distintos: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal (CODD, 1999; MALAGRIS; CARLOTTO, 2002).

Casos de insônia são frequentemente relatados e desenvolvem-se em períodos de estresse da vida, geralmente em mulheres, idosos, indivíduos perturbados e em desvantagem socioeconômica. Esses estão ligados ao desenvolvimento de outros males como alcoolismo por exemplo, uma vez que muitos insones bebem para dormir.

Ao passo dessas doenças surgem ainda como motivo de preocupação a essa profissão a depressão, quando se perde o interesse pela própria pessoa, e até da higiene e cuidados pessoais, apresentando sentimento de culpa com ideias suicidas, dificuldade de concentração, alteração no sono e no apetite, além de perda do interesse sexual. Há relatos cada vez mais frequentes de casos de ansiedade. É um sentimento desagradável, vago, acompanhado de sensações físicas como vazio (ou frio) no estômago (ou na espinha), opressão no peito, palpitações, transpiração, dor de cabeça, ou falta de ar, dentre várias outras, e pode evoluir para transtornos de pânico (SILVA; GRADELA, 2017).

Para os autores o pânico por sua vez é uma defesa malsucedida contra a ansiedade. Os ataques duram cerca de 10 minutos e o professor apresenta: dispneia,

confuso mental, sufocamento ou sensação de asfixia, vertigem, sensação de instabilidade, desmaio, vertigem, palpitações, tremores, sudoreses, náuseas, desconforto abdominal, despersonalização, desrealização, parestesias, ondas de calor, frio, dor, desconforto no peito, medo de morrer e enlouquecer.

### **2.3.3 Distúrbios osteomusculares**

Além de estar associada com a qualidade de vida as queixas de distúrbios osteomusculares podem também ser resultado das condições ergonômicas inapropriadas, aumentando a prevalência e os riscos à saúde (BRANCO et al., 2011).

Seja por LER ou DORT os sintomas ocasionados podem tornar o indivíduo incapacitante, prejudicando seu desempenho no emprego, assim como em qualquer outra atividade que venha a realizar, muitas vezes limitado pela dor (MANGO et al., 2012).

Enquanto a primeira é dada pela repetição de uma ação ao longo do tempo de exposição, a segunda é uma alteração do sistema musculoesquelético por uso diversas vezes do membro, de forma repetida ou pela postura inadequada devido à implantação de novas tecnologias que não estão adaptadas ao corpo humano (SAKATA; ISSY, 2008).

Suda et al. (2011) afirma que existe uma alta prevalência de doenças osteomusculares e uma correlação com o nível de saúde e a dimensão de exaustão emocional associado ao Burnout.

Em 2017, a dorsalgia foi a doença que mais afastou os brasileiros dos postos de trabalho, 83,8 mil casos, liderando a lista de doenças mais frequentes entre os auxílios-doença concedidos pelo INSS (PREVIDÊNCIA SOCIAL, 2017). Vale ressaltar que essa é uma das doenças mais relacionadas a profissão desse estudo.

Entre os docentes, os locais de ocorrência de LER/DORT podem variar. As cinco regiões anatômicas mais acometidas que apresentam maior frequência considerando os últimos 12 meses, são a região dorsal, lombar, pescoço, ombros, punhos, mãos e dedos. E as outras cinco regiões menos acometidas são a de joelhos, tornozelos e/ou pés, quadris e/ou coxas, cotovelo e antebraço.

## 2.4 Consequências da realidade atual

A qualidade de vida no trabalho além de envolver a produtividade e competitividade precisa aliar, junto a estas diretrizes organizacionais e o bem-estar dos colaboradores. Não deve cuidar apenas de saúde ocupacional ou acidentes de trabalho, mas sim, do ambiente funcional que o trabalhador está exposto e o reflexo deste ambiente na sua vida pessoal (RAMOS et al, 2016).

Como consequências da ausência dessa preocupação na categoria em estudo, pode-se perceber o aparecimento de doenças, queda da produtividade em sala de aula, afastamentos por doença e até mesmo em faltas no trabalho ou ainda o abandono da profissão.

De acordo com a pesquisa realizada por Valadão (2018), mais de 82% de 167 professores entrevistados em Goiás entre os anos de 2015 e 2016, estavam esgotados emocionalmente, enfrentando graus médio ou de elevado estresse e ansiedade. A pesquisa mostra um alto índice de afastamento por auxílio doença na categoria do professor.

Quando a ausência ao serviço é decorrente de doença certificada por licença médica, é usualmente denominada de absenteísmo-doença (AD), considerada um importante indicador das condições de saúde dos trabalhadores. A maioria dos estudos epidemiológicos sobre o AD restringe-se a grupos ocupacionais específicos, como servidores de instituições de saúde e educacionais (SALA; CORREA; SEIXAS, 2009).

Em estudo sobre AD nos servidores municipais de Goiânia, Leão et al, (2015) destacaram que o maior índice encontrado foi entre professores (54,4%), com uma razão de 3,2 episódios por servidor licenciado, duração média de 23 dias por licença e 77 dias de trabalho perdido no período de um ano.

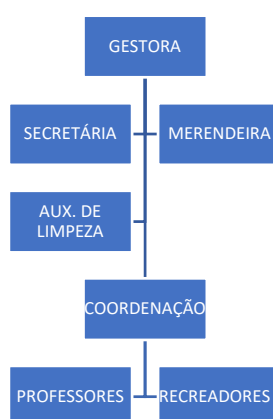
A promoção da saúde para o trabalho pode influenciar na qualidade de vida, pois existe uma estreita relação entre capacidade percebida para o trabalho e qualidade de vida de indivíduos empregados em atividades exigentes. Vale ressaltar que qualidade de vida (QV) e QVT são conceitos distintos, no entanto a última envolve os aspectos físicos, ambientais e psicológicos do indivíduo no local de trabalho que refletem diretamente na primeira (RAMOS et al, 2016).

O estresse do professor tem relação direta com seu ambiente de trabalho, desta forma, para executar programas eficientes na prevenção do estresse, faz-se necessários conhecer, primeiramente, nas reais condições de trabalho.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

#### 3.1 Caracterização da Empresa

A Escola Municipal de Ensino Fundamental Antônio Vieira de Moraes foi inaugurada no dia 28 de janeiro de 2011 e criada pela lei nº5.896/2011, e começou o funcionamento em agosto de 2011. O nome da escola se deu em homenagem ao sr. Antônio Vieira de Moraes, político e produtor de café da região. A Escola Municipal de Ensino Fundamental Antônio Vieira de Moraes, está localizada à Rua do cedro esquina com Avenida Adão Mota, Quadra 33- Parque das Gameleiras, com 1.226,47 metros quadrados de área construída. A escola apresenta em sua estrutura física: onze salas de aula, uma sala de professores, uma secretária, uma sala de coordenação, uma sala de AEE (atendimento educacional especializado), uma biblioteca, uma cantina, cinco banheiros, entre eles um adaptado para deficiente físico, dois pátios cobertos, uma quadra de esportes coberta.



FONTE: Elaborado pelo autor (2019).

**FIGURA 1: Organograma funcional da empresa estudada.**

#### 3.2 Participantes

O quadro funcional da Escola Municipal de Ensino Fundamental Antônio Vieira de Moraes é composto por uma gestora, dois secretários para área administrativa, uma coordenação pedagógica e 15 professores.

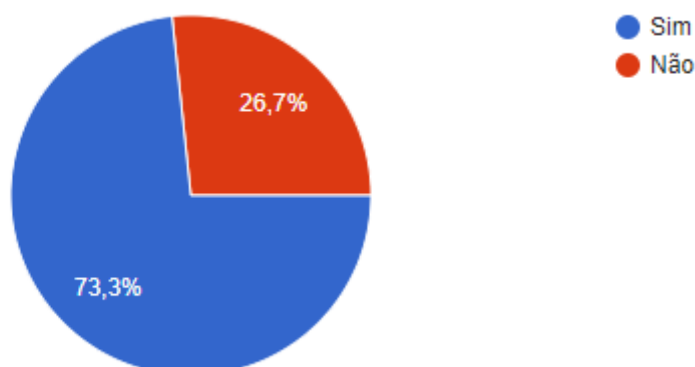
### 3.3 Materiais ou Instrumentos

Para realizar este projeto foram utilizados livros, artigos, sites, caneta, lápis, borracha, papel e computador. Aplicou-se ainda o questionário (APÊNDICE A) que possui 17 questões de perguntas quantitativas todas realizadas através da ferramenta do Google Forms®.

### 3.4 Análises de Dados

Após a coleta de dados, esses foram transformados em percentuais médios e apresentados sob a forma gráfica elaborada pela ferramenta Google Forms® p melhor descrição dos resultados obtidos para pesquisa.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 2: Dados médios percentuais relacionado a qualidade de vida durante o expediente de trabalho.**

Com base na Figura 2, 73,3% dos colaboradores afirmam que há qualidade de vida durante seu expediente de trabalho, enquanto 26,7%, dizem que não há qualidade de vida.

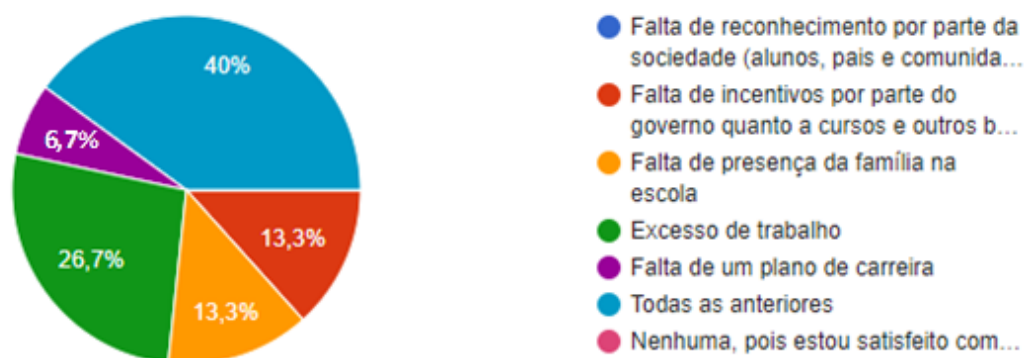
Como se pôde observar, a maior parte dos colaboradores estudados estão satisfeitos com a qualidade de vida durante o expediente. Percebe-se que a parte insatisfeita é por motivos de falta apoio dos pais, pois o professor acaba assumindo as atribuições que não são suas, causando sobrecarga.

Limongi-França (2011) afirma que a qualidade de vida no trabalho a QVT, tem por objetivo desenvolver um bom ambiente de trabalho, promovendo saúde



mostrando aos colaboradores que sua saúde pode intervir no seu desenvolvimento profissional.

Em relação ao fator mais exaustivo da profissão, 26% dos colaboradores afirmam que é por excesso de trabalho, 13,3% dizem que falta a presença da família na escola, 13,3% apontam que é por falta de incentivo por parte do governo a cursos e outros benefícios, já 6,7% afirmam que falta um plano de carreira, enquanto 40% dos entrevistados alegam que todas as alternativas da questão torna-se exaustiva (FIGURA 3).



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 3: Dados médios percentuais relacionados ao fator mais exaustivo da profissão.**

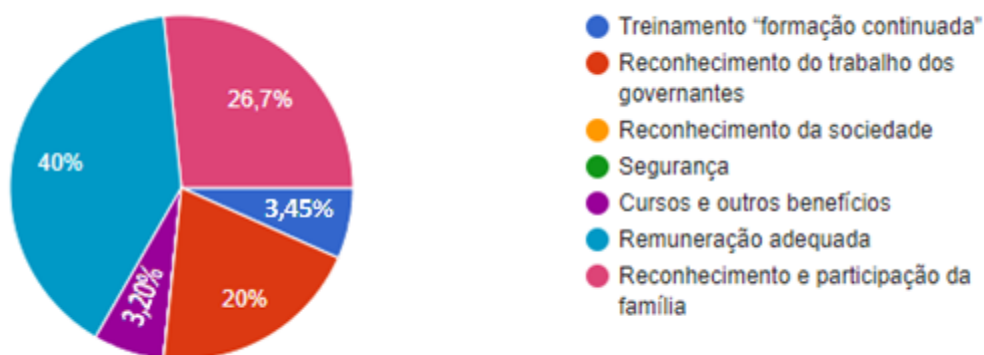
Analisando as condições de trabalho, os professores acabam tendo a responsabilidade de suprir a necessidade da falta da família na escola, o que é desgastante para o profissional. Em relação aos dados apresentados percebe-se que a falta de incentivos por parte do governo como cursos, benefícios e um plano de carreira, desmotiva o profissional o que pode acarretar abateísmo atrapalhando todo o processo de aprendizagem dos alunos.

Martins (2007) afirma que os fatores mais estressantes da rede pública de ensino é a baixa valorização da profissão, e isso diminui a procura dos novos ingressantes em cursos superiores, os baixos salários, o desrespeito dos alunos para com os professores, a precariedade da estrutura escolar, falta de material didático e o crescente casos de violência na escola.

Observa-se que 40% dos professores estudados apontam que é preciso ter uma remuneração adequada, enquanto 26,7% dizem que é necessário o

reconhecimento e participação da família, 20% reconhecimento do trabalho dos governantes e 3,20% afirmam que são necessários cursos e benefícios. Já 3,45% dizem que para ter uma boa qualidade de vida é preciso investir em treinamento ou “formação continuada” (FIGURA 4).

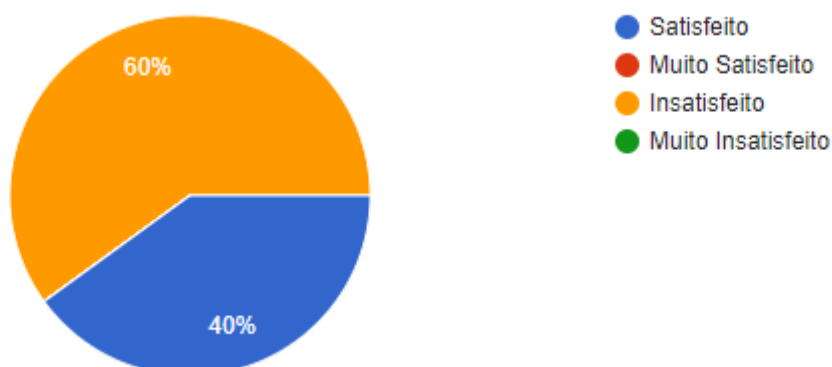
Através das informações obtidas, a maior parte dos professores atribuem como fator de melhoria da QVT a remuneração adequada, pois esse profissional acaba tendo atividades extra classe, levando algumas vezes trabalhos para corrigir em casa ultrapassando sua carga horária de trabalho, sem contar a falta de reconhecimento da profissão diante da sociedade, gerando desmotivação e desgaste mental.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 4: Dados médios percentuais referentes a fatores para melhoria da qualidade de vida no trabalho.**

Sobre a remuneração, 60 % dos professores estão insatisfeitos com sua remuneração, já os outros 40% mostra que estão satisfeitos com sua atual remuneração.

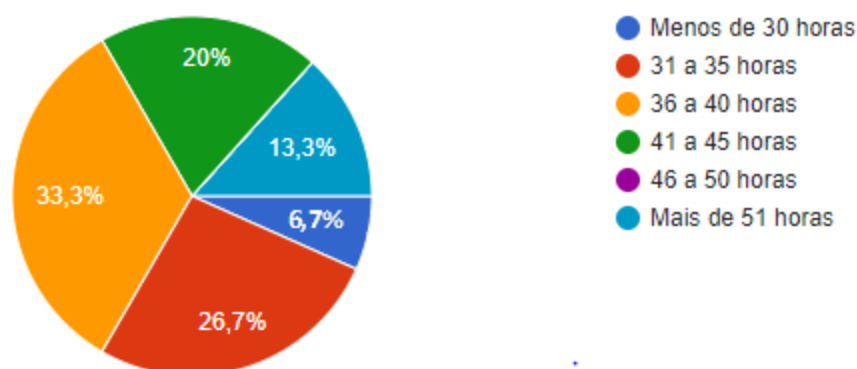


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 5: Dados médios percentuais sobre a atual remuneração.**

Identificou-se que grande parte dos professores afirmam que é necessário ter um reajuste salarial, pois muitos deparam-se com excesso de trabalho.

Com dados levantados pelo MEC, o Reajuste do Piso salarial Nacional dos professores foram de 6,81% em 2018, equivalente a R\$2.455,35 por 40h. Os salários dos professores antes do ajuste de 6,81% Professor PI R\$ 2.604,93 (40h); Professor PII R\$ 2.683,33 (40h); Professor PIII R\$ 3.520,77 (40h) e Professor PIV R\$ 3.969,60 (40h) (GOIÁS, 2018).



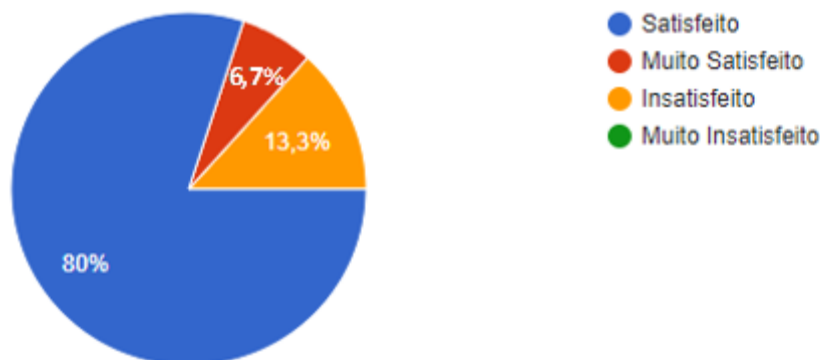
FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 6: Dados médios percentuais sobre a jornada de trabalho semanal.**

A Figura 6 nos evidencia que 33,3% dos professores possuem a carga horária de trabalho que varia entre 36 a 40 horas semanais, enquanto 26,7% possuem a carga horária entre 31 a 35 horas semanais, 20% entre 41 a 45 horas, já 13,3% mais de 51 horas semanais, já os outros 6,7% trabalham menos de 30 horas.

Quanto a jornada de trabalho, a maior parte dos professores não ultrapassa a carga horária de 40 horas semanais, o que é permitido pela CLT com a carga horária de 44 horas semanais.

Observa-se que 80% dos professores estão satisfeitos com sua jornada de trabalho, enquanto 13,3% dos professores se sentem insatisfeitos e os outros 6,7% estão muito satisfeitos com sua jornada de trabalho (FIGURA 7).

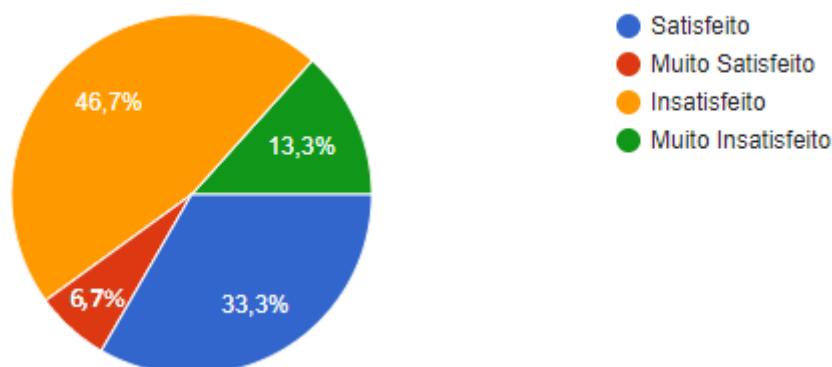


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 7: Dados médios percentuais sobre satisfação da jornada de trabalho.**

Constatou-se que grande parte dos professores estão satisfeitos com sua jornada de trabalho, considera-se que os professores tem uma paixão pela profissão, não importando se ultrapassa ou não a sua carga horária de trabalho, sobre os que estão insatisfeitos, percebe-se que o stress do dia a dia pode acarretar insatisfação da sua rotina.

Conforme a Figura 8, 60% dos professores estão insatisfeitos com os materiais fornecidos, já 33,3% estão satisfeitos com os materiais. Já 6,7% afirmam que estão muito satisfeitos.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 8: Dados percentuais sobre recursos básicos para execução do trabalho.**

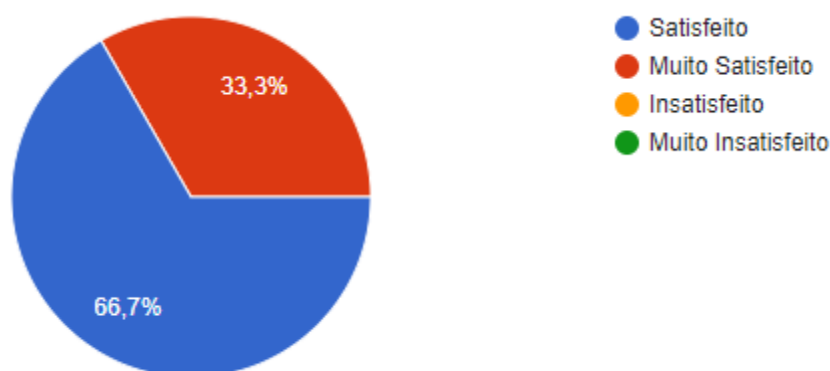
No que se refere a existência de recursos básicos para o seu desenvolvimento de trabalho, alguns professores afirmaram que a escola fornece todo material preciso para as aulas, já outros professores alegam que falta alguns materiais para a execução

de suas tarefas, o que pode gerar atraso do seu conteúdo e diminuindo o rendimento das aulas.

As características do ambiente de trabalho podem também trazer repercussões positivas ou negativas na satisfação do profissional. Neste contexto pode-se considerar importantes todos os aspectos psicossociais do trabalho, tais como: relacionamentos interpessoais, demandas da tarefa, papel do trabalhador na organização, possibilidades de crescimento profissional, clima e estrutura organizacional, subdividindo-se em eventos e condições de trabalho (FERREIRA, 2011).

De acordo com a Figura 9, 66,7% dos professores mostram satisfação com o trabalho que desenvolvem, já 33,3% mostram-se muito satisfeitos.

Quanto a satisfação profissional, identificou-se que as respostas ficam bem equilibradas quanto ao seu desenvolvimento profissional, evidenciando que eles realmente gostam do que fazem.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

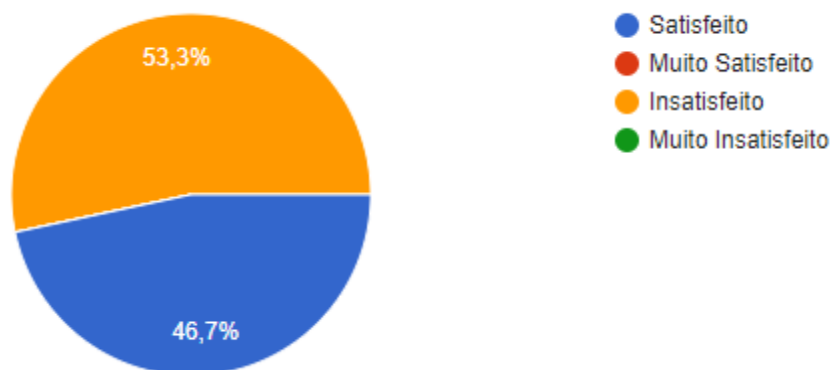
**FIGURA 9: Dados médios percentuais sobre sua satisfação quanto ao trabalho desenvolvido.**

Conforme a Figura 10, 53,3% dos profissionais mostram-se insatisfeitos com as oportunidades de crescimento e já 46,7% mostram-se satisfeitos com as oportunidades oferecidas.

A partir dos resultados obtidos, pode-se observar que parte estão satisfeitos com as oportunidades oferecidas, enquanto aos insatisfeitos deve-se analisar quais os fatores que impede seu crescimento profissional.

De acordo com Chiavenato (2009), a QVT envolve uma relação de fatores, como a satisfação com trabalho executado, possibilidades de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, salário percebido; benefícios

oferecidos; relacionamento humano dentro do grupo e da organização; ambiente psicológico e físico de trabalho; a liberdade e a responsabilidade de tomar decisões.

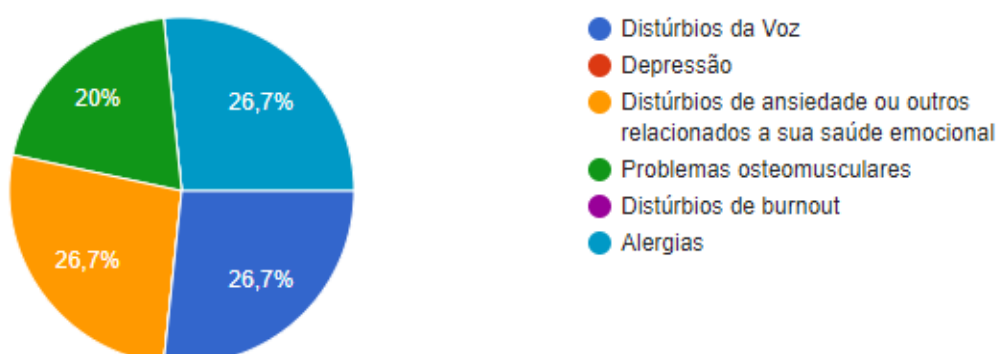


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 10: Dados médios percentuais sobre oportunidade e crescimento profissional.**

Quanto as doenças ocupacionais, 26,7% dos professores estão com problemas de distúrbios da voz, 26,7% com distúrbios de ansiedade e outros relacionados a saúde emocional, 26,7% com problemas devido a alergias, já 20% dos professores apontam problemas osteomusculares.

Para Silva e Gradela (2017) a classe docente é a categoria profissional considerada com o maior risco de desenvolvimento de distúrbios vocais e apresenta maior prevalência de queixas vocais específicas quando comparada outras categorias.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

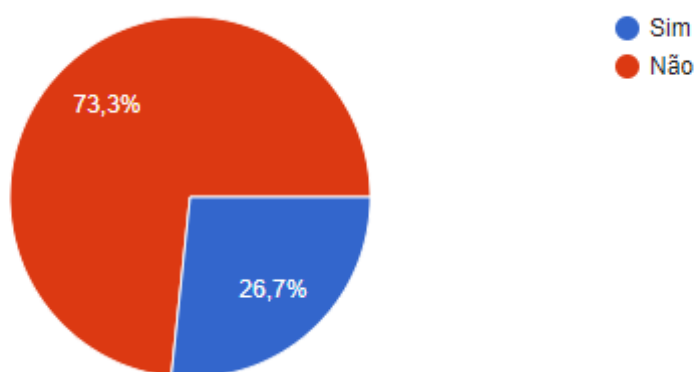
**FIGURA 11: Dados médios percentuais sobre doenças ocupacionais da profissão.**

As lesões por esforços repetitivos (LER) doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho (DORT), pertencem ao grupo de doenças ocupacionais que

trazem danos decorrentes de fatores de risco físicos como repetitividade, força muscular, posturas inadequadas e mobiliário inadequado, em suma são decorrentes da utilização excessiva, imposto ao sistema osteomuscular, e da falta de tempo para recuperação. Em geral, são caracterizadas pela ocorrência de vários sintomas, concomitantes ou não, de aparecimento insidioso, predominante nos membros superiores (MAGNO et al, 2012).

Em relação aos afastamentos por doenças ocupacionais, 73,3%, não foram afastados, e dos 26,7% afirmam que já foram afastados.

Após a coleta dos dados, pode-se observar que a maioria não teve afastamento por doenças, enquanto uma parte foi afastada, o que deve ser analisado os motivos, a fim de diminuir os afastamentos, evitando problemas mais sérios a saúde desse colaborador.

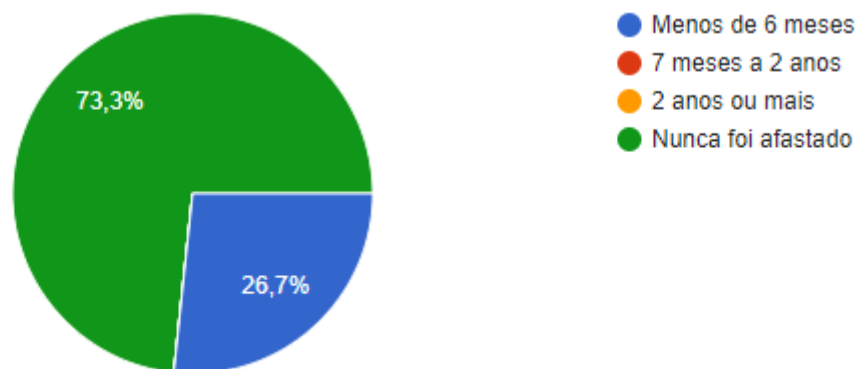


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 12: Dados médios percentuais sobre afastamentos de atividades sobre doenças ocupacionais.**

Quanto ao período de afastamento 26,7%, foram afastados por menos de seis meses, já os outros 73,3% dos professores não foram afastados (FIGURA13).

Ressalta-se que muitos dos entrevistados não tiveram afastamento por doenças, no entanto aos que foram afastados deve ser observado o motivo do seu afastamento, e tentar melhorar as condições de trabalho para que esse colaborador se sinta satisfeito evitando faltas e aprimorando o processo de aprendizado dos seus alunos.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 13: Dados médios percentuais sobre período de afastamento.**

A prevenção das doenças ocupacionais do trabalho dos professores é fundamental. Há de se esperar, por exemplo, que docentes satisfeitos com suas condições de trabalho, podem ter melhor desempenho e conseqüentemente, isto venha contribuir para a melhoria do ensino nas escolas. Por outro lado, conhecer a qualidade de vida desses profissionais e as características que a influenciam, pode subsidiar a criação de estratégias promotoras de qualidade de vida desse segmento populacional (MAGNO et al, 2012).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas condições deste estudo pode se observar que manter a qualidade de vida no trabalho quanto ao ambiente físico, mental e emocional do profissional, é de grande importância, motivando-os a exercerem suas atividades com eficiência.

Quanto aos fatores que lhes causam maior exaustão foram apontados a falta de reconhecimento, de incentivos excesso de trabalho e ausência de planos de carreira.

Percebeu-se a remuneração e políticas de incentivos como fatores iminentes para melhoria da qualidade de vida atual.

Apesar do quadro apresentado e da ausência de recursos básicos para desenvolvimento de suas atividades em sua totalidade estão satisfeitos com o trabalho que desenvolvem, evidenciando a dedicação e amor por sua profissão.

A totalidade dos participantes da pesquisa já apresentaram alguma doença relacionada ao trabalho, destacando-se entre esses distúrbios da voz, osteomusculares, ansiedade e alergias.



Assim, torna-se evidente a necessidade de políticas públicas relacionadas a realidade desses profissionais, tratando-o como um indivíduo biopsicossocial. Respeitando-se as frentes biológica, psicológica e social destes, para que se possa pensar em qualidade de vida e até mesmo, rendimento em suas atividades labora

## 5. REFERÊNCIAS

ASSUNÇÃO, A. A. **Saúde e mal-estar do(a) trabalhador(a) docente**. In: VII SEMINÁRIO RED ESTRADO – NUEVAS REGULACIONES EN AMÉRICA LATINA BUENOS AIRES, 3, 4 y 5 de Julio de 2008, Buenos Aires, Argentina.

BATISTA JBV; CARLOTTO, MS; COUTINHO, AS; AUGUSTO, LGS. Prevalência da Síndrome de Burnout e fatores sociodemográficos e laborais. **Rev Bras Epidemiol** 2010; 13 (3): 502-12

BOTH J, Nascimento JV, Lemos CAF, Donegá AL, Ramos MHKP, Petroski EC, Duarte MFS. Qualidade de vida no trabalho percebida por Professores de Educação Física. **Rev Bras Cineantropom Desempenho Hum** 2006;8(2):45-52. 13.

BRANCO, J. C et al. **Prevalência de sintomas osteomusculares**

6. BRASIL. **Lei de Benefícios da Previdência Social**. Lei 8213/91. Art. 20. Disponível em <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/11357164/artigo-20-da-lei-n-8213-de-24-de-julho-de-1991>>. Acesso em 21/11/2019.

CARLOTTO MS, Síndrome de Burnout e gênero em docentes de instituições particulares de ensino. **Revista de Psicologia da UNC**. 2003,1 (1): 15-23.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

CODO, W. (coord) **Educação Carinho e trabalho**, Petrópolis, Vozes, 1999.

COMPAS, B. E. Processos psicobiológicos de estresse e enfrentamento: **Implicações para resiliência em crianças e adolescentes**. Comentários sobre trabalho de Romeo, e McEwen e Fischer. Da academia de Ciências de Nova York, n. 1094, Dec. 2006.

CURY JUNIOR, C. H. Qualidade de vida no trabalho e subjetividades docentes. **Revista Evidência**, v. 6, n. 6, p. 89-110, 2012.

FERREIRA, L.P.; SERVILHA, E.A.M.; MASSON, M.L.V e REINALDI, M.B.F.M. **Políticas públicas e voz do professor: caracterização das leis brasileiras**. 2009;14 (1):1-7.

GATTI, B.A.; BARRETO, E.S.S. **Professores**: aspectos de sua profissionalização, formação e valorização social. Brasília-DF: UNESCO, 2009.

GASPARINI SM, Barreto SM, Assunção AA. **O professor, as condições de trabalho e os efeitos sobre sua saúde**. Educação e Pesquisa.2005

GIL, A. C. **Gestão de pessoas**. Enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, Montes, P.R. Peiró J.M. **Desgaste psíquico no trabalho. A síndrome e de aumarse**, Madrid, Sínteses, 1997.

GOULART JUNIOR, E.; LIPP, M. E. N. **Estresse entre professoras do ensino fundamental de escolas públicas estaduais**. Psicologia em Estudo, Maringá, v. 13, n. 4, p. 847-857, out./dez. 2008.

HILSDORF, Maria Lucia Spedo. **História da Educação Brasileira**. São Paulo: Thompson, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho-QVT:conceiros e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas,2007

LEÃO, Ana Lúcia de Melo; BARBOSA-BRANCO, Anadergh; RASSI NETO, Elias; RIBEIRO, Cristina Aparecida Neves; TURCHI, Marília Dalva. **Absenteísmo-doença no serviço público municipal de Goiânia**. Rev. Bras. Epidemiol. 18 (1) Jan-Mar 2015.

MAGNO, M.S.M.; CARILHO, M.K. DRABOVIK, B JOUCOSKI, E.; GARCIA, M.C e GOMES, A.R.S. **Análise dos sintomas osteomusculares de professores do ensino fundamental**. Fisioterapia em movimento.2012 out /dez;25(4):785-94.

MALAGRIS, L. E. N. Burnout: **O profissional em chammas**. In: NUNES SOBRINHO, F. P.; NASSALLA, I. (Orgs.). Pedagogia Institucional: fatores humanos nas organizações. Rio de Janeiro: ZIT Editores, 2004. p. 196-213

MANGO, M.S.M.; CARILHO, M.K. DRABOVIK, B JOUCOSKI, E.; GARCIA, M.C e GOMES, A.R.S. **Análise dos sintomas osteomusculares de professores do ensino fundamental**. Fisioterapia em movimento.2012 out /dez;25(4):785-94

MARTINS, M. G. T. Sintomas de stress em professores brasileiros. **Revista Lusófona de Educação**, Lisboa, v. 10, n. 10, 2007.

MOREIRA, H. de R. et al. Qualidade de vida no trabalho e perfil do estilo de vida individual de professores de Educação Física ao longo da carreira docente. **Motriz: Revista de Educação Física**, v. 16, n. 4, p. 900-912, 2010.

OLIVEIRA, Dalila Andrade. **As reformas educacionais e suas repercussões sobre o trabalho docente**. Belo Horizonte: Autêntica, 2003

PINDER, E. Burnout: **Estressores de trabalho diferentes prevêm Burnout em professores**In: REUNIÃO ANUAL E EXPOSIÇÃO, 136., 2008, San Diego, CA. Anais... San Diego, CA: Associação Americana de Saúde Pública – APHA, 2008. Disponível em: <http://www.apha.org>

PETITAT, André. **Produção da escola/produção da sociedade: análise sócio-histórica de alguns momentos decisivos da evolução escolar no ocidente**. Porto Alegre: Artes Médicas,1994.

RAMOS, Franciele Langaro; SILVEIRA, Jorge William Pedroso; LAAT, Erivelton Fontana de; MORAES, Marcela de; ALESSI, Alana; SKUBISZ NETO, Arnoldo. **Qualidade de vida no trabalho (QVT) de professores do ensino técnico e profissionalizante: o caso de Irati-PR Cinergis**, Santa Cruz do Sul, 17(3):202-207, jul./set. 2016.

\_\_\_\_\_, Rosa Fátima. **Espaço da educação e da civilização: origens dos grupos escolares no Brasil**. In: SAVIANI, D.; ALMEIDA, J. S.; SOUZA, R. F. de; VALDEMARIN, V. T. O legado educacional do século XIX. Campinas: Autores Associados, 2006, p. 35-84.

ROSS, R.; ALTMAIER, E. **Intervenção de estresse ocupacional**: Sage, 1994.

SANTOS, Aleksandra Pereira dos. Conhecimentos, habilidades e atitudes: o conceito de competências no trabalho e seu uso no setor público **Revista do Serviço Público de Brasília** 62 (4): 369-386 out/dez 2011.

SANTOS, Wesley da Silva; MEDINA, Patrícia. Violência Na Escola Básica: um estudo de caso envolvendo redes pública e privada em Palmas – TO **Revista Observatório**, Palmas, v. 4, n. 6, p. 794-825, out.-dez 2018.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda (Org.). **Qualidade de vida no trabalho**: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte: Fundação Dom Cabral, 2011. 300 p.

SAVIANI, Dermeval. ALMEIDA, J.S.; SOUZA, R.F. de; VALDEMARIN, V. T. **O legado educacional do século XIX**. Campinas: Autores Associados, 2006

SAKATA, R. K; ISSY, A.M. Dor. 2. ed. [S.l.], Manole, 2008.  
Sala A, Carro ARL, Correa AN, Seixas PHDÂ. **Licenças médicas entre trabalhadores da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo no ano de 2004**. Cad Saúde Pública 2009; 25: 2168-78.

SECRETARIA DE PREVIDÊNCIA. Ministério Da Economia. **Dados abertos – saúde e segurança do trabalhador**. PDF: Tabelas. 2017. Disponível em <<http://www.previdencia.gov.br/dados-abertos/dados-abertos-sst/>. Acesso em 21/11/2019.

SILVA, Carlos Antonio Ferreira da; GRADELA, Barros Adriana Condições de trabalho docente na rede pública de ensino: os principais fatores determinantes para o afastamento da atividade docente **REVASF**, Petrolina-PE, vol. 7, n.13, p. 75-87, agosto, 2017.

SILVA MEP. **Burnout: por que sofrem os professores?** Estudos e Pesquisas em Psicologia.2006, 6(1): 89-98.

SOUZA C.L.; CARVALHO, FM.; ARAÚJO, T.M.; REIS, E.J.FB.; LIMA, V.M.C e PORTO, L.A. **Fatores associados a patologias de pregas vocais em professores**. 2011;45(5): 914-21.

SOUZA, Rosa Fátima de. Lições da escola primária. In: SAVIANI, Dermeval ( et. al.). **O legado educacional do século XX no Brasil**. Campinas, SP: Autores Associados, 2004.

SUDA, E. Y. et al . Relação entre nível geral de saúde, dor musculoesquelética e síndrome de burnout em professores universitários. *Fisioter. Pesqui.*, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 270-274, set. 2011.

TAVARES, C. R. G. **A Ergonomia e suas contribuições para o processo de ensino aprendizagem**: uma análise das salas de aula do CEFET/RN. 2002. 193 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

TEVEN, J. An **Estudo exploratório das relações entre temperamento do professor, orientações perfeccionistas e instrução afetiva**. In: Reunião anual da NCA, 94., 2008.

TOSCHI, N. S.; OLIVEIRA, J. F. de. DOMIGUES, J. L. **A reforma do ensino médio: a nova formação curricular e a realidade da escola pública**. Educação e Sociedade, Campinas, 2000.

VARELLA, Drauzio. **Síndrome de Burnout**. Disponível em <https://drauziovarella.uol.com.br/doencas-e-sintomas/sindrome-de-burnout-esgotamento-profissional/>. Acesso em 2012.

SANTOS, Wesley da Silva; MEDINA, Patrícia. **Violência Na Escola Básica: um estudo**

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo Competência**: por uma nova lógica. Tradução Maria Helena C. V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001.

## APÊNDICE

**APÊNDICE A – Questionário de satisfação a ser aplicado aos colaboradores**

Caro colaborador,

Esse questionário faz parte do relatório final de estágio intitulado “A Qualidade de vida dos professores da rede pública de ensino” do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos.

Desde já agradeço por sua colaboração e ressalto que não é necessária sua identificação.

1- Há quanto tempo você leciona?

- Menos de 1 ano             8 a 13 anos  
 2 a 7 anos                 mais de 14 anos

2- Qual o seu gênero?

- Feminino                     Masculino

3- Em qual rede de ensino você leciona?

- Rede Municipal             Rede Estadual             Ambas

4- Qual a sua idade?

- Até 25 anos                 De 26 a 30 anos  
 De 31 a 35 anos         De 36 a 40 anos  
 De 41 a 45 anos         De 46 anos acima

5- Qual a sua formação?

- 2º Grau                     Graduação  
 Especialização         Mestrado  
 Doutorado

6- Para você dentro do seu ambiente de trabalho há qualidade de vida durante seu expediente?





- Satisfeito                       Insatisfeito  
 Muito Satisfeito               Muito Insatisfeito

11- O quanto satisfeito você está com os recursos de materiais básicos para execução de trabalho.

- Satisfeito                       Insatisfeito  
 Muito Satisfeito               Muito Insatisfeito

12- O quão satisfeito você se encontra profissionalmente com a forma que você desempenha suas atividades como professor.

- Satisfeito                       Insatisfeito  
 Muito Satisfeito               Muito Insatisfeito

13- Classifique a sua satisfação de oportunidade oferecidas a você para crescimento profissional.

- Satisfeito                       Insatisfeito  
 Muito Satisfeito               Muito Insatisfeito

14- O quanto satisfeito você está com sua atual remuneração.

- Satisfeito                       Insatisfeito  
 Muito Satisfeito               Muito Insatisfeito

15- Você possui algum tipo de doença ocupacional ocasionado pela sua profissão?

- Distúrbios da Voz  
 Depressão  
 Distúrbios de ansiedade ou outros relacionados a sua saúde emocional  
 Problemas osteomusculares  
 Síndrome de burnout  
 Alergias  
 Outros? Comente: \_\_\_\_\_

16- Você já foi afastado das suas atividades por causa de doenças ocupacionais?

Sim

Não

Se foi afastado comente a causa.

---

17- Por quanto ficou afastado?

Menos de 6 meses

7 meses a 2 anos

2 anos ou mais

Nunca foi afastado

## APÊNDICE B – Autorização do gestor da empresa para a realização da pesquisa

### TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA PARA USO DE SEU NOME E DADOS PARA FINS DE ARTIGO CIENTÍFICO

A empresa Escola Municipal Ensino Fundamental Antônio Vieira de Moraes, administrada por Walkiria Barboza Pereira da Costa, pelo presente instrumento, autoriza a acadêmica Mariane de Oliveira Martins a expor publicamente o nome da empresa e/ou dados referente a mesma, bem como a FAR-Faculdade Almeida Rodrigues a publicar em sua biblioteca o TCC - Trabalho de Conclusão de Curso Artigo.

Rio Verde 31 de outubro de 2019.

Nome do responsável pela empresa: Walkiria B.P. Costa  
Cargo que exerce nesta empresa: Diretora

2º Ofício

*Walkiria*

Walkiria Barboza Pereira da Costa

04501840281902264800771  
Caricada digitalizada pelo sistema de autenticação  
Reconheço por SEMELHANÇA a assinatura indicada  
de WALKIRIA BARBOZA PEREIRA DA COSTA  
(70083) Dou 19. (F11XV)ZMP2-82503D-96. Rio  
Verde-GO, 31 de outubro de 2019 - 12:19:02h.  
Em Teste \_\_\_\_\_ da Veróde

Achilene Montenegro Oliveira  
Escritório



## **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Empresa de pós-colheita de sementes e grãos**

### **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO PARA EMPRESAS**

#### **RESUMO**

FERREIRA, Mayckon Dias. **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A importância do treinamento para empresas** 2019. 29 f. Relatório Final de Estágio. (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, estado de Goiás, 2019.

A palavra treinamento possui muitos significados, podendo ser considerada como meio para desenvolver a força de trabalho das organizações, a preparação para desempenhar o cargo para o qual foi contratado, o aumento do seu nível intelectual, desenvolvendo habilidades e atitudes para que se possa adquirir novas competências. Tendo assim, a finalidade de incentivar o desenvolvimento pessoal e profissional das pessoas nas organizações e o desempenho de suas atribuições para as quais foram contratadas. Diante disso, o presente trabalho teve como objetivos analisar a importância do treinamento para os colaboradores e organizações, averiguando como são realizados os processos e inserções das práticas de treinamentos de pessoas na empresa, identificando fatores relacionados a estes, que poderão interferir positivamente no comportamento profissional dos colaboradores e evidenciando os principais benefícios dos treinamentos para a organização. Para isso, aplicou-se um questionário por meio da ferramenta Google Forms®. Os resultados foram analisados e confrontados com livros e artigos científicos que abordam o tema apresentado nessa pesquisa. Nas condições desse estudo, o treinamento apresentou-se como ferramenta fundamental para o desenvolvimento do colaborador dentro da organização, acrescentando métodos as questões utilizadas no dia a dia, para a melhoria de todas as atividades propostas na empresa. Por meio destes, pontuam-se valores, gestão do tempo e relacionamento social aos colaboradores, melhorando não só, as atividades desenvolvidas no âmbito profissional, como também pessoal.

**Palavras-chave:** Treinamento. Motivação. Colaboradores.

## INTRODUÇÃO

A palavra treinamento possui muitos significados, podendo ser considerada como um meio para desenvolver a força de trabalho das organizações, preparação do colaborador ao desempenhar o cargo para o qual foi contratado, aumentar o nível intelectual, desenvolver habilidades e atitudes para que se possa adquirir novas competências (LACOMBE, 2010).

De acordo com Marques (2018), a sociedade passa por mudanças a todo instante, assim como as organizações, provocando a necessidade de adaptação conforme a evolução do mundo e de mercado. Portanto, precisam tomar decisões e capacitar seus colaboradores, visando melhorar seu capital humano, de modo a atingir e aumentar seus resultados.

Com aferramenta e prática adequadas, o treinamento além de capacitar sujeitos, torna-se relevante, pois agrega novas concepções e desperta nos colaboradores o *start* necessário para realizar e entregar suas tarefas com êxito, motivação, harmonia, comprometimento e responsabilidade (HITT; MILLER; COLELLA, 2016).

As organizações, ao longo dos últimos anos tem percebido a importância do valor humano na obtenção de seus objetivos e no alcance de resultados. Dessa forma, o treinamento propicia benefícios significativos, para ambas as partes, pela maximização de resultados de excelência para o empregador e para colaboradores, que após a participação nestas capacitações, cumprirão seu papel com maestria (MATTA, 2014).

Os colaboradores são parte de um bem valioso para as organizações e tornaram-se essenciais para que a mesma alcance seus objetivos e metas. A ausência de treinamentos nas organizações pode gerar prejuízos, causar *turnover*, ou seja, rotatividade de colaboradores, elevando assim gastos com acertos trabalhistas e com novo recrutamento e seleção. A falta de treinamentos também pode causar retrabalhos e desperdícios pela falta de cooperação ou foco nos problemas, podendo ser eles a própria falha de comunicação (PONTES, 2018).

Deve ser feito um levantamento para criar uma estratégia na aplicação desses treinamentos com o intuito de evitar ineficiência do processo, que gera apenas aumento nos custos das organizações e prejuízo nos resultados. A inserção de treinamentos é uma importante medida facilitadora para bons resultados em uma

empresa, pois com eles desenvolve o intelectual dos colaboradores, habilidades e agilidade nos processos reduzindo tempo e gerando melhores resultados (OLIVEIRA, 2015).

Os gestores das organizações nem sempre se preocupam com a falta de treinamentos de pessoas e com isso, podem interferir nos resultados, visando apenas os custos, não enxergando o investimento para ambas as partes (DUTRA; DUTRA; DUTRA, 2017).

O presente trabalho teve como objetivo analisar a importância do treinamento para os colaboradores e organizações, averiguar sobre como são realizados os processos e inserções das práticas de treinamentos de pessoas na empresa, identificar fatores relacionados aos treinamentos na organização que poderão interferir positivamente no comportamento profissional dos seus colaboradores e evidenciar os principais benefícios dos treinamentos para a organização.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Conceitos e algumas das finalidades dos treinamentos nas organizações**

O treinamento tem a finalidade de incentivar o desenvolvimento pessoal e profissional das pessoas nas organizações e no desempenho de suas atribuições a quais foram contratadas (CHIAVENATO, 2010).

“As organizações modernas estão cada vez mais preocupadas em direcionar os investimentos no desenvolvimento humano de modo que eles agreguem valor para si e para as pessoas” (DUTRA; DUTRA; DUTRA, 2017, p.162).

Com o elevado crescimento e mudanças organizacionais, existe uma grande concorrência profissional dentro das empresas, com isso é fundamental que todos estejam capacitados nas organizações (FRANÇA, 2011).

O treinamento apresenta-se como um instrumento administrativo de importância vital para o aumento da produtividade do trabalho, ao mesmo tempo que é um fator de autossatisfação do treinando, constituindo-se num agente motivador comprovado (CARVALHO; NASCIMENTO, 2004, p.154).

O treinamento tem a meta de aprimorar pessoas para a realização imediata das funções providas de cada área na empresa, onde cada colaborador recebe oportunidades para o contínuo desenvolvimento profissional, não apenas no cargo

atual, mas também em outros que o colaborador possa vir a executar (TACHIZAWA; FERREIRA; FORTUNA, 2011).

Dessa forma, o treinamento é o desenvolvimento de habilidades e competências, de rápida execução com as pessoas em busca dos resultados almejados (CHIAVENATO, 2009).

Para Silva (2013) é por meio dos treinamentos que se pode agregar aos colaboradores uma maior transmissão de conhecimentos de cunho mais específico, relacionados ao trabalho, bem como somar para a aquisição de novos conhecimentos, saberes e habilidades.

A aplicação do treinamento consistir em pensar no futuro, seja a curto ou a longo prazo, além de adequação para desempenhar uma determinada atividade, função ou cargo na organização, auxiliando a empresa a galgar seus objetivos, provendo a oportunidade e possibilidade de conquistar sucesso, práticas e a conduta que se adquire com as boas práticas cotidianamente.

Lacombe (2010) afirma que o treinamento eficaz em uma empresa é aquele que tem por força maior, a busca contínua do cumprimento de seus objetivos e seus resultados necessitam estar em culminância com tais intenções. Desta forma, jamais devem ser vistos como apenas um tipo de gasto, mas sim, uma espécie de investimento de suma importância, seja para a organização ou para o colaborador, e que se for bem direcionado, o treinamento trará ótimos resultados para os dois os lados.

Silva (2013) traz uma definição simples sobre os objetivos do treinamento em uma empresa diante destas ações, o preparo que se tem, resulta na capacitação das pessoas no que se alude a certas atividades. Já no quesito proporcionar este processo, refere-se a conceber seu desenvolvimento profissional e por fim, o conceito de mudar diz respeito a mudanças de atitudes, comportamentos e condutas no ambiente laboral, com a intenção de sanar às necessidades da empresa, somando-se cada vez mais, bons resultados.

Quanto a Chiavenato (2009), contribui em afirmar que o treinamento pode ser considerado como o preparo do homem para sua vida profissional. Portanto, a inserção de algum tipo de treinamento necessita sempre levar em consideração fatores como: adequação do projeto às necessidades de cada empresa, qualidade do material que será oferecido nos treinamentos, cooperação dos líderes e os profissionais que forem ministrar esta capacitação, pois devem ser qualificados e bem

preparados, para então oferecer um trabalho de excelência para todos que participarem e estiverem presentes nestas práticas (SILVA, 2013).

Outros fatores devem ser levados em consideração na execução de um treinamento como; as finalidades de cada um desses treinos, ou seja, deve-se antes de mais nada, ser observado que vários são os tipos de treinamentos dentro da empresa, que vão desde a integração, passando pela capacitação e treinamento gerencial, até o treinamento comportamental e desta forma cada um deles possui roupagens distintas, diferentes e com focos específicos (TACHIZAWA; FERREIRA; FORTUNA, 2011; SILVA, 2013).

## **2.2 A relevância da motivação dos colaboradores nos treinamentos: um fazer transformador**

Para Marras (2000) a motivação procede-se do interior, ou seja, ela provém de dentro para fora de cada indivíduo, sendo vista de forma distinta em vários sujeitos, em um mesmo lugar, com jeitos e tempos diferentes.

Desta forma, a motivação pode ser subentendida como um processo, cuja medida é adaptada e proporcionada por meio de elementos afetivos e emocionais (KAUPER, 2009).

Para Cavenaghi (2009), o termo motivação tem sido estudado por diversos pesquisadores da área, e concluiu que esse termo ainda está em construção, é complexo e possui diversas faces. Pode-se também contemplar de maneira primária, tentar defini-lo com vistas em sua origem etimológica, advinda do latim *movere* e dando origem ao termo mais aproximado semanticamente como motivo, significando aquilo que faz mover.

Assim, inúmeras são as organizações que na modernidade reconheceram a necessidade de manter seus colaboradores motivados, com a intenção maior de atingir sempre ótimos resultados, e foi com esta filosofia que as empresas investiram na motivação durante os treinamentos, impulsionando cada vez mais este tópico em cada capacitação oferecida por ela, tendo como olhar maior que; o fazer motivador é a mola-eixo de sustentação, confiabilidade e estímulos.

Para Oliveira (2014) existem diversos tipos de motivação, sendo elas a motivação pessoal, sendo vista como aquela que tem por base a convivência harmoniosa entre colegas de trabalho, de estudo, amigos e familiares. Já a motivação



profissional é norteada pela recompensa de um labor reconhecido por meio de uma habilidade bem desenvolvida, e por fim, ainda há a motivação espiritual que se baseia na crença da fé dos sujeitos.

Segundo Eccheli (2008) motivação pode ser definida como o processo desenvolvido no interior de cada pessoa e o que proporciona forças para agir em função de algo maior, que seja do seu interesse, dessa forma, a pessoa motivada se encontra disposta a esforçar-se em função de algo ou alguém, sempre com o intuito de poder alcançar os objetivos almejados.

Para Boruchovitch e Bzuneck (2010) a motivação no momento de treinamentos provém como ferramenta extremamente ampla e impactante que pode ser definida seja como fator psicológico ou como métodos, por exemplo.

Zenorini, Santos e Bueno(2003) ressaltam que a motivação oferecida nos treinamentos necessita ser tida como um processo e não um produto, compreendendo-se que é possível manipulá-la diretamente, e inferi-la a partir dos comportamentos e do efeito que os métodos utilizados irão produzir.

Corroborando com seu conhecimentos, Bergamini (2003) cita que os colaboradores motivados e satisfeitos produzem mais, e assim faz-se necessário e importante compreender que a motivação deve ser inserida como um processo. Partindo do princípio que se trata de um desencadear de ações de determinados indivíduos, que querem resgatar uma sinergia e força que já existia dentro do seu próprio interior.

Santos e Zaccaron (2012) complementam que para a execução motivacional nas atribuições realizadas em treinamentos, é imprescindível o uso de palavras de motivação, uma vez que elas demonstram o quanto o indivíduo é importante para o ambiente laboral ao qual está inserido.

Boruchovitch e Bzuneck (2010), inferem ao afirmar que, em um treinamento cuja motivação será trabalhada com os colaboradores, necessita-se abarcar um fazer satisfatório, que esteja condizente com as expectativas dos sujeitos presentes. Assim, por consequência, desempenharão comportamentos mais estáveis, saudáveis e duradouros após o treinamento e no decorrer de suas atividades laborais.

### **2.3 O treinamento como ferramenta estratégica nas organizações**

Nos dias atuais, é notório que as pessoas se tornaram parte do bem mais precioso, inestimável e indispensável para o funcionamento e sucesso de uma organização. Desta forma, nestas empresas se encontram as atividades humanas que são geridas por meio de práticas voltadas para o alcance da alta performance no desempenho profissional dos indivíduos.

Ao mesmo tempo é imprescindível a busca por garantias das condições de realização profissional das pessoas, bem como de seu maior bem-estar físico e psicológico. É pensando nisto, o treinamento de pessoal é visto como elemento de suma importância para a sobrevivência de uma organização e desta forma, necessita ser inserido como um processo que capacite, desenvolva e incite em cada colaborador em aspectos básicos advindos desta capacitação organizacional, visando pontuar e somar a uma preparação eficiente dos sujeitos, estando sempre em conformidade com sua função desempenhada dentro da empresa.

Portanto, Milani et al (2015) pontuam que o processo de capacitação e desenvolvimento de pessoas é delicado, visto que parte do treinamento convencional precisará ser feito com o intuito de que o profissional entenda qual será sua função na organização.

Milani et al (2015) expõem ainda, que logo após este treinamento o colaborador já familiarizado com as informações básicas necessárias, é imprescindível partir para o processo de proporcionar o aprendizado e crescimento para cada colaborador como ser humano, oferecendo um processo de capacitação e desenvolvimento. Envolve-se questões amplas como: preparação de liderança, introdução a Coaching, educação corporativa, gestão de conhecimento, aprendizagem organizacional, dentre outros.

Compreende-se que muitas organizações, infelizmente, ainda não exercem práticas na inserção de treinamentos de pessoas de maneira satisfatória. Parte delas, a falta de reconhecimento do tema com sua devida importância, ou acredita-se que não existem necessidade de aplicá-la, sendo estas as razões comuns pelo qual este fato pode ocorrer.

Diante destas reflexões, Chiavenato (2010) alicerça que é no treinamento onde se aprimoram nos colaboradores uma espécie de esforço de melhoria individual, mas que inicialmente, faz-se imprescindível um impulso amplo e compreensivo de mudanças, atitudes, posturas e melhorias empresariais. Levando em consideração

que o mundo moderno está passando por instabilidades e mudanças constantes, as organizações procuram por colaboradores dinâmicos, criativos, inovadores, engenhosos e cada vez mais participativos. O autor fortifica que nestes novos tempos as organizações exigem das novas organizações uma postura nova e atualizada, com um olhar voltado aos avanços que a modernidade impõe.

Ainda nas palavras de Chiavenato (2010), o treinamento em uma empresa é um mecanismo que desenvolve as competências dos colaboradores, e após passarem por cada uma destas capacitações, este mesmo colaborador se tornará um profissional mais produtivo e confiante em si, aumentando e galgando os fitos da organização, a qual está inserido, tornando-se cada vez mais valioso.

Logo, o treinamento é a chave que permite que os sujeitos contribuam efetivamente para resultados dos negócios. Desta maneira, se o foco destes treinos estiver em concordância com o estímulo de crescimento pessoal de seus colaboradores, visando a melhoria do seu desempenho atual e com o foque em ações de aperfeiçoar, capacitar, e motivar seus integrantes, poderá ter a ferramenta necessária para o sucesso da organização.

Em continuidade com Chiavenato (2010), inúmeros são os pontos positivos do treinamento que podem beneficiar a organização, sendo eles internos ou externos, definidos pelo autor como:

Melhoria da eficiência dos serviços; aumento da eficácia nos resultados; Criatividade e inovação nos produtos e serviços oferecidos ao mercado; melhor qualidade de vida no trabalho maior qualidade e produtividade; melhor atendimento ao cliente; valor agregado; maior competitividade organizacional; assédio de outras organizações aos colaboradores da empresa; Melhoria da imagem da organização; Credibilidade, dentre tantos outros [...] (CHIAVENATO, 2010, p.385).

Com todo esse processo de treinamento e desenvolvimento, Chiavenato (2010) pontua que as técnicas utilizadas nesta capacitação permitirão proporcionar aos colaboradores participantes uma melhoria significativa no desempenho de suas atividades laborais, agregando mudanças de hábitos e habilidades, acrescentando outros conhecimentos e saberes que se transformam em resultados de excelência, seja para o próprio colaborador ou para a empresa.

Portanto, pode-se refletir que em cada treinamento ofertado pelas empresas, os profissionais envolvidos na capacitação trazem sua bagagem de conhecimentos e experiências, ministrando técnicas intermediadas com teorias e práticas, tendo o

objetivo de treinar, desenvolver, preparar e proporcionar verdadeiros aprendizados, comprometidos com mudanças positivas na vida profissional e até mesmo pessoal de cada participante.

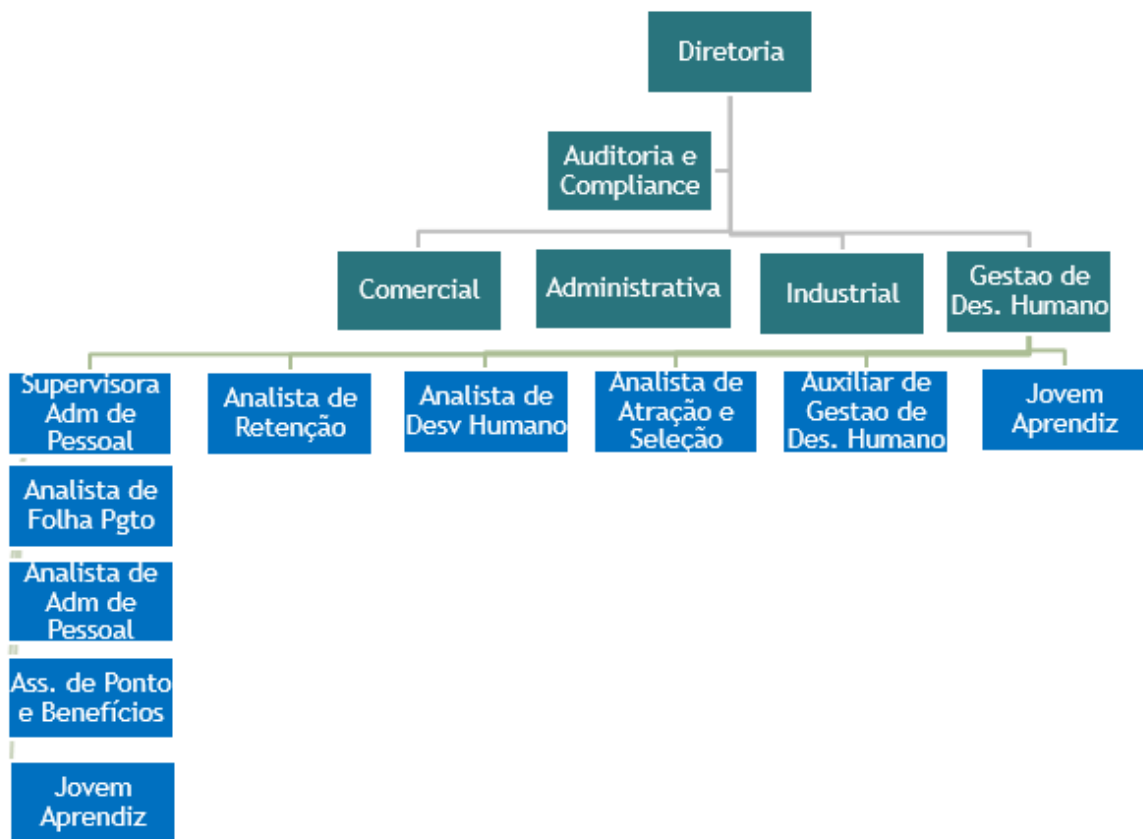
### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

#### **3.1 Caracterização da Empresa**

A empresa do ramo de atividades de pós-colheita de sementes e grãos, localizado a Avenida Pedro Ludovico Teixeira nº 1082 – Vila Maria, na cidade de Rio Verde, estado de Goiás, iniciou suas atividades em 1997, somente com uma loja comercial.

Atualmente é um grupo empresarial localizado em oito municípios no Estado de Goiás, onde recebeu o prêmio quatro vezes entre as melhores empresas para se trabalhar no centro oeste goiano pela empresa *GreatPlacetoWork* nos últimos anos, por promover o desenvolvimento sustentável do agronegócio, com soluções tecnológicas e relações de confiança.

A empresa é dividida em setores, tais comodiretoria, auditoria e compliance, administrativa, indústria e gestão de desenvolvimento humano.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 1 – Organograma de cadeia hierárquica geral da empresa.**

### 3.2 Participantes

Realizou-se esta pesquisa, por via de um estudo de caso no Departamento de Gestão de Desenvolvimento Humano, na empresa do ramo de atividades de pós-colheita de sementes e grãos. Os sujeitos em estudos foram colaboradores do setor de gestão e desenvolvimento humano, contendo nove mulheres e doze homens com faixa etária entre 16 a 45 anos e com o tempo de casa seis meses a 15 anos.

### 3.3 Materiais ou instrumentos

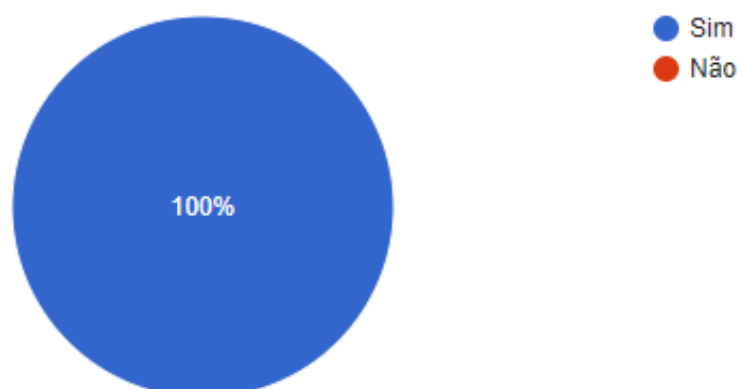
Foi utilizado como literatura para o presente trabalho, livros e artigos científicos para a revisão dos conhecimentos sobre o tema, sendo um estudo de caso com aplicação de questionários de natureza qualitativa (APÊNDICE A) através da utilização da ferramenta Google Forms®. Avaliou-se a satisfação e a motivação com relação aos treinamentos oferecidos pela empresa.

### 3.4 Análises de Dados

Após a coleta de dados, esses foram transformados em percentuais médios e apresentados sob a forma gráfica elaborada pela ferramenta Google Forms®. Os gráficos foram analisados um a um, e em conjunto para melhor resultados obtidos nessa pesquisa.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste tópico estão apresentados em gráficos a coleta de dados qualitativos feita com os funcionários. Elaborado através da ferramenta Google Forms® e avaliado um a um para melhor definição dos resultados obtidos com a pesquisa.

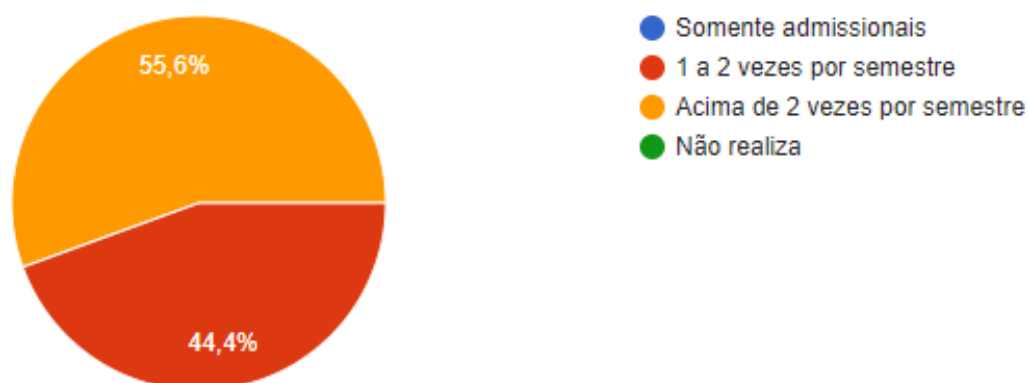


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 2 – Dados médios percentuais sobre o oferecimento de treinamentos pela empresa e quanto ao nível de satisfação, aumentando a motivação de seus colaboradores junto a empresa.**

Dentro da empresa, são propostas metas a serem alcançadas. Como ferramenta de suporte para os colaboradores, o treinamento desenvolve sua função principal que é esclarecer dúvidas obtidas, durante esse trajeto. Analisando o gráfico pode-se observar que na Figura 2, 100% dos colaboradores afirmam que a empresa oferece treinamentos e que se sentem satisfeitos com a realização deles, aumentando assim, a motivação profissional.

Segundo Chiavenato (2010) o treinamento tem a finalidade de incentivar o desenvolvimento pessoal e profissional das pessoas nas organizações e o desempenho de suas atribuições. Quando oferecidos a seus funcionários, geram como resposta um bom desenvolvimento das atividades propostas, além disso, um retorno positivo no foco principal, a satisfação dos colaboradores.



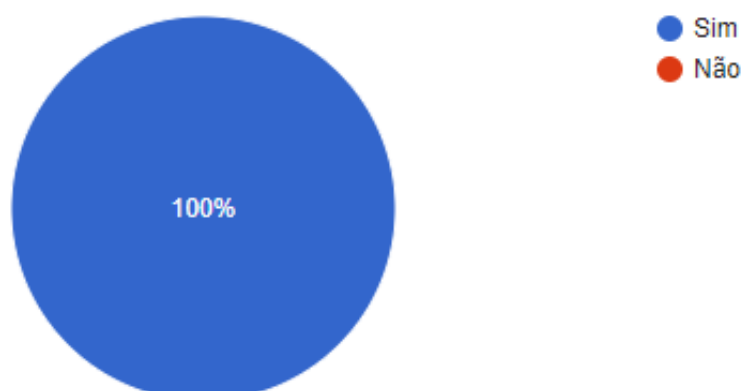
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 3 – Dados médios percentuais quanto a realização dos treinamentos em sua empresa e sua frequência.**

De acordo com a Figura 3, os dados médios percentuais, 44,4% dos colaboradores afirmaram que a empresa oferece treinamentos de uma a duas vezes por semestre, já os outros 55,6% afirmaram que são realizados acima de duas vezes por semestre.

Tendo em vista assim, que uma frequência regular de treinamentos dentro de uma organização, interfere diretamente nos resultados almejados. A empresa presa por períodos curtos para ser realizados treinamentos a seus colaboradores.

Lacombe (2010) afirma que o treinamento eficaz em uma empresa é aquele que tem por força maior, a busca contínua do cumprimento de seus objetivos e resultados. Jamais devem ser vistos como apenas um tipo de gasto, mas sim, uma espécie de investimento para a organização e para o próprio colaborador, sendo bem direcionado, trará ótimos resultados para ambos os lados.

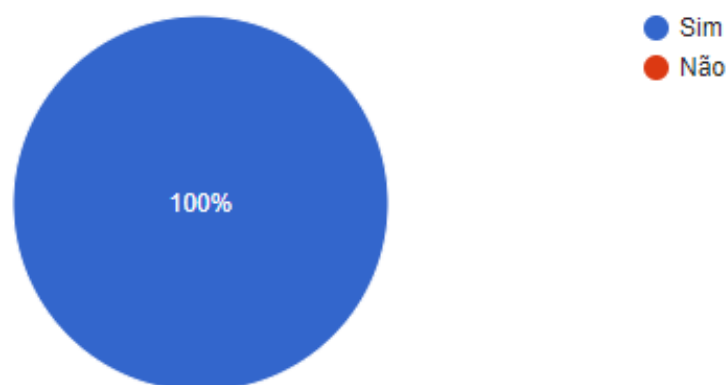


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 4 – Dados médios percentuais quanto a importância de treinamentos oferecidos pela empresa e a melhora de suas atividades após a realização deles.**

Perante o resultado apontado no gráfico, 100% dos colaboradores relataram a importância da realização dos treinamentos efetivados, conseqüentemente havendo uma melhora notável no desempenho de suas atividades. Onde os próprios colaboradores, diante dos resultados alcançados, defendem essa prática aplicada na empresa.

Conforme Chiavenato (2010) o treinamento em uma empresa é uma estrutura que desenvolve as competências dos colaboradores, tornando-os profissionais mais produtivos e confiantes, logo, cada vez mais valiosos.



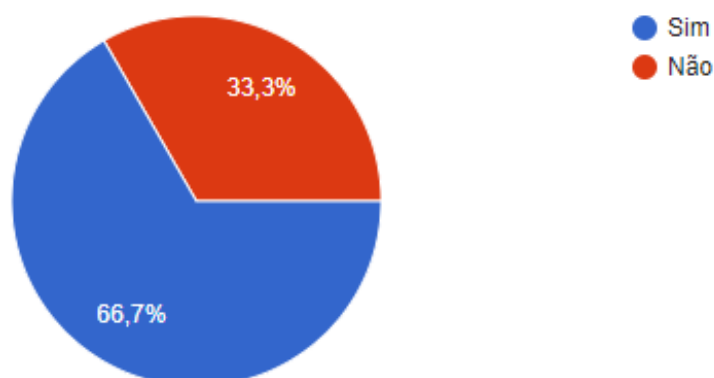
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 5 – Dados médios percentuais quanto a melhoria em suas atividades não só na empresa, como também, em sua vida pessoal fora do ambiente de trabalho.**

A totalidade dos participantes dessa pesquisa relataram que os treinamentos realizados, melhoraram não só suas atividades na empresa, como também, em sua vida fora da empresa como desenvolvimento de valores e gestão do tempo. Confirmando assim, que a função do treinamento, vai além de resultados profissionais, oferecendo uma ampla visão social para os colaboradores da empresa.

Para Oliveira (2014) existem diversos tipos de motivação, sendo uma delas a motivação pessoal, vista como aquela que tem por base a convivência harmoniosa entre colegas de trabalho, de estudo, amigos e familiares.



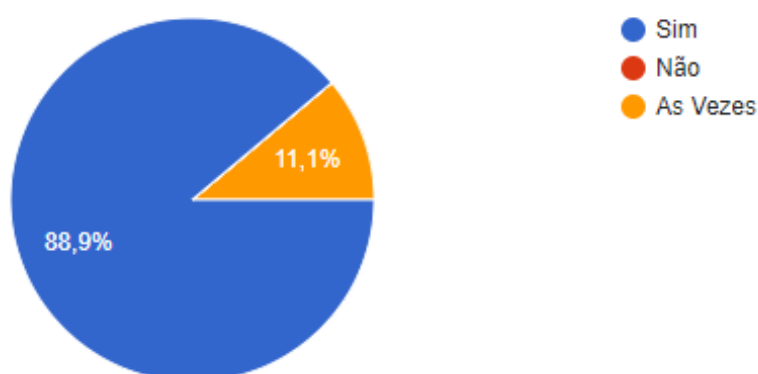


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 6 – Dados médios percentuais quanto realizar uma tarefa errada ou deixar de realizar por não saber como fazê-la.**

De acordo com a Figura 6, 66,7% dos participantes já realizaram uma tarefa errada ou deixaram de realizar por não saberem como fazê-la e 33,3% disseram que não. Sendo que, algumas situações vivenciadas dentro da empresa são pontuadas durante os treinamentos, podendo assim, serem esclarecidas e debatidas entre os colaboradores. Sanando dúvidas, expondo sugestões de melhorias. O treinamento oferece esse momento de interação dentro da empresa.

Pontes (2018) afirma que a ausência de treinamentos pode causar retrabalhos e desperdícios pela falta de conhecimento, que diversas vezes poderiam ser adquiridos nos momentos de capacitações oferecidas pela organização.



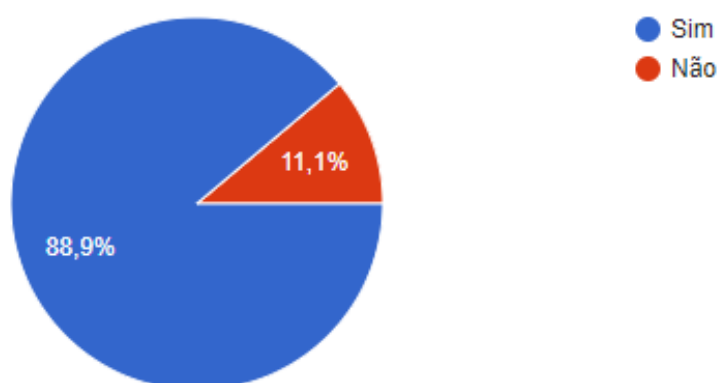
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 7 – Dados médios percentuais quanto a utilização dos métodos ensinados nos treinamentos e sua frequência.**

Conforme Figura 7, 88,9% dos participantes utilizam frequentemente o que foi ensinado no treinamento durante as atividades realizadas na organização, sendo que 11,1% diz-se que às vezes os utilizam.

Para Silva (2013) é por meio dos treinamentos que os colaboradores adquirem novos conhecimentos, saberes e habilidades. Pensando em um futuro, seja ele a curto ou a longo prazo, além de adequar para desempenhar uma determinada atividade função ou cargo na organização, sortindo a oportunidade e possibilidade de conquistar sucesso.

Os conhecimentos adquiridos, no momento da realização de treinamentos, podem ser considerados relevantes para o desenvolvimento das funções destinadas dentro da empresa. Cabe então, a cada colaborador aplicá-las de modo que seja necessário para sua função específica.



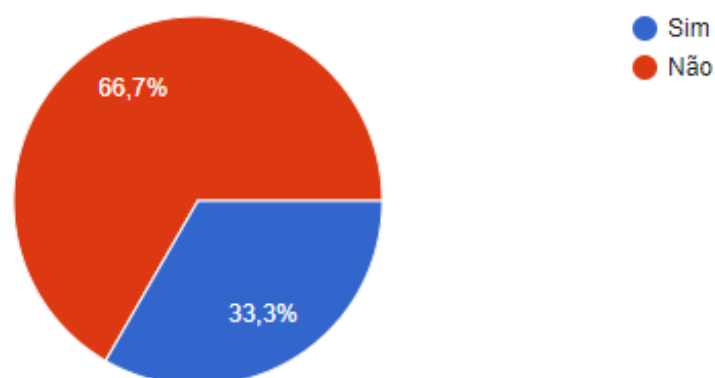
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 8 – Dados médios percentuais quanto após a realização de um treinamento foi necessário reiniciar ou corrigir uma atividade.**

Conforme Figura 8, 88,9% dos participantes tiveram que reiniciar ou corrigir alguma atividade ou processo realizado após a participação em um treinamento, já 11,1% responderam que não vivenciaram essa situação.

De acordo com Chiavenato (2010) compreende-se que a eficiência de uma organização e uma melhor qualidade dos resultados são benefícios adquiridos através da realização dos treinamentos junto aos colaboradores.

O momento da realização do treinamento serve para o esclarecimento de dúvidas existentes e ao mesmo tempo ensinamento de algo novo. Após a realização deste, alguns colaboradores revisam decisões e efetivações de alguma atividade realizada anteriormente ao treinamento. Sendo essa atitude, de grande estima para a qualidade dos resultados apresentados na empresa.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 9 – Dados médios percentuais quanto a realização de alguma atividade de seu setor que gerou prejuízos ou presenciada por falta de treinamentos.**

De acordo com o resultado obtido na Figura 9, 33,3% dos participantes gerou ou presenciou algum prejuízo causado por falta de segurança ou habilidade para realizar a atividade e 66,7% responderam que não.

Marques (2018) afirma, que a sociedade passa por mudanças a todo instante, e por isso, as organizações vêm se adaptando às necessidades da evolução do mundo e de mercado. Assim, precisam tomar decisões e capacitar seus colaboradores visando melhorar o seu capital humano, de modo a maximizar seus resultados, realizando tarefas com êxito e comprometimento.

Ao final desse estudo foi questionado aos participantes se haveriam algumas sugestões de novos treinamentos, e estes mostraram interesse em participar de: autodesenvolvimento, autoconhecimento, comportamental, comunicação, gestão do tempo, trabalho em equipe e motivacional.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Nas condições desse estudo, observou-se que o treinamento é fundamental para o desenvolvimento do colaborador dentro da organização, devido as necessidades de adaptação de acordo com a evolução do mercado de trabalho.

Verificou-se que as práticas de treinamentos fazem com que seus colaboradores estejam aptos a exercerem suas atividades com mais qualidade, harmonia, comprometimento e responsabilidades.

Foi possível mostrar que os treinamentos oferecidos pela organização, sendo eles bem executados, afetam positivamente os colaboradores, ajudando-os a terem mais confiança em suas atividades, diminuindo erros e retrabalhos.

Conclui-se que os principais benefícios do treinamento são, a motivação do colaborador, seu desenvolvimento e o autoconhecimento, uma vez que trazem resultados benéficos para a organização e dessa forma, atinge-se metas e objetivos profissionais ou pessoais.

## REFERÊNCIAS

BERGAMINI, C. W. **Motivação**: uma viagem ao centro do conceito. GV-executivo, São Paulo, v. 1, n. 2, 2003. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/view/34822/33620>>. Acesso em: 12 abr. 2019.

BORUCHOVITCH, E.; BZUNECK, J. A. **Motivação para aprender no Brasil**: estudo da arte e caminhos futuros. Em Boruchovitch, E. Bzuneck, J. A.; Guimarães, S. E. R. (Orgs.). **Motivação para aprender: aplicações no contexto educativo**. (p. 231-250). Petrópolis. Edit. Vozes. 2010.

CARVALHO, Antônio Vieira; NASCIMENTO, Luiz Paulo. **Administração de Recursos Humanos**. 1.ed. 7 reimpr. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2004.

CAVENAGHI, A. R. A. **Uma Perspectiva Autodeterminada da Motivação para Aprender Língua Estrangeira no Contexto Escolar**. Revista interdisciplinar de estudos da cognição ISSN 1806-5821. Rio de Janeiro, v. 14, n. 2.2009. Disponível em: <<http://www.cienciasecognicao.org/revista/index.php/cec/article/view/101>>. Acesso realizado em: 19 de abr. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: O capital humano das organizações. 9.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3.ed. 6. reimpr. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DUTRA, Joel Souza; DUTRA, ALMENDRA, Tatiana; DUTRA, Gabriela Almendra. **Gestão de Pessoas**: realidade atual e desafios futuros. São Paulo: Atlas, 2017.

ECCHELI, S. D. **A motivação como prevenção da indisciplina.** Educar. Curitiba. n. 32, p. 199-213, 2008. Editora UFPR, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/er/n32/n32a14>>. Acesso realizado em: 18 de abr. 2019.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos.** 1.ed. 6.reimpressão. São Paulo: Atlas, 2011.

HITT, Michel A.; MILLER C. Chet.; COLELLA, Adrienne. **Comportamento organizacional.** Tradução e revisão técnica Teresa Padilha de Souza – 3. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2016.

KAUPER, B.; **Subjective theories of exercise course instructors: causal attributions for dropout in health and leisure exercise programmes.** Psychology of Sport and Exercise, Lund, v.4, p.155-73, 2009 (Adaptado).

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: princípios e tendências.** 1.ed. 7.reimpr. São Paulo: Saraiva, 2010.

MARQUES, J. R. **Conceito de treinamento pessoal.** 2018. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/conceito-treinamento-pessoal/>>. Acesso em 20 ago. 2019.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos do operacional ao estratégico.** 14ª edição. São Paulo: Saraiva, 2000.

MATTA, V. **Importância dos Treinamentos nas Empresa.** 2014. Disponível em: <<https://www.sbcoaching.com.br/blog/importancia-treinamento-organizacoes/>>. Acesso em 04 set. 2019.

MILANI, Carlos et al. **Organizando para competir no futuro.** São Paulo: Makron Books do Brasil Editora Ltda. 2015.

OLIVEIRA, J. A. **Importância do Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas nas Organizações.** 2015. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/a-importancia-do-treinamento-e-desenvolvimento-de-pessoas-nas-organizaes/>>. Acesso em 06 set. 2019.

OLIVEIRA, J.S.; FURTADO, F. **Desempenho no Vestibular ou ENEM, hábitos de estudo e desejo profissional nos índices de aprovação na disciplina Anatomia Humana.** V Simpósio de Pesquisa e Inovação / IV Seminário de Iniciação Científica

do IF Sudeste MG. Minas Gerais, 2014. v. 1, n. 1. Disponível em: <<http://ojs.barbacena.ifsudestemg.edu.br/index.php/SPV/article/view/33/20>>. Acesso realizado em: 21 abr. 2019.

PONTES, E. **Importância dos Treinamentos nas Empresa**. 2018. Disponível em: <<https://eadbox.com/importancia-do-treinamento-nas-empresas/>>. Acesso em 06set. 2019.

SANTOS, J. A.; ZACCARON, V. J. **Motivação voltada ao sucesso profissional e pessoal** aplicada aos acadêmicos do Curso de Administração da Universidade Alto Vale do Rio do Peixe -UNIARP - Campus de Caçador. Revista Extensão em Foco, São Paulo, 2012. vol. 1,n. 1. Disponível em: <<http://www.periodicosuniarp.com.br/extensao/article/view/art07/112>>. Acesso em: 12 abr. 2019.

SILVA, Priscila Audrey da. **Projeto De Integração Para Novos Funcionários Da Sede Da Autarquia Hospitalar Municipal**. São Paulo. 2013. Disponível em: <<file:///C:/Users/user/Downloads/Projeto-de-Integração-Sede-AHM-GV.pdf>>. Acesso realizado em: 21 de abr. 2019.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Víctor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com Pessoas: Uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 2.ed. São Paulo: FGV, 2001.

ZENORINI, R.P. C.; SANTOS, A. A. A.; BUENO, M. H. **Escala de Avaliação das Metas de Realização**: Estudo preliminar de validação. Revista Periódica Eletrônicos em Psicologia. São Paulo. 2003. v.2 N. 2. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712003000200007](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712003000200007)>. Acesso realizado em: 20 de abr. 2019.

## APÊNDICE

**APÊNDICE A** - Questionário para verificação da importância dos treinamentos em empresas.

Caro colaborador,

Esse questionário faz parte do projeto intitulado “A importância do treinamento para empresas” do relatório final de estágio, requisito parcial para obtenção do título de conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR.

Não é necessária sua identificação. Desde já agradeço sua colaboração.

**1- Quanto tempo de empresa você tem?**

- menos de 6 meses
- 7 meses a 1 ano
- 1 ano a 3 anos
- 4 anos a 5 anos
- 6 anos acima

**2- Qual sua faixa etária?**

- 16 a 25 anos
- 26 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- 45 acima

**3- A empresa que você trabalha oferece treinamentos?**

- Sim
- Não

**4- Qual frequência de treinamentos realizados em sua empresa?**

- Somente admissionais
- 1 a 2 vezes por semestre
- Acima de 2 vezes por semestre
- Não realiza



**5- Você se sente motivado com os treinamentos realizados em sua empresa?**

( ) Sim

( ) Não

**6- Sua participação em treinamentos serviu para aumentar a motivação para o trabalho?**

( ) Sim

( ) Não

Se na pergunta anterior a sua opção foi não, explique o motivo.

---

---

**7- Você considera que houve melhora no desempenho de suas atividades após os treinamentos?**

( ) Sim

( ) Não

Se na pergunta anterior a sua opção foi não, explique o motivo.

---

---

**8- Você concorda que é importante realizar treinamentos?**

( ) Sim

( ) Não

**9- Algum treinamento realizado lhe trouxe melhora em atividades fora da empresa?**

( ) Sim

( ) Não

Se na pergunta anterior a sua opção foi sim, comente.

---

---

**10- As habilidades que aprendi no treinamento ajudaram para eu cometer menos erros em meu trabalho, em atividades relacionadas ao conteúdo do treinamento.**

( ) Sim

( ) Não

**11- Você já realizou uma tarefa errada ou deixou de realizar por não saber como fazê-la?**

( ) Sim

( ) Não

**12- No trabalho atual você utiliza com frequência, o que foi ensinado no treinamento?**

( ) Sim

( ) Não

( ) Às Vezes

**13- Você aproveita as oportunidades que tem para colocar em prática o que foi ensinado em algum treinamento que participo?**

( ) Sim

( ) Não

( ) Às Vezes

**14- Você já teve que reiniciar ou corrigir uma atividade realizada ou processo após um treinamento?**

( ) Sim

( ) Não

**15- Você já gerou ou presenciou prejuízos em uma atividade do seu setor por falta de segurança ou habilidade em fazer a mesma?**

( ) Sim

( ) Não

**16- Quais sugestões quanto a novos treinamentos?**

---

---

---

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Lucas Mendes Contábil – ME**  
**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO**

**RESUMO**

SANTOS, Nathália Geany Vilela **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO**. 2019. 28 f. Relatório Final de Estágio Graduação em Gestão de Recursos Humanos – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, 2019.

Dedicou-se neste estudo, a averiguação do nível de motivação organizacional e o que se precisa fazer para melhorar a vida dos colaboradores de uma empresa. A função real da motivação dentro da empresa é saber o que o funcionário busca na organização, o que precisa ser melhorado, para que um colaborador possa desempenhar melhor suas atividades e conseguir alcançar, metas, se sentindo mais confiante na organização e conseqüentemente, atingirentambém, seus objetivos pessoais. Os objetivos propostos foram verificar a importância da motivação nas relações entre colaboradores e empresa, e averiguar até que ponto o funcionário é motivado na organização em que atua, quais são suas necessidades para alcançar um bom rendimento. Realizou-se um estudo de caso com os participantes do escritório Lucas Contábil, neste intuito, foi aplicado um questionário com dezesseis questões objetivas, através da ferramenta Google Forms®. Foram respondidos por duas mulheres e quatro homens, com faixa etária entre 18 a 30 anos, cada um trabalhando em um departamento específico. As informações indicaram que a empresa preza pelos seus funcionários, ou seja, ela sabe que para alcançar as expectativas é essencial manter a satisfação e a motivação de seus colaboradores. Nas condições desse estudo é vital a motivação dos funcionários, o qual se torna de grande importância para os resultados da empresa.

**Palavras-chave:** Reconhecimento. Liderança. Comunicação. Desempenho.

**INTRODUÇÃO**

Os líderes buscam cada vez mais identificar habilidades para promoverem a motivação em seus colaboradores, o reconhecimento tem provado ser um fator importante para que isso aconteça, é de extrema importância incentivar o funcionário, promovendo o melhor desempenho do grupo e em trabalhos individuais e por fim, resultando em metas e objetivos alcançados, nesse caso é de extrema importância ter um líder que reconheça os grupos que tem potencial, e observar onde deve começar a agir. Claro que, para ter um funcionário motivado, a empresa tem que

valorizá-lo, oferecendo benefícios e vantagens, fazendo o colaborador sentir prazer e orgulho por estar na organização.

Cada organização possui perfis diferentes, existe os funcionários que aceitam ser motivados, e os funcionários que estão na organização por não acharem oportunidades melhores, e são exatamente esses funcionários que afetam uma empresa, pois já não produzem bem, têm um rendimento inferior aos demais e podem influenciarem os novos colegas a terem os mesmos comportamentos. Cabe a organização saber como agir perante esses problemas.

A função real da motivação dentro da empresa é saber o que o funcionário busca na organização, o que precisa ser melhorado, para que um colaborador possa desempenhar melhor suas atividades e conseguir alcançar metas, se sentindo mais confiante na organização e conseguindo alcançar seus objetivos pessoais. O objetivo é verificar a importância da motivação nas relações entre colaboradores e a empresa averiguando até que ponto o funcionário é motivado na empresa em que atua, quais são suas necessidades para alcançar um bom rendimento.

Constatou-se o nível de motivação organizacional e o que a organização precisou fazer para melhorar a vida de seus colaboradores, sabe-se que motivação no trabalho está ligada a vários fatores como: salário em dia, benefícios e se a empresa entende ou não suas questões pessoais, isso tem com os valores que os funcionários precisam para se sentir bem. A motivação é crucial, e deve ser integrada na definição da estratégia organizacional.

As empresas buscam pessoas para atingirem seus objetivos, assim como, cada funcionário buscar organizações que, nas quais, possam se sentirem bem e felizes, alcançando realizações pessoais. Esses funcionários são bem vistos, pois são aqueles que trabalham conforme a empresa exige. A função real da motivação dentro da empresa é saber o que o funcionário busca na organização, o que precisa ser melhorado, para que um colaborador possa desempenhar melhor suas atividades e conseguir alcançar um bom resultado, se sentindo mais confiante na organização.

Os objetivos proposto neste trabalho foram; verificar a importância da motivação nas relações entre colaboradores e empresa e averiguar até que ponto o funcionário é motivado na organização em que atua; quais são suas necessidades para alcançar um bom rendimento; qual a motivação do trabalhador na instituição e de que maneira isso reflete no seu resultado; verificando também, como o colaborador reage perante mudanças em seu ambiente de trabalho.

## **2. REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Motivação**

O conceito de motivação é abordado de uma maneira diferente de seu significado, isto evidencia a falta de conhecimento que se tem sobre a motivação. Para entender melhor esse tão importante assunto, é imprescindível rever os conceitos que referem a ele, sendo algo que vem de dentro, um sentimento que precisa ser aprimorado de acordo com determinadas circunstâncias.

Segundo Bezerra (2017) uma pessoa ao elevar motivação, faz o clima se tornar agradável, fazendo o setor um lugar bom de se trabalhar, tendo como consequências pessoas satisfeitas, colaborativas e interessadas. O trabalhador precisa sentir que a empresa o valoriza, e o estimula com um direcionamento exato dentro da própria organização, percebendo que seu perfil se encaixa com a empresa. Aspectos estes, que fluem como uma oportunidade de o colaborador querer desenvolver suas habilidades e alcançar seus objetivos. Isto é apenas um incentivo vindo de fora, a ação tem que começar dentro de cada um, e isso é a pessoa que determina.

Para Ivancevich (2008) o reconhecimento é uma ferramenta importante, e tem se tornado fundamental no desenvolvimento de planos estratégicos e estão fortemente interligados nas estratégias de gestão de Recursos Humanos, refletindo no aperfeiçoamento das habilidades dos colaboradores e lucratividade da empresa.

Se faz necessário possuir uma empresa com pessoas motivadas que dão o melhor de si para o desenvolvimento, tanto em seu serviço como para o crescimento da organização como um todo. Diante disso, organizações que possuem colaboradores motivados tendem a manter minimizado o índice de absenteísmo e rotatividade, por conseguinte, os problemas e custos decorrentes de faltas, atrasos, indenizações e direitos trabalhistas. Levando em consideração que a produtividade será maior, colaboradores motivados trabalham com prazer.

### **2.2 O Papel da Liderança na Motivação**

Liderança tem sido um tema muito abordado ao passar dos anos, pode-se afirmar que hoje as organizações cada vez mais estão se preocupando com o tipo de supervisão que exercem dentro de suas empresas. São os supervisores/ líderes que são responsáveis pela motivação da equipe, que são incentivos e inspiração para

os membros da equipe que possam atingir determinadas metas e alcançar objetivos em comuns.

Liderança tem sido definida de inúmeras maneiras, mas a maior parte das definições enfatiza o conceito de influência. Liderança é um processo de prover direcionamento geral e influenciar indivíduos ou grupos para que alcancem objetivos (HITT; MILLER; COLELLA, 2016, p. 240).

Lacombe (2005) afirma que um bom líder é essencial em uma empresa, o qual sabe se sobressair em qualquer situação, assim como uma empresa sem líder tem poucas chances de alcançar os seus resultados.

Segundo Melo (2018), o líder possui características que estimulam a inovação organizacional. Uma boa liderança é fundamental na organização, é ela que vai determinar os resultados da empresa e de seus colaboradores. Um bom líder é aquele que sabe ouvir, que toma decisões com a equipe, assim futuramente alcançando determinados resultados, a chave para o sucesso de uma boa liderança e o engajamento de toda a equipe, delegando responsabilidades a sua equipe de forma que todos se mobilizem aos objetivos da organização, com isso a consequência serão resultado de suas metas alcançadas.

Terry (2012) afirma que liderança é a atividade de influenciar pessoas, fazendo com que elas se empenhem junto ao grupo. A forma que o líder influencia as pessoas é a maneira mais eficaz de ajudar um colaborador a conseguir e se motivar para alcançar metas na organização.

Nas organizações, um verdadeiro líder não é a melhor pessoa em tudo, mas é o que conhece um pouco de cada setor, valorizando a importância de cada um e reconhecendo entre os membros da equipe seus potenciais, influenciando-a para que atinja os resultados esperados.

Para Hitt (1946), o bom líder que sabe passar confiança e motivação são as características dentro de uma organização.

### **2.3 A Importância da motivação no ambiente de trabalho**

As organizações tendem a manterem seus colaboradores motivados e engajados no seu ambiente de trabalho que tem influência na gestão de pessoas. É o papel do líder enquanto gestor, buscar ferramentas e soluções para liderar sua equipe

com excelência, sendo o feedback uma valiosa ferramenta de comunicação nesse processo que pode ter repostas positivas e corretivos propõem (BARETTA; SOUZA; GALLE, 2016).

Segundo Ferreira (2019) um dos principais pilares para o crescimento depende do clima organizacional, um exemplo disso é a tarefa que o funcionário executa, fazer com que ele faça atividades diferentes estimula o mesmo a querer crescer e aumentar sua produtividade.

A importância da motivação está relacionada as tomadas de decisão que a organização toma e envolve seus colaboradores, causando uma importância em suas vidas pessoais e profissionais. Chiavenato (2004) afirma que a organização que busca alcançar seus resultados precisa reconhecer os esforços das pessoas, para que elas atinjam seus objetivos pessoais, assim ambas as partes conseguem realizar suas metas.

A qualidade de vida no trabalho é um exemplo de motivação, pessoas buscam empresas que possuem algo a oferecer que possam conseguir formar um plano de carreira, e empresas buscam pessoas capacitadas para exercer tarefas, assim formam um conjunto de interesses igualitários.

De acordo com Chiavenato (2014, p. 239) “ninguém trabalha de graça e ninguém investe esforço, dedicação, vibração e competências sem esperar por um retorno adequado desse investimento”.

## **2.4 Tipos de motivação**

Segundo Maslow citado por Varela (2019) as organizações possuem quatro tipos de pilares que as motivam sendo eles:

1. Monetário – está relacionado ao valor que a empresa paga, as remunerações que proporcionam aos funcionários os benefícios como comissões, plano de saúde, vale alimentação, vale transporte, e vários outros bônus relacionados a recompensas monetárias;

2. Segurança / Conforto – envolve a estabilidade e regras da empresa, assim como ter um bom ambiente de trabalho e “pouco pressão” por resultados, horários flexíveis, bem-estar e comodidade ao exercer funções;

3. Conhecimento – é todo aprendizado e informações que a empresa proporciona para os colaboradores, em meio de treinamentos, palestras, cursos, e



está relacionado a tudo que se aprende de novo no seu dia a dia, também é um fator importante para oportunidades futuras;

4. Reconhecimento – o reconhecimento é um dos fatores mais importantes numa organização, seja pela empresa ou pelo seu líder, atrás de elogios, feedbacks positivos, promoções inesperadas e visibilidade social.

Varela (2019) afirmou que cada indivíduo se motiva de formas diferentes, claro que valores monetários ajudam muito e faz a pessoa se sentir valorizada pela organização. A maioria dos colaboradores buscam empresas que oferecem estabilidade organizacional e que os fazem se sentirem bem e satisfeitos, o conhecimento que a empresa disponibiliza para cada colaborador é essencial para ter um plano de carreira, o reconhecimento pode transformar pessoas em profissionais melhores e mais seguros de si para alcançar suas metas.

Desta forma o funcionário terá presente todos esses fatores motivadores, mas com proporções diferentes que podem ser mudadas ao decorrer do tempo, é comum que isso aconteça, pois são pessoas diferentes com estímulos opostos, o líder tem que ser o mais interessado em saber qual a verdadeira motivação de cada colaborador.

## **2.5 Comunicação**

Quando a comunicação flui com qualidade favorece o funcionamento da empresa de acordo com as expectativas esperadas, a comunicação entre pessoas e grupos diferentes é uma forma estratégica de gestão. Uma boa parte da população passa a maioria do tempo em seu local de trabalho, com isso ter um ambiente que proporciona um clima agradável pode ser o diferencial. Mas também existe várias organizações que não possuem todo esse suporte, nas quais não tem comunicação e surgem vários tipos de conversas não relacionadas ao trabalho, que atrapalha e fazem com que o rendimento e qualidade no ambiente não seja instável.

Muitos líderes desenvolveram habilidades para distinguir expressões corporais, nas quais conseguem antecipar certas situações boas ou ruins, isso pode ajudar muito em uma equipe, pois saber identificar o que incomoda o funcionário e quais são seus objetivos, para alcançar as expectativas da organização (FIORELLI; MANGINI, 2018).

De acordo com Argentini (2014) a visão empresarial está ligada a uma estratégia geral da empresa, é importante que o líder saiba que a comunicação é uma das ferramentas principais para vencer no ambiente de trabalho.

O líder tem uma grande influência na comunicação, pois ele que vai criar uma ponte entre o funcionário, e assim fazendo-o se sentir mais à vontade para se abrir sobre coisas relacionadas ao trabalho e o que espera para futuras oportunidades, gerenciar pessoas torna-se uma tarefa complicada, pois cada pessoa é um ser em particular, com metas, sonhos distintos e expectativas diversas, portanto, ter uma comunicação e motivar o colaborador é uma tarefa primordial em qualquer tipo de empresa.

Para ser um líder competente e necessário um conjunto de habilidades nas relações com as pessoas e ter um foco objetivo para lidar com os resultados e prazos. Mas é preciso ter múltiplas competências para executar a liderança com êxito (COSTA, 2016).

## **2.6 Reconhecimento**

O colaborar que é reconhecido apresenta mais comprometimento e se destaca no desenvolvimento de suas tarefas, todavia, cabe lembrar que o fator que irá determinar essa motivação, é responsabilidade e comprometimento de cada organização em alinhar os objetivos pessoais do trabalhador aos objetivos organizacionais. Todos têm suas particularidades, o que motiva ou incentiva hoje, pode não motivar ou incentivar a um ano, seis meses ou até mesmo, uma semana.

O feedback ajuda no reconhecimento, é a forma do colaborador ter uma avaliação das suas atividades na organização, é importante reconhecer e parabenizar sempre que for preciso (FIORELLI, 2018).

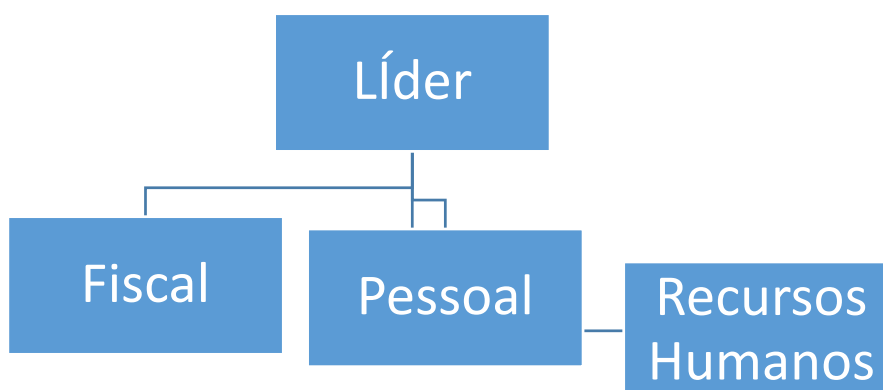
Reconhecer os serviços de um colaborador não está só relacionado a premiações, bônus e um salário no final do mês, o reconhecimento começa quando o seu líder faz um feedback positivo ou até mesmo negativo. Deve-se mostrar quais os pontos fortes e quais as atitudes que devem ser melhoradas, e a partir disso se o funcionário conseguir reconhecer e exercer suas atribuições para conseguir alcançar suas metas pode ser visto sempre como uma pessoa que sabe criar oportunidades para si, sabendo que o funcionário valorizado terá mais comprometimento com seu trabalho.

Os valores organizacionais estão no processo de construção que perpetuam infinitamente, e o que se caracteriza em uma organização, trazendo bons frutos e ajudando ambos a conquistar objetivos pessoais (PAGLIUSO, 2010).

### 3.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

#### 3.1 Caracterização da empresa

O escritório Lucas Contábil que atua no ramo de contabilidade há nove anos no mercado, com sede na cidade de Rio Verde, no estado de Goiás, localizado na Rua Gideão Gilberto Mendes n.º 968, Residencial Maranata, CEP:75.911.040, escrito no CNPJ:29.715.161.0001.43, representada neste ato, pela contadora Nilda Lucas Mendes, fundada em 2018. O escritório é dividido em três setores, sendo eles: fiscal, pessoal e recursos humanos.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 1 – Organograma da empresa.**

#### 3.2 Participantes

A empresa Contábil possui funcionários com a idade de 18 a 30 anos, entre mulheres e homens com 80% dos funcionários cursando o ensino superior e os outros 20% possuem o ensino médio incompleto, sendo que possuem pessoas com 1 a 5 anos de empresa.

### 3.3 Materiais ou instrumentos

O levantamento de dados foi feito pelo Google Forms®, que foram compostas dezesseis perguntas objetivas (APÊNDICE A) nas quais avaliaram a motivação no ambiente organizacional.

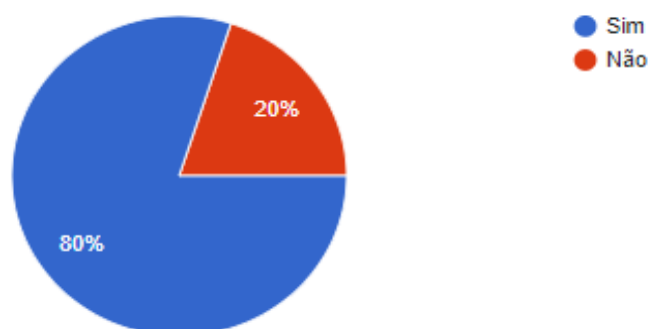
### 3.4 Análise de Dados

Aplicou-se um questionário elaborado no Google Forms® enviado via Whatsapp, onde foi averiguado a motivação dos colaboradores em relação ao clima organizacional. Após obter-se os resultados com os questionários, foram apresentados para o dono da empresa, o qual promoverá reuniões deixando claro para os funcionários as projeções de crescimento que a organização poderá ter futuramente.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com a pesquisa 80% dos funcionários se sentem satisfeitos com o ambiente de trabalho e 20% não estão satisfeitos (FIGURA 2). Aparentemente todos os colaboradores se dão bem e não aparenta ser um ambiente desagradável para exercer em suas atividades.

Segundo Bezerra (2017) uma pessoa ao elevar motivação faz o clima se tornar agradável, fazendo o setor um lugar bom de se trabalhar, tendo consequências pessoas satisfeitas, colaborativas e interessadas.

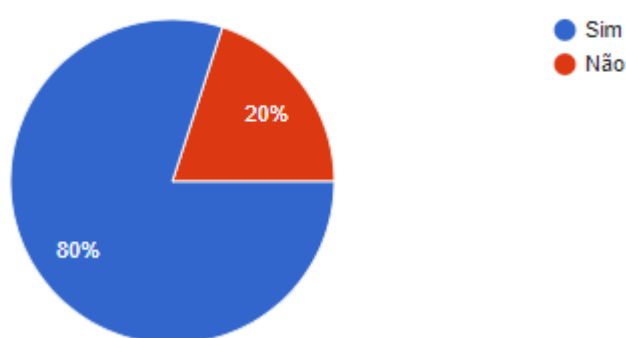


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 2- Dados médios dos percentuais referentes a satisfação no ambiente de trabalho.**

Na Figura 3, 80% confirmam que sim e 20% não estão satisfeitos. Podemos observar que a maioria dos funcionários são reconhecidos pelo seu superior e que a organização do espaço para o colaborador se expressar.

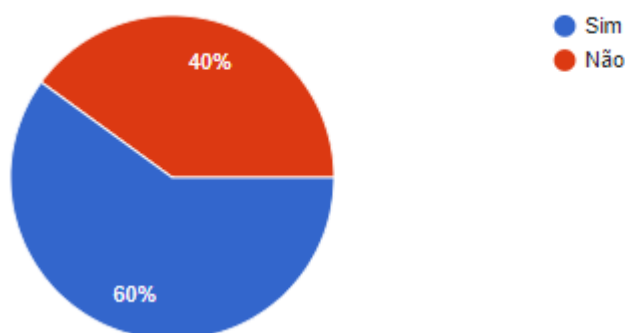
Para Ivancevich (2008) o reconhecimento é uma ferramenta importante, e tem se tornado fundamental no desenvolvimento de planos estratégicos e estão fortemente interligados nas estratégias de gestão de Recursos Humanos, refletindo no aperfeiçoamento das habilidades dos colaboradores e na lucratividade da empresa.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 3- Dados médios em porcentagem referente ao reconhecimento organizacional.**

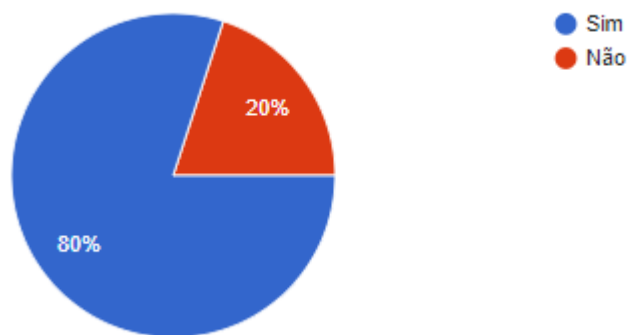
Segundo as respostas obtidas na Figura 4, 60% dos funcionários acham justo seu salário atual e os outros 40% estão insatisfeitos. Pode-se observar que os que estão insatisfeitos, acredita-se que seja pelo salário e falta de benefícios.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

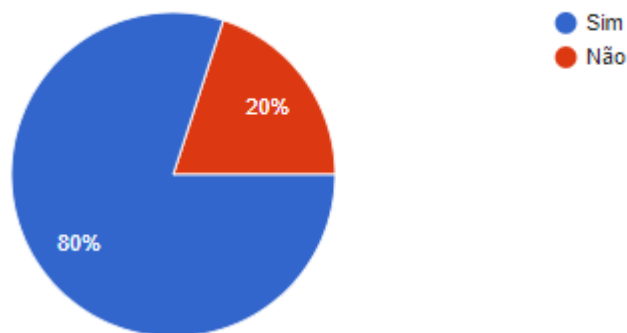
**FIGURA 4: Informações percentuais referente ao salário.**

Conforme Figura 5, 80% dos colaboradores tem uma segurança na organização e os outros 20% se sentem inseguros referente ao trabalho. Foi observado que muitos colaboradores estão na empresa para aderirem experiência profissional e os outros não têm percepção para fazerem o diferencial dentro da empresa. Acredita-se que a organização falha em não mostrar aos colaboradores que a empresa está em fase de crescimento, e que todos que estão na organização tem grande uma grande chance de crescer.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

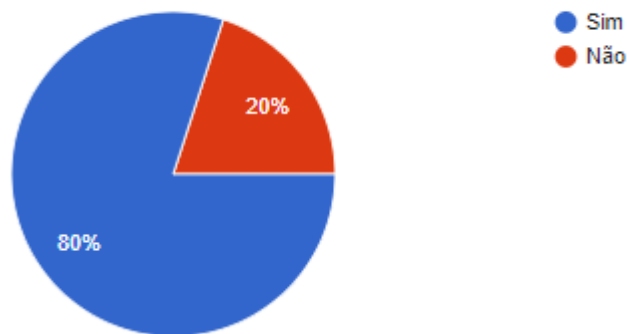
**FIGURA 5: Elementos médios referente a estabilidade na empresa.**



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 6: Informação sobre indicação da empresa para família/amigos.**

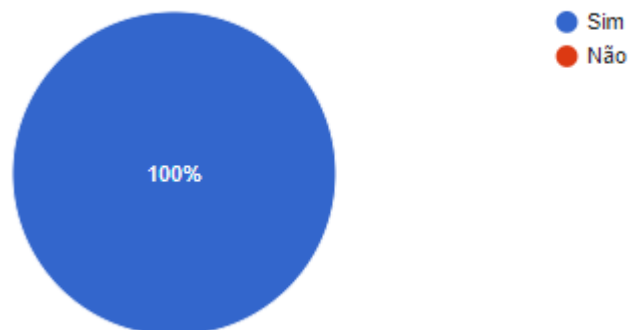
Observa-se na Figura 7, 80% estão obtendo sucesso na carreira e 20% não sentem que estão obtendo sucesso na carreira. Acredita-se que o líder tem o papel de deixar seus funcionários cientes do potencial de cada um, e que juntos pode-se obter grande sucesso.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 7: Base média percentuais referente ao sucesso profissional.**

Conforme Figura 8, todos os funcionários têm uma boa convivência na empresa. Ter uma boa convivência com a equipe é importante, pois a expectativa de gerar resultados positivos é maior. A organização é um lugar agradável e todos se dão bem.

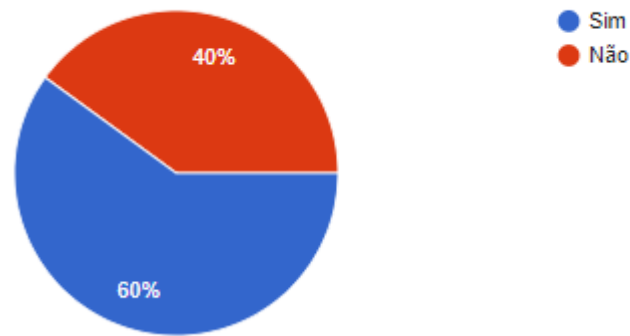


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 8: Dados em relação a boa convivência com os colegas de trabalho.**

Observou-se que 60% estão satisfeitos com a hierarquia da organização e 40% não estão satisfeitos de acordo com (FIGURA 9). A satisfação dos funcionários é nítida.

InformaMelo (2018), uma boa liderança é fundamental na organização, é ela que vai determinar os resultados da empresa e de seus colaboradores.

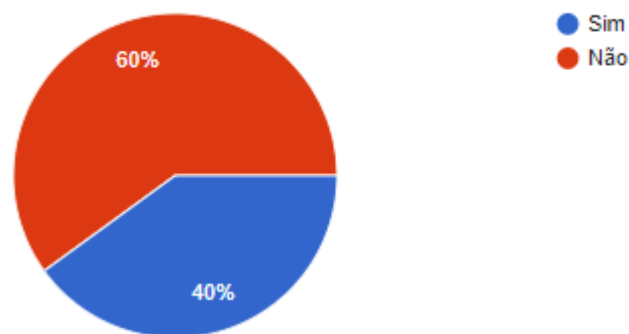


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 9:**Referente a satisfação com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) que está vinculado.

Conforme a pesquisa 60% informaram que não recebem feedback e 40% disseram que recebe. O feedback é essencial na organização, ajuda o funcionário a saber seus pontos positivos e analisar o que pode ser melhorado. Acredita-se que a organização é falha nesse ponto, pois os funcionários se sentem vistos na organização.

As organizações tendem a manter seus colaboradores motivados e engajados no seu ambiente de trabalho que tem influência na gestão de pessoas. É o papel do líder enquanto gestor buscar ferramentas e soluções para liderar sua equipe com excelência sendo o feedback uma valiosa ferramenta de comunicação nesse processo que pode ter repostas positivas e corretivos propõem BARETTA; SOUZA e GALLE (2016).



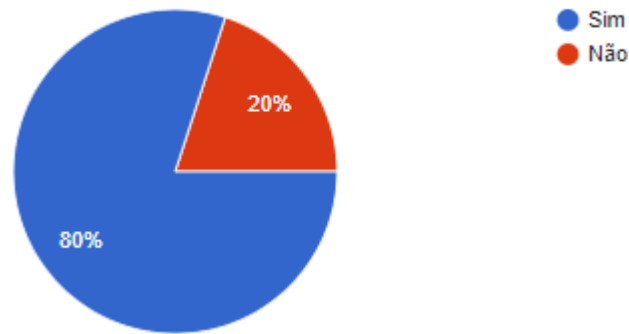
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 10:**Informações medianas em relação ao feedback.

De acordo com a Figura 11, 80% dos colaboradores se sentem valorizados pelos seus líderes já os 20% não se sentem valorizados. Os valores organizacionais estão no processo de construção que perpetuam infinitamente, e o que se caracteriza



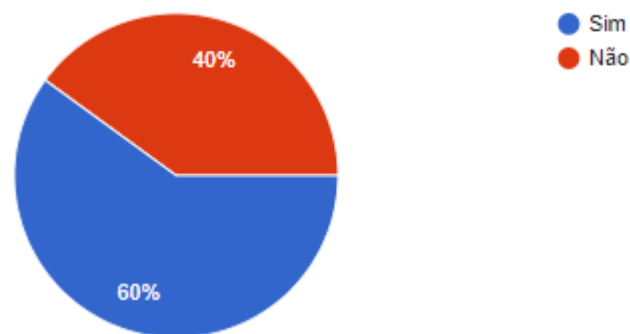
em uma organização, trazendo bons frutos e ajudando ambos a conquistar objetivos pessoais (PAGLIUSO, 2010).



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 11: Dados em relação a valorização dos colaboradores.**

Dados médios percentuais (FIGURA 12) mostram que 60% dos colaboradores se sentem satisfeitos com os benefícios oferecidos e 20% não se sentem satisfeitos. Pode-se notar que a empresa apenas disponibiliza um benefício aos colaboradores, o qual tem gerado a insatisfação.



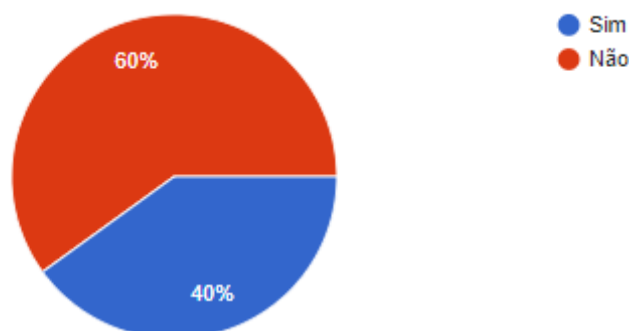
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 12: Informações referente a satisfação dos colaboradores em relação aos benefícios.**

Identificou-se que 40% dos funcionários tem a visão de um plano de carreira na organização e os outros 60% não tem um plano de carreira. Líderes participaram da pesquisa e acredita-se que esse nível de satisfação seja deles, os outros 60% que diz não ter plano de carreira na organização, acredita-se que seja por não ver horizonte na empresa (FIGURA 13).

Expõe Ferreira (2019) que um dos principais pilares para o crescimento depende do clima organizacional, um exemplo disso é a tarefa que o funcionário

executa, fazer com que ele faça atividades diferentes o estimula a querer crescer e aumentar sua produtividade.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 13: Plano de carreira na organização.**

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Destaca-se neste estudo que a motivação dos funcionários é vital, pois o funcionário que se sente reconhecido sempre vai querer ser visto na organização, no qual se torna importante para os resultados da empresa.

Confirma-se ainda, que a motivação é de suma importância para organização, assim conseguem alcançar resultados esperados e passar credibilidade para seus funcionários.

Imprevistos e mudanças em uma empresa acontecem diariamente, desta forma, torna-se indispensável que os colaboradores estejam aptos para qualquer modificação e eventualidade que houver.

## REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 6023** - Informação e documentação - Referências – Elaboração. ago. 2002. Disponível em: <<https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/abntnbr6023.pdf>>. Acesso em: 29 agos. 2019.

BARETTA, Jonas Darci; SOUZA; Luciana Castilhos; GALLE, Vanessa Lorenzoni. **Associação brasileira de recursos humanos: A importância do feedback na liderança.** Disponível em: <<https://www.abrhrs.org.br/artigo/a-importancia-do-feedback-na-lideranca>>. Acesso em: 23 agos. 2019.

BEZERRA, A. L. (2017). **O clima organizacional e a gestão de pessoas**. Disponível em: <<https://www.revistas.ufg.br/fen/article/view/46483>>. Acesso em: 29 agos. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

COSTA, Narjara. **Associação brasileira de Recursos humanos: Para ser Líder é importante conhecer sobre Liderança**. Disponível em: <<https://www.abrhrs.org.br/artigo/para-ser-lider-e-importante-conhecer-sobre-lideranca>>. Acesso em: 07 maio 2019

FERREIRA, Rafaela Rodrigues. **A satisfação no trabalho reconhecida pelo profissional de recursos humanos**. Disponível em: <<http://revista.faculdadeitop.edu.br/index.php/revista/article/view/136/140>>. Acesso em: 23 agos.2019.

FIORELLI, José Osmir; MANGINI, Rosana Cathia Ragazzoni. As funções mentais superiores (a síndrome de pirandello). **Psicologia Jurídica**. ed. 18, mai. 2018. Disponível em: <<https://issuu.com/grupogen/docs/fiorelli-psicologia-juridica-pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

HITT, Michael A; MILLER, Chet; COLELLA, Adrienne. **Comportamento organizacional**. Tradução e revisão técnica Teresa Cristina Padilha de Souza. 3. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2016.

JOHN M. Ivancevich "**Gestão de Recursos Humanos**" (P. 08) 10ª ed São Paulo 2008 disponível em: <[https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=ZfrYuGhhLmsC&oi=fnd&pg=PR4&dq=recursos+humano+gest%C3%A3o&ots=VgP\\_9aqVt1&sig=tFjuR\\_bYrHc3fmWZu-mqMISm\\_Y4#v=onepage&q=recursos%20humano%20gest%C3%A3o&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=ZfrYuGhhLmsC&oi=fnd&pg=PR4&dq=recursos+humano+gest%C3%A3o&ots=VgP_9aqVt1&sig=tFjuR_bYrHc3fmWZu-mqMISm_Y4#v=onepage&q=recursos%20humano%20gest%C3%A3o&f=false)>.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: Princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

OLIVEIRA, Melo Felipe Guilherme de. **Qualidades de liderança para inovação em organizações do setor público**. 2018. Disponível em: <<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/RBGI/article/view/6187/pdf>> Acesso em: 29 agos. 2019.

Paula A. Argenti "**Comunicação Empresarial**" 6. ed - Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=RpWoBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=comunica%C3%A7%C3%A3o>>

empresarial&ots=GZXv8fAyhZ&sig=4NT5yiHJI0GFuQ8BExjg9xdFZGU#v=onepage&q=comunica%C3%A7%C3%A3o%20empresarial&f=false> Acesso em; 06/09/2019.

TERRY, George Robert. **Princípios de gestão montana**: Licenciamento Literário, LLC. (Série Irwin em Engenharia Industrial e Gestão). 2012.

VARELA, Eduardo. **Feedback, motivação e o ambiente corporativo**. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/feedback-motivao-e-o-ambiente-Corporativo/>>. Acesso em: 27 agos. 2019.

Pagliuso, Antonio Tadeu. **Gestão Organizacional**: o desafio da construção do modelo de gestão / Antonio Tadeu Pagliuso, Rodolfo Cardoso, Thaís Spiegel : Instituto Chiavenato (org) - SP : Saraiva, 2010 . Disponível em: <[https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Qx1nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT12&dq=reconhecimento+organizacional+livro&ots=CBhiPA5f\\_l&sig=7UanZ3OWNTKj5hbgJ07TD5JRXj4#v=onepage&q=reconhecimento%20organizacional%20livro&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Qx1nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT12&dq=reconhecimento+organizacional+livro&ots=CBhiPA5f_l&sig=7UanZ3OWNTKj5hbgJ07TD5JRXj4#v=onepage&q=reconhecimento%20organizacional%20livro&f=false)> Acesso em; 06 set. 2019.

## APÊNDICE

**APÊNDICE A**-O Questionário é voltado para a análise de quais aspectos da empresa precisam ser melhorados, em relação ao bem-estar do colaborador.

Prezado colaborador,

Esse questionário faz parte do Relatório Final de Estágio, requisito parcial para obtenção do título de conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos da Faculdade Almeida Rodrigues- FAR.

Não é necessária a sua identificação. Desde já obrigada por sua colaboração.

A cada questão marque apenas uma alternativa.

1. Faixa etária.

18 a 24 anos

25 a 30 anos

30 acima

2. Sexo.

Feminino

Masculino

3. Grau de Escolaridade.

Cursando Ensino Médio

Cursando Ensino Superior

Ensino Médio Incompleto

Ensino Superior Incompleto

Fundamental Completo

4. Tempo de empresa.

1 a 2 anos

3 a 4 anos

( ) 5 a 6 anos

**5.** Se sente satisfeito no ambiente de trabalho?

( ) Sim

( ) Não

**6.** Seu líder reconhece seu esforço?

( ) Sim

( ) Não

**7.** Acha justo seu salário atual?

( ) Sim

( ) Não

**8.** Você se considera uma pessoa segura na empresa?

( ) Sim

( ) Não

**9.** Indicaria a empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes?

( ) Sim

( ) Não

**10.** Considera-se que está obtendo sucesso na sua carreira e na sua vida profissional?

( ) Sim

( ) Não

**11.** Tem uma boa convivência com seus colegas de trabalho?

( ) Sim

( ) Não

**12.** Está satisfeito (a) com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) que está vinculado?

( ) Sim

( ) Não

**13.** Frequentemente recebe mensagens pelo feedback.

(..) Sim

(..) Não

**14.** Se sente um funcionário valorizado na organização?

(..) Sim

(..) Não

**15.** Se sente satisfeito com os benefícios oferecidos?

(..) Sim

(..)Não

**16.** Tem plano de carreira na organização?

(..) Sim

(..) Não




**APÊNDICE B – Termo de autorização para realização da pesquisa.**

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA PARA USO DE SEU NOME  
E DADOS PARA FINS DE ARTIGO CIENTÍFICO**

A empresa Nilda Lucias Mendes ME, administrada por Nilda Lucias Mendes, pelo presente instrumento, autoriza o acadêmico Northão Wesley Vinícius dos Santos a expor publicamente o nome da empresa e/ou dados referente a mesma, bem como a FAR – Faculdade Almeida Rodrigues a publicar em sua biblioteca o TCC – Trabalho de Conclusão de Curso- Artigo.

Rio Verde, 22 de Novembro de 2019.

Nome do responsável pela empresa: Nilda Lucias Mendes  
Cargo que exerce nesta empresa: Proprietária

 Nilda Lucias Mendes  
(Assinatura do responsável pela empresa)



0180161128016210460747



Reconheça VERDADEIRA a assinatura, agindo em minha presença, de NILDA LUCIAS MENDES, passada por mim identificada. Doc. PA. 0017/2019007.

Rio Verde-GO, 22 de novembro de 2019 - 16:11:46  
Renata Martins Freitas - escrivã



  
W. Northão Wesley Vinícius dos Santos  
Renata Martins Freitas

## **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Órgão de Administração Municipal do interior de Goiás**

### **A IMPORTÂNCIA DE APLICAR A LIDERANÇA NAS ORGANIZAÇÕES**

#### **RESUMO**

Ferreira, De Freitas Marcos. **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DE APLICAR A LIDERANÇA NAS ORGANIZAÇÕES**. 2019. 20 f. Relatório Final de Estágio (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, 2019.

Este trabalho tem o objetivo de adequar a liderança na organização de forma que possa ajudar tanto a empresa a ter resultados satisfatórios no ambiente de trabalho quanto para os funcionários, que é o foco principal do artigo. Aplicar a liderança no ambiente de trabalho para ajudar os funcionários a cobrirem metas e objetivos de forma adequada para melhorar o crescimento dos funcionários e otimizar a organização. Este trabalho terá o objetivo de analisar o desenvolvimento dos funcionários para que eles possam realizar suas metas na organização. Levantar ferramentas para qualificar o ambiente organizacional, evitando que futuramente a empresa venha ter algum tipo de prejuízo. Contribuir para que os funcionários tenham uma boa comunicação com os demais funcionários. A instituição estudada é um órgão público de Castelândia de Goiás que oferece serviços para a população de Castelândia. O líder tem uma responsabilidade muito importante nos demais processos de qualquer organização. Com a comunicação está de bom nível, isso demonstra que a liderança ajuda para que se tenha uma boa comunicação entre os colaboradores. Com base nos questionários aplicados na organização, pode se avaliar que a forma que aplicar a liderança na empresa e os seus benefícios ficou de uma forma bem estabelecida para que cada funcionário possa trabalhar de uma forma correta. A falta de conhecimento constitui por objetivo novos projetos para melhorar o desenvolvimento do trabalho em equipe. O trabalho em equipe traz também, benefícios para a organização, melhora a criatividade, a troca de informações e principalmente, as experiências entre colaboradores.

**Palavra-chave:** Liderança. Desempenho profissional. Satisfação no ambiente de trabalho.

T

#### **INTRODUÇÃO**

Este trabalho tem o objetivo de adequar a liderança na organização de forma que possa ajudar tanto a empresa a ter resultados satisfatórios no ambiente de trabalho, quanto para os funcionários, que é o foco principal do artigo.

No ambiente de atuação que possua uma liderança é possível verificar a influência do seu estilo, tanto no trabalho em equipe, quanto no trabalho individual. Em uma organização tradicional realizou-se uma análise que verificou o nível de

esforço da equipe que demonstrou cada vez mais possuir foco e desempenho na equipe para o cumprimento de tarefas e metas, pois quando se fala em equipe são indivíduos dependentes um do outro para a realização de tarefas que o grupo requer desempenhar com esforço para terem sucesso no ambiente de trabalho (BUTTERWORT, 2017).

A importância de fazer a aplicação de liderança no ambiente de trabalho é que com a aplicação desse modelo de liderança, tende-se a fazer com que os funcionários possam trabalhar mais um fator muito importante, que é a motivação. Quando o colaborador estiver motivado no ambiente de trabalho, o líder fará o reconhecimento das atividades feitas pelos colaboradores.

Um estudo realizado por Estorninho (2005) comprova que com o colaborador trabalhando motivado irão render bem mais no ambiente de trabalho. Os fatores de extrema importância é o incentivo aos funcionários, possibilitando um maior desenvolvimento entre as equipes e um desempenho melhor em trabalhos individuais. A motivação também colabora para que os funcionários possam cada dia fazer o seu papel e ajudarem a organização. Se o funcionário trabalha motivado, tende a produzir mais na empresa e a forma de motivar os colaboradores é ter uma boa gestão na liderança e sempre priorizar o modelo de trabalho do colaborador, isso irá sempre ajudar no que for necessário para que ele possa efetuar suas metas e objetivos na empresa.

O trabalho em equipe possibilita a troca de conhecimento e agilidade no cumprimento de metas e objetivos compartilhados entre gestores, o trabalho em equipe nas organizações é necessário, assim, sempre que for preciso, um ajudará o outro a efetuar o que for necessário. Toda empresa necessita de uma comunicação clara e objetiva para melhorar a convivência entre setores e evitar qualquer tipo de ruído imposto pela comunicação interna que possivelmente pode concorrer com frequência, se não tiver uma boa comunicação possivelmente pode ocorrer por falta de esclarecimento ou simplesmente por não ter o objetivo o assunto que teve o problema do transtorno na empresa.

No ambiente organizacional é muito comum ter algum tipo de conflito entre os funcionários e com seus surgimentos de conflito os funcionários irão se desmotivar ao efetuarem o trabalho do dia a dia, que resultará em o colaborador realizar o trabalho não eficiente. Não irá desenvolver o melhor de si, também irá atrasar o resultado da empresa, por isso é bastante importante que a organização esteja bem informada

como o que está acontecendo no ambiente de trabalho com seus colaboradores para poder fazer alguma mudança necessária no ambiente de trabalho.

Este trabalho tem o objetivo de melhorar a forma da aplicação da liderança no ambiente de trabalho para ajudar aos funcionários a cobrirem metas e os objetivos da instituição de forma adequada. Também analisar-seo desenvolvimento dos funcionários, levantando ferramentas para melhorar o ambiente organizacional e contribuir para que os funcionários tenham uma boa comunicação.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Trabalho em equipe**

Expõe Bergamini(2009),que a falta de conhecimento constitui por objetivo, novos projetos para melhorar o desenvolvimento do trabalho em equipe.

O trabalho em equipe possibilita a troca de conhecimento e agilidade no cumprimento de metas e objetivos compartilhados entre gestores o trabalho em equipe nas organizações é necessário, pois sempre que for preciso um ajuda o outra a efetuar o que for necessário.

### **2.2 Comunicação**

A comunicação é muito importante na empresa, pois com a comunicação fica mais fácil de verificar algum tipo de transtorno com isso ajuda a melhorar o clima organizacional e também a motivar os colaboradores que irão confiar mais nos gestores, com isso, ajuda também, a reduzir os custos e aumentar a rentabilidade dos trabalhadores e também a demonstrar para a empresa que com uma ótima comunicação cada vez os negócios financeiros e também o relacionamento com seus públicos, interno e externo.

Segundo Schuler (2004) a comunicação pode ser adquirida como uma ferramenta estratégica da organização usado com objetivo de melhorar a imagem, também melhorar a parte do ambiente de trabalho na organização.

### **2.3 Resolução de conflitos**

Acerca do trabalho em equipe, pode ocorrer alguns tipos de conflitos, pois não são todas as pessoas que concordam entre si, uma da outra principalmente, se for no trabalho em grupos com pessoas novas, ou com quem nunca trabalhou com uma determinada área. No conflito é importante impor a liderança na organização para verificar e atender os funcionários para evitar desavenças na organização.

Para que os conflitos sejam resolvidos da melhor forma possível, ou intervir neles, existem algumas formas possíveis:

Negociação: com a negociação o líder terá o objetivo de resolver o conflito mais rápido, mas aplicando a negociação não quer dizer que ambas as partes terão a satisfação com a decisão final, nessa etapa sempre é bom a participação de terceiros para ter-se um auxílio extra, pois é bem complicado falar só com os envolvidos no conflito, porque nenhum irá querer levar culpa e conversando com uma outra pessoa terão mais informações do que e como realmente aconteceu o conflito para que se possa cortar o mal pela raiz;

Ouvir a todos: De forma alguma um envolvido poderá ser tratado de forma diferente do outro, deve-se aplicar esse passo que será mais fácil e terá mais objetivo na conclusão do conflito.

## **2.4 Melhoria do desempenho**

Em todo o mercado de trabalho sempre as organizações estarão em busca de novas melhorias e desempenho e com isso, os funcionários também têm que seguir essas normas que as organizações estarão buscando e se adaptarem ao mercado de trabalho é por isso, que os devem funcionários receber treinamentos para aprimorarem sua performance da forma que o mercado exige da empresa.

Segundo Selman Jim (2010) para que esse funcionário siga conforme o mercado exige dos funcionários é preciso que a organização efetue um bom treinamento para os seus colaboradores evitando o prejuízo no futuro. E por conseguinte, o funcionário possa melhorar seu desempenho compreendendo e seguindo todas as normas e treinamento que a empresa proporiaos colaboradores.

## 2.5 Estilos de lideranças

**Autocrática:** O foco da liderança é no próprio líder em si. Na liderança autocrática, o líder centraliza totalmente a autoridade e as decisões, e os subordinados não têm nenhuma liberdade de escolha. praticamente tudo o que o gestor pedir para fazer o colaborador tem que dar qualquer jeito para fazer a sua tarefa se não pode até ocorrer de manter o funcionário em mora da organização

**Liberal:** Ao contrário da autocrática, esse estilo de liderança tem ênfase no líder. O líder permite total liberdade para a tomada de decisões sendo elas individuais ou em grupo – pra participar delas apenas quando solicitado. A liderança liberal enfatiza o grupo. Dessa forma, as pessoas tendem a exercer atividades mais complicada para ser realizada.

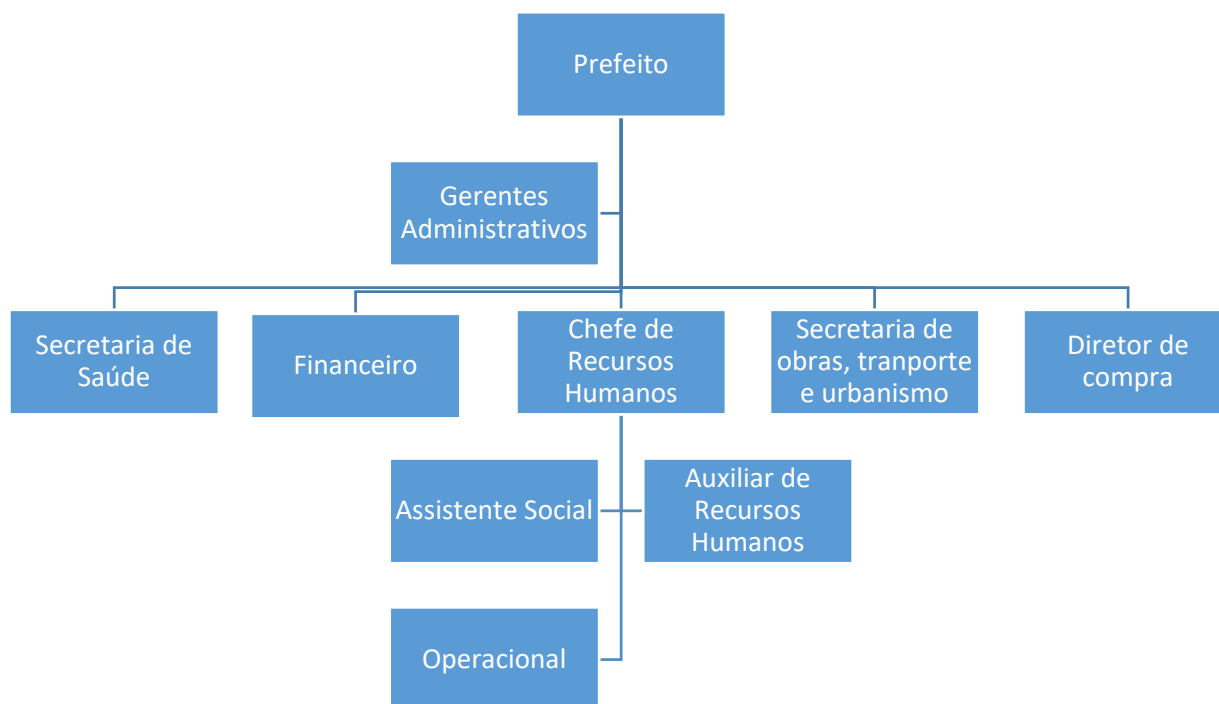
O líder só ajuda quando solicitado, confiando plenamente no trabalho do liderado.

**Democrática:** Esse é um estilo de liderança e bem interessante na gestão de qualquer organização. Neste modelo, o líder se torna um facilitador do processo, ajudando os colaboradores a os colaboradores executarem as suas tarefas e priorizando um clima agradável no ambiente de trabalho. Ele se preocupa com a execução do trabalho entre si, mas também com a qualidade de vida e satisfação da sua equipe de trabalho.

## 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 3.1 Caracterização da Empresa

Trata-se de um órgão público da cidade de Castelândia de Goiás, que oferece serviços para a população da cidade, onde praticamente tudo o que for feito tem que passar pela prefeitura, ela fica localizada na Avenida Rio Verde, número 1910, Centro.



FONTE:Decreto Municipal adaptado pelo autor,2019.

**FIGURA 1 Organograma do órgão público de Castelândia, GO.**

### 3.2 Participantes

Realizou-se uma pesquisa de campo com os participantes da entidade de Castelândia contendo a participação de homens e mulheres, portando a pesquisa irá ser aplicada para seis colaboradores que atua na empresa nos departamentos de Recursos Humanos e no departamento Operacional.

### 3.3 Materiaise Métodos

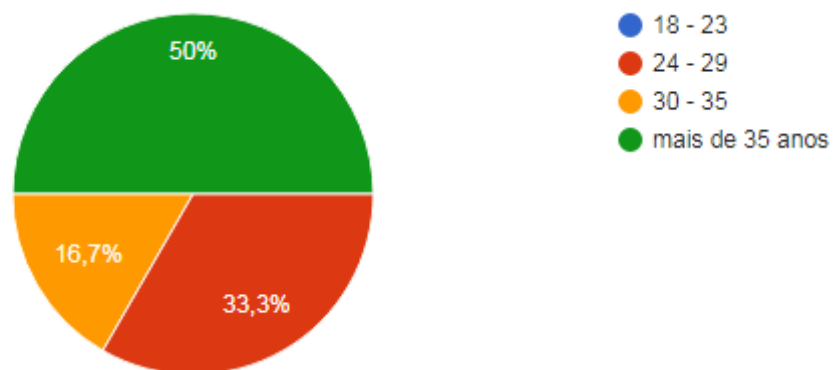
Aplicou-se um questionário que contém oito perguntas,todas as perguntas objetivas foram enviadaspela plataforma do Google Forms®para facilitar a forma de aplicação do questionário (APÊNDICE A), tambémfoi um procedimento mais rápido em buscar das respostase não ocupar tanto tempo dos participantes.

### 3.4Análise de dados

Para a coleta de dados, enviou-se pela plataforma do Google Forms®o questionário,para poder facilitar a forma de aplicação deste aos funcionários. Assim, eles teriam mais facilidade ao responderem as perguntas e também é uma forma para eles ficarem mais à vontade ao responderem o questionário, pois a plataforma do

Google Forms® não possibilita identificar-se quem são os colaboradores que responderam às perguntas.

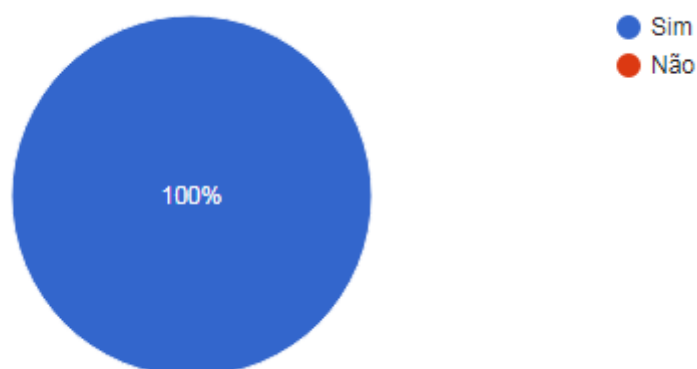
#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 2: Dados percentuais relacionado, A faixa de idades de funcionários na organização.**

Conforme Figura 2, 50% dos colaboradores têm mais de 35 anos e 33,3% têm entre 24 a 29 anos e o outros, 16,7% dos participantes estão entre 30 a 35 anos.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

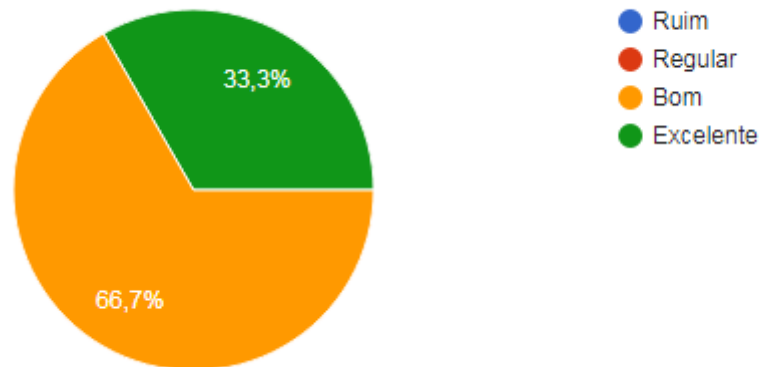
**FIGURA3: Dados percentuais relacionado, A liderança na empresa é importante.**

Observa-se na Figura 3, que todos os colaboradores concordaram que a liderança é importante para a organização.

De acordo com Spector (2006), o líder tem uma responsabilidade muito importante nos demais processos de qualquer organização. Líderes são fundamentais



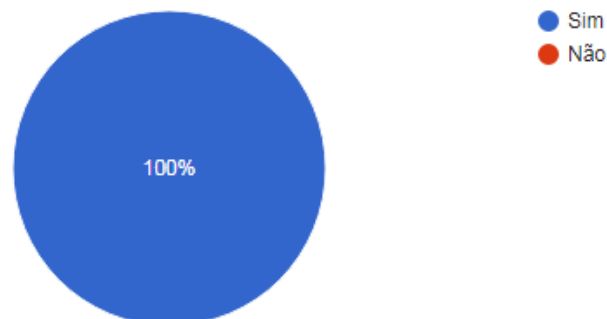
porque estarão ligados a gestão de pessoas e por serem responsáveis por repassar a cultura da empresa e engajar a equipe, para que a missão, visão e valores da organização estejam alinhados aos objetivos da equipe. O líder, por ser um representante da organização, precisa entender a organização como um todo, como funcionam os seus setores e processos.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 4: Dados percentuais relacionado a definição da liderança na organização da forma que ela foi aplicada na empresa.**

Conforme a Figura 4, 66,7% dos colaboradores acham que foi boa a forma que foi aplicada a liderança no ambiente de trabalho. Pois a parte de liderança vai muito de pessoa para pessoa se o líder for uma pessoa fácil de lidar o ambiente de trabalho fica bem melhor para que os colaboradores possa efetuar as tarefas que a organização define para o seus colaboradores Os demais 33,3% tem uma análise de excelente para o modelo de liderança aplicada.

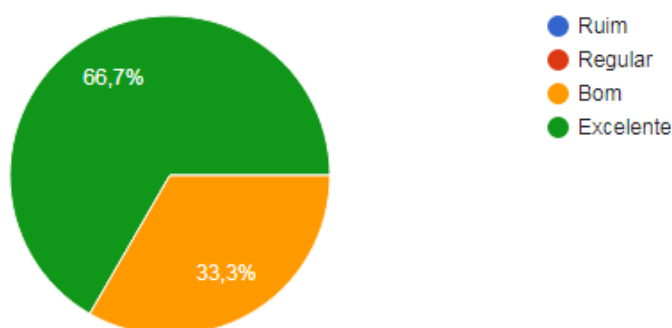


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 5: Dados percentuais relacionado a como esta forma de liderança os conflitos na empresa foram resolvidos de forma adequada.**

De acordo com a Figura 5, 100% dos colaboradores estão de acordo que com este formato de liderança aplicada na organização e os conflitos da empresa diminuiriam.

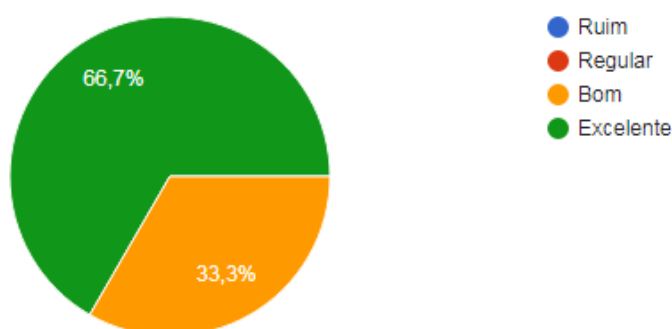
Miguel, Rocha e Rohrich (2008) afirmam que em muitos casos, a palavra determinada como “conflito” é apontada sob uma perspectiva negativa, associada a brigas ou discussões. Entretanto, tudo dependerá da postura adotada, tanto pelos envolvidos quanto pela empresa e gestores há uma enorme diferença entre admitir a existência do conflito, sendo enfrentá-lo ou negar sua existência e tentar resolver os conflitos sem ter informação correta dos acontecimentos.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 6: Dados percentuais relacionado a como é a participação dos líderes no ambiente de trabalho.**

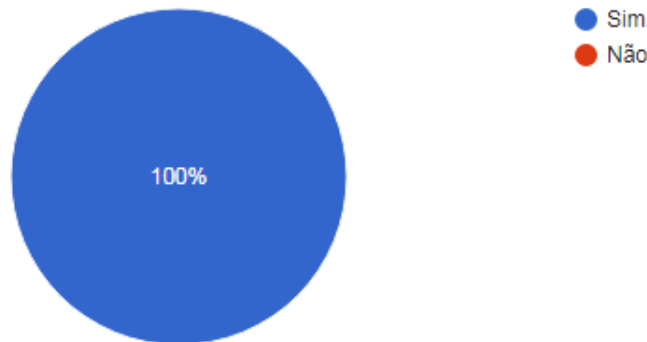
Pode-se a Figura 6, 66,7% dos participantes estão satisfeitos com a participação dos líderes no ambiente de trabalho e 33,3% dos colaboradores acharam boa a forma de participação dos líderes na organização.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 7: Dados percentuais relacionado a como está a comunicação entre os funcionários ultimamente.**

Como demonstra-se na Figura 7, 66,7% dos participantes estão de acordo que a comunicação está excelente e 33,3% acha que a comunicação está de bom nível, isso demonstra que a liderança ajuda para que tem uma boa comunicação entre os colaboradores.

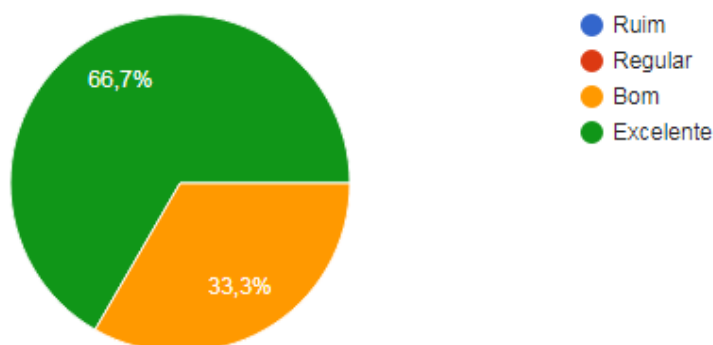


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 8: Dados percentuais relacionado a com a liderança nos trabalhos em equipe ficaram melhores para serem realizados.**

Na figura acima demonstrada, 100% dos colaboradores afirmam que com este modelo de liderança ficou melhor trabalhar em equipe e efetuar alguma tarefa que tem que ser realizada em equipe.

Segundo Bergamini(2009) a falta de conhecimento constitui por objetivo novos projetos para melhorar o desenvolvimento em trabalho em equipe, com o trabalho em equipe traz também benefícios para a organização, melhora a criatividade, a troca de informações e principalmente experiências entre colaboradores. Aumento de aprendizagem, além do estímulo à criatividade, a troca de conhecimentos contribui significativamente para enriquecer a sabedoria de todos os colaboradores da empresa que estão participando da equipe.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho (2019).

**FIGURA 9: Dados percentuais relacionado a de que forma você avalia a maneira com que os líderes agiram nos conflitos que aconteceram no grupo de trabalho.**

Conforme demonstra, 66,7% avaliaram excelente a forma com que os líderes agiram em alguns conflitos que surgiram no ambiente de trabalho, os demais 33,3% dos participantes acharam boa a forma com que os líderes agiram, isso demonstra que com a liderança os conflitos serão resolvidos de forma adequada.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considera-se que com base na pesquisa realizada, conclui-se que o líder é fundamental para uma organização para que se possa ter ótimos desenvolvimento em equipe e até mesmo, individualmente para que todos possam atingir os critérios que a empresa sugere para cada funcionário. A forma de liderança é importante para o crescimento da empresa e todos seus funcionários, conforme foi constatado na pesquisa realizada.

Os líderes trabalham melhor com a forma de se comunicar com o seus funcionários e acreditam que o fator motivacional qualifica a comunicação e o trabalho em equipe, isso melhora bastante a forma de trabalho dos colaboradores, pois eles trabalham de uma forma mais satisfatória e os líderes estão se comunicando mais com os funcionários.

Com base nesse estudo feito na entidade verifica-se que há muitas respostas positivas, o formato da liderança aplicada na empresa e os seus benefícios ficou clara e bem estabelecida para que cada funcionário possa trabalhar de uma forma correta. Esse levantamento foi feito para avaliar como estavam os comportamentos de líderes, a comunicação e a resolução de conflitos. É importante ressaltar que o bom relacionamento dentro de uma organização e que a faz a organização prosperar, tanto quanto em lucros, quanto em ser uma melhor organização para se trabalhar.

## REFERÊNCIAS

BUTTERWORTH, Bill. **Como formar equipes bem-sucedidas**. São Paulo: Futura, 2007.

BERGAMINI, Cecilia Whitaker. **Liderança: administração do sentido** / Cecilia Whitaker Bergamini. -2. Ed – São Paulo: Atlas, 2009.

ESTORINHO, Roberto J. L. F. **Motivação nas empresas**. Disponível em <[http://www.bou.com.br/jornal/cabecalho\\_artigo\\_artigo.cfm?target=artigo/Motivação\\_Empresas.htm](http://www.bou.com.br/jornal/cabecalho_artigo_artigo.cfm?target=artigo/Motivação_Empresas.htm)>. Acessado em: 29 maio 2005.

HOUAISS A; VILLAR MS. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. 1ª. ed. Rio de Janeiro: Objetiva; 2001.

Miguel, ROCHA. e Rohrich, O. **Gestão Emocional de Equipas em ambiente de projecto** – Liderança: Enquadramento e Definição. Lisboa: FCA Editora Informática. 2008.

SCHULER, M. (Org.). **Comunicação estratégica**. São Paulo: Atlas, 2004.

SELMAN JIM; **Liderança** / Jim Selman: tradução latin língua São Paulo: **Pearson Prentice Hall**, 2010.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 2ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2006.

## APÊNDICES

**APÊNDICE A** -Levantamento de dados sobre a liderança na organização.

1 - Qual a faixa de idades de funcionários na organização.

- A-( ) 18 - 23
- B-( ) 24– 29
- C-( ) 30 – 35
- D-( ) mais de 35 anos.

2 - Para você a liderança na empresa é importante?

- ( ) Sim
- ( ) Não

3 - Defina a liderança na organização da forma que ela foi aplicada na empresa.

- A-( ) Ruim
- B-( ) Regular
- C-( ) Bom
- D-( ) Excelente

4 - Com esta forma de liderança os conflitos na empresa foram resolvidos de forma adequada?

- ( ) Sim
- ( ) Não

5 - Como é a participação dos líderes no ambiente de trabalho?

- A-( ) Ruim
- B-( ) Regular
- C-( ) Bom
- D-( ) Excelente

6 - Como está a comunicação entre os funcionários ultimamente?

- A-( ) Ruim
- B-( ) Regular
- C-( ) Bom
- E-( ) Excelente

- Com a liderança dos trabalhos em equipe ficaram melhores para serem realizados?

( ) Sim                      ( ) Não

8 - De que forma você avalia a maneira com que os líderes agiram nos conflitos que aconteceram no grupo de trabalho?

A-( ) Ruim

B-( ) Regular

C-( ) Bom

D-( ) Excelente



**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Instituição Pública de Ensino**  
**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE**  
**PESSOAS EM UMA ESCOLA PÚBLICA**

**RESUMO**

FERNANDES, Rosa Matheus. **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A Importância da Gestão de Pessoas em uma Escola Pública.** 2019. 26 f. Relatório Final de Estágio (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, 2019.

O tema tem como ênfase a contratação de uma boa equipe de trabalho dentro da organização empresarial, e para isso, a escolha do quadro de funcionários é primordial, pois, uma equipe equilibrada que contribui efetivamente com colaboradores e diretoria, evita conflitos internos e proporciona um excelente ambiente laboral. Dessa maneira, é possível atingirem alto índice de produtividade em relação as metas e objetivos estabelecidos pelo “*staff*” de uma empresa. Investiga-se ainda, a importância do capital humano dentro da organização observando a influência que tem o processo de gestão de pessoas internamente e apurando-se a satisfação dos colaboradores da organização. Realizou-se uma pesquisa dentro da organização para 10 pessoas, contendo 10 (dez) questões. Por todos os resultados obtidos é notório que a empresa faz um bom processo de gestão de pessoas, pois obteve-se resultados satisfatórios na pesquisa realizada, com alguns dos seus colaboradores, afirmando-se assim, que uma boa gestão de pessoas pode interferir diretamente nos resultados obtidos. Após a apuração dos dados obtidos na pesquisa, observa-se que a gestão de pessoas é um processo ímpar na organização e, de acordo com a opinião dos funcionários aprestados no gráfico, que ocupa em torno de 60%, afere-se que a resposta de uma boa gestão interfere totalmente na otimização dos resultados de uma empresa.

**Palavras chaves:** Resultados. Gestão. Pessoas. RH.

## **INTRODUÇÃO**

A gestão de pessoas dentro de uma empresa depende de vários fatores, tais como, cultural, empresarial, estrutura organizacional e do estilo de gestão utilizado pela administração de uma empresa.

Ainda falando de administração de recursos humanos, alguns autores preceituam que a gestão de pessoas é uma junção de habilidades e métodos, técnicas e algumas práticas definidas, com o objetivo de gerir os comportamentos internos potencializando o capital humano. Tendo assim, como papel crucial no desenvolvimento profissional dos colaboradores e consequentemente a garantia de bons resultados nos negócios.

Existem quatro características principais, que são caracterizadas pela participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento do capital humano da empresa. O gestor também tem como tarefa agregar valores, despertar perfis promissores e talentosos, motivar colaboradores e conhecer objetivos e metas da empresa.

A gestão de pessoas é um processo crucial em todas as organizações para que se possa trabalhar e realizar tarefas com êxito, chegando em um alto índice de desenvolvimento, e aproveitando do melhor de seus colaboradores.

Ressalta que para se ter uma boa gestão de pessoas o gestor deve conhecer bem seus colaboradores, como suas características e suas diferentes personalidades dentro da organização.

É fato que as dificuldades que se tem ao trabalhar com pessoas que levam consigo culturas, crenças e hábitos diferentes, são fatores importantes e podem atrapalhar o dia a dia de trabalho e também o seu desempenho junto a empresa, e em vista disso, fica a cargo do departamento de recursos humanos junto a uma boa gestão de pessoas proporcionar um melhor ambiente de trabalho.

O setor de recursos humanos dentro de uma organização é uma peça ímpar, pois irá agregar valor e fazer a gestão do principal capital da empresa, que é o capital humano, e propiciar um bom ambiente de trabalho aos colaboradores.

Este trabalho ressalta como objetivos verificar a importância e relevância que o processo de gestão de pessoas tem dentro da organização, podendo assim avaliar os gestores e os processos envolvidos nele. Investigar a importância do capital humano dentro da organização, e passar essa informação para todos os colaboradores da empresa, isso é uma tarefa primordial para os gestores, pois dessa forma, é possível incentivar os colaboradores da empresa de uma forma em geral.

Posteriormente, apurou-se a satisfação dos colaboradores dentro da organização sobre o departamento de Recursos Humanos, gestores e colaboradores que o compõem, levando a opinião dos colaboradores como quesito de avaliação, sujeito a possíveis alterações nos processos e serviços utilizados no departamento de recursos humanos.

Chiavenato (2009) argumenta que a gestão de pessoas dentro de uma organização depende de vários fatores dentre eles, cultura empresarial, estrutura organizacional e do estilo de gestão utilizado pela administração da empresa.

De acordo com Bonifácio e Anjos (2016): gestão de pessoas é uma junção de habilidades e métodos, técnicas e algumas práticas definidas, com o objetivo de gerir os comportamentos internos potencializando o capital humano.

Tendo assim como papel crucial no desenvolvimento profissional dos colaboradores e conseqüentemente, na garantia de bons resultados nos negócios. Existem quatro características principais, que são caracterizadas pela participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento do capital humano da empresa. O gestor também tem como tarefa agregar valores, despertar perfis promissores e talentosos, motivar colaboradores e conhecer objetivos e metas da empresa.

O tema é proposto para mostrar a importância de uma boa equipe de trabalho dentro da organização, podendo assim, contribuir com um bom relacionamento entre colaboradores e diretoria da empresa, diante de perfis e personalidades diferentes, conseqüentemente assim podendo evitar conflitos internos, e então proporcionando um melhor ambiente de trabalho para que se tenha um alto índice de produtividade em relação as metas e objetivos estabelecidos pelo staff da empresa.

A gestão de pessoas é um processo crucial em todas as organizações para que se possa trabalhar e realizar tarefas com êxito, chegando assim em um alto índice de desenvolvimento, e aproveitando o melhor de seus colaboradores.

Rodrigues (2015) ressalta que para se ter uma boa gestão de pessoas o gestor deve conhecer bem seus colaboradores, quais suas características e suas diferentes personalidades dentro da organização.

Com todas as dificuldades que se tem ao trabalhar com pessoas que levam consigo culturas, crenças e hábitos diferentes, podendo assim atrapalhar no dia a dia de trabalho e também no seu desempenho junto a empresa o departamento de recursos humanos junto a uma boa gestão de pessoas pode proporcionar um melhor ambiente de trabalho.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Recrutamento e Seleção**

Nessa fase, França (2011) destaca que o recrutamento e seleção de pessoas fazem parte da rotina de um processo de suprir alguma vaga que está em aberto, e

atualmente são utilizados processos e procedimentos comprovados cientificamente para maior êxito nesse processo.

A atividade de recrutar pessoas envolve vários aspectos tanto da empresa quanto do candidato que está à procura da vaga desejada, abrange alternativa e pesquisas no mercado de mão-de-obra, divulgando propostas de emprego e buscando candidatos capacitados.

O recrutamento conceitua-se na fase que inicia o preenchimento de uma vaga de emprego que está disponível dentro de uma organização, os requisitos necessários para a ocupação de uma vaga variam de acordo com a atividade a ser desempenhada pelo candidato após a admissão ao cargo. Pois o processo de divulgação de uma vaga de emprego compete ao empregador por outro lado os próprios colaboradores suas discriminações e atribuições. Os empregadores disputam no poder aquisitivo de proporcionar um maior salário, condições de trabalho e benefícios oferecidos. Os candidatos disputam em quesitos de qualificação pessoal, abrangendo habilidades, experiências profissionais, conhecimento técnico, ou seja, as qualificações que mais se adequam a vaga.

Esta é uma função a ser exercida por um profissional que tem total competência, pois está ligada com a produtividade da empresa, com êxito, evitando assim, a alta rotatividade e custos desnecessários com recrutamento, e também, funcionários pouco qualificados que comprometam o ambiente de trabalho, fracassando no quesito do alcance de metas e objetivos estabelecidos pela administração da organização.

A seleção de pessoas pode ser definida como a identificação de candidatos com perfis que melhor se enquadram para o preenchimento de um determinado cargo dentro da empresa (SANTOS;FRANCO; MIGUEL, 2001).

De acordo com Ferreira e Vargas (2014) existe dois tipos de recrutamento: interno e externo, ambos apresentam vantagens e desvantagens que podem estar ligados a diversos aspectos como, a rapidez do processo de recrutamento e seleção e também o êxito na admissão de novos colaboradores.

## 2.2 Recrutamento Interno

De acordo com Silva e Souza (2014) evidencia-se que o recrutamento interno é quando a empresa preenche uma vaga com seus próprios funcionários através de promoções.

A principal vantagem do recrutamento interno é o aproveitamento do capital humano já existente da empresa, que pode servir como uma boa motivação para funcionários recém-admitidos, pois, quando a empresa escolhe esse tipo de recrutamento se livra de alguns itens importantes e que custam caro para a empresa. Um exemplo disso, é o valor utilizado para compor todo o processo de seleção de pessoas de forma externa, e também custos com um bom gestor para que se possa fazer um bom treinamento para os novos colaboradores da empresa. Assim, o funcionário que é contratado internamente já está acostumado com a cultura da empresa e com todas suas regras internas, sendo bem mais fácil cumprir todas elas com êxito.

Segundo Santoro (2017) o recrutamento é uma junção de técnicas e procedimentos com o objetivo de atrair candidatos para exercer determinado cargo.

Os pontos negativos não são muitos, mas existe a expectativa criada pelos colaboradores e pensando assim, estes podem vir a ser promovidos de cargo tendo um plano de carreira dentro da empresa, e isso atrapalhar o seu desenvolvimento pois o colaborador pode não aceitar mais o cargo que exerce e, assim atrapalhar toda a produtividade da empresa.

Quando um colaborador é promovido e colocado em outra função, aquela função que ele exercia tende a ficar vaga por um tempo, fazendo com que a empresa recrute novamente para suprir aquela necessidade, e deixando os gestores ressentidos pela perda de um bom funcionário.

De acordo com Chiavenato (2010) o recrutamento interno tem algumas vantagens quando comparado com o recrutamento externo, dentre elas destaca-se:

- ✓ **Rapidez:** O recrutamento interno define-se em fazer promoções, promover e designar funcionários a novas funções dentro da empresa, diante disso, a rapidez desse processo se torna diligente e eficaz, uma vez comparado com o recrutamento externo.

- ✓ **Corte de gastos:** Quando se planeja um recrutamento interno as despesas não são um dos maiores problemas para a organização, levando em consideração

que certos gastos poderão ser cortados como, por exemplo: anúncios e divulgações para preencher determinada vaga na empresa.

✓ **Promoção:** Recrutamento interno pode ser um grande incentivo para os colaboradores da empresa se interessarem em fazer uma carreira na organização, podendo assim, haver promoção de cargo, de acordo com suas especialidades e responsabilidades, uma vez que isso aconteça, os funcionários irão aproveitar os treinamentos de uma melhor forma para que se possa aproveitar e preencher vagas disponíveis.

### **2.3 Recrutamento Externo**

O processo seletivo ao ser aberto externamente exige métodos diferentes de aplicação, onde as técnicas devem ser bem estabelecidas e a área solicitante da vaga deve ser bem clara, expondo o perfil que os recursos humanos deverá trabalhar. O recrutamento externo pode dar mais opções de perfis e personalidades para à organização, podendo assim proporcionar um funcionário que se encaixe justamente nas devidas necessidades da empresa, e dessa maneira, que o clima organizacional fique bom para os colaboradores exercerem suas atividades da melhor forma possível.

Costa (2013) salienta que o recrutamento externo deve ser avaliado tanto qualitativamente quanto quantitativamente para um maior índice de sucesso no processo. O recrutamento externo tem pontos positivos como um “sangue novo” na empresa, isso quer dizer, um novo funcionário para agregar a equipe com uma nova personalidade, e assim aumentar o capital intelectual, pois quando se contrata novos funcionários externos, o colaborador já possui uma trajetória profissional e experiências vividas em outras empresas que agrega a ele e a própria empresa.

### **2.4 Atuação da Área de Recursos Humanos**

Segundo Assis (2015) os recursos humanos são uma associação afim de otimizar o capital humano, visando assim alcançar objetivos e metas estabelecidos pela gestão e administração da empresa.

Com um papel fundamental, o recurso humano tem como finalidade selecionar, gerenciar e direcionar os colaboradores na trilha dos objetivos e metas estabelecidos pela administração da empresa. É necessário reconhecer a dificuldade desse setor

em relação a empresa, levando em consideração que esse setor, diferente dos outros tem como papel gerir as pessoas, uma tarefa nada fácil atualmente, os recursos humanos têm como atividade trabalhar com planos vivos, isso quer dizer trabalhar com o capital humano, tendo assim, que lidar com diferentes pessoas e personalidades, e ainda solucionar conflitos de tais colaboradores visando não comprometer a produção da empresa.

## **2.5 Gestão de Pessoas**

Chiavenato (2009) argumenta que a gestão de pessoa dentro de uma organização depende de vários fatores dentre eles, cultural, empresarial, estrutura organizacional e estilo de gestão utilizada pela administração da empresa.

Na concepção de Rodrigues (2013) ressalta-se que para se ter uma boa gestão de pessoas, o gestor deve conhecer bem seus colaboradores, como também, as suas características e suas diferentes personalidades dentro da organização. O capital humano é uma peça fundamental na conquista de objetivos e no alcance de metas que deve ser valorizado da melhor forma possível mantendo assim, os colaboradores na empresa.

Além disso, o gestor deve procurar conhecer mais os colaboradores que compõe sua equipe, como são, como motivá-las, e a maneira de propor desafios, e saber gerir tais pessoas com diferentes personalidades e comportamentos. É importante ficar atento com a comunicação verbal de seus colaboradores, no entanto, preocupar-se principalmente com a comunicação não verbal, pois normalmente é dessa, que vem as críticas mais árduas em relação a gestão que está no atual comando da empresa. O receio dos funcionários em expor fatos e sugerir melhorias no clima organizacional se dá principalmente pelo receio de apreensão.

Toda a equipe deverá trabalhar para manter um bom clima organizacional, pois quando se consegue, todos os colaboradores tendem a se esforçar mais para ajudar a própria empresa e os administradores envolvidos, otimizando a produção e obtendo resultados.

Santos e Barbosa, (2014) expõem que o gestor estará lidando com “pessoas” o tempo todo, tendo assim, que vencer o desafio de lidar com tais, e conseguir motivá-las e incentivá-las, no intuito de obter um alto índice de produção e alcançar os objetivos e metas da empresa.

Durante um grande período consolidou-se que o principal recurso de uma empresa era o capital financeiro. Com o passar do tempo, esse conceito finou-se, pois, várias empresas que possuíam alto patrimônio e poder aquisitivo, por vezes desapareceram do mercado, e esse sumiço supostamente foi por conta do capital humano infeliz e com um baixo índice de satisfação dentro da organização, o que prejudicou a produtividade dentro da empresa, e também toda a organização.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O procedimento metodológico utilizado na pesquisa de campo, foi método o método quantiquantitativo em forma de questionário, contendo o total de 10 (dez) questões, sendo elas objetivas e discursivas.

A pesquisa foi realizada no setor de recursos humanos de uma Escola Pública, uma vez que dentro do objetivo estabelecido, foi aferir a satisfação dos funcionários sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelo departamento de recursos humanos da empresa (escola).

O questionário (APÊDICE A) com dez questões foi aplicado para os colaboradores, a fim de considerar a opinião dos funcionários da empresa. E em vista disso, os assuntos abordados foram sobre o clima organizacional da empresa, e também a satisfação dos colaboradores diante de seus líderes e gestores, e dessa maneira foi possível apurar dados sobre a gestão de pessoas dentro da organização, chegando em um determinado resultado para que se verifique uma possível melhoria no clima da empresa e se otimize os resultados.

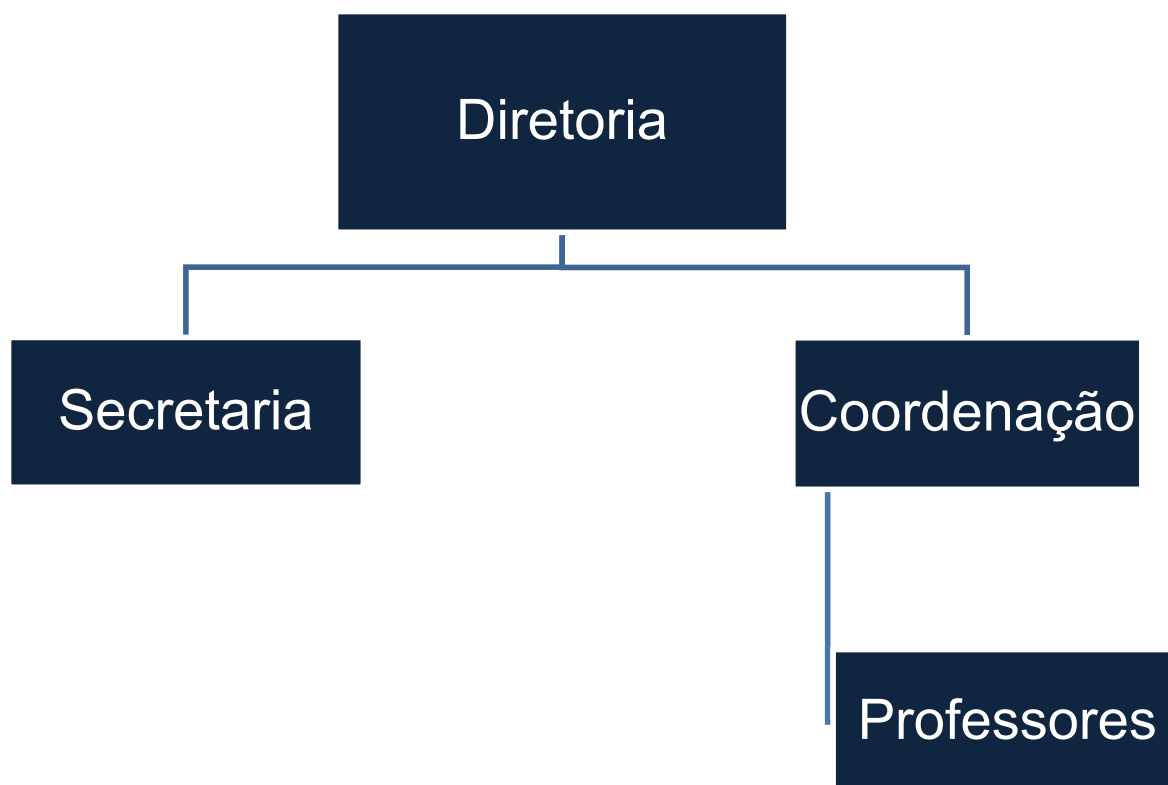
#### **3.1 Caracterização da Empresa**

A empresa estudada tem como principal atividade o ensino fundamental de alunos e se trata de uma escola do setor público onde se estudam por volta de 270 alunos de cinco a onze anos de idade, incluindo alguns alunos com algum tipo de deficiência física e mental, que recebem tratamento especial por parte de um acompanhante/monitor exclusivo.

O centro de ensino fica localizado na cidade de Castelândia – GO, à Rua Durvalina Gomes de Oliveira, Setor Bela Vista.



Dentre os colaboradores da empresa (escola), destacam-se os professores com graduação superior em pedagogia, vigilante com ensino fundamental incompleto, e as pessoas responsáveis pela limpeza da empresa com ensino médio incompleto.



**FONTE:** Elaborado pelo autor do trabalho,(2019)

**FIGURA1** – Organograma da empresa estudada.

### 3.2 Participantes

Os participantes dessa pesquisa totalizam o quantitativo de 10 (dez) colaboradores do sexo feminino. De acordo com os resultados apurados mostrou-se que 30% dos colaboradores da empresa correspondem a idade de 31 a 45 anos, 30% corresponde a idade de 46 a 50 anos, 20% corresponde a idade de 18 a 21 anos, e outros 20% corresponde a idade de 22 a 30 anos.

Após a aplicação da pesquisa constatou-se que a maioria predominante de funcionários da empresa tem ensino superior completo que corresponde a 50%, e 30% dos colaboradores correspondem ao ensino superior incompleto, restando assim 10% dos colaboradores com ensino médio incompleto, e 10% dos colaboradores com ensino médio completo.

Os cargos relacionados a administração da empresa correspondem a professores, coordenadores, diretor e alguns membros da secretaria da empresa/escola.

### 3.3 Materiais ou Instrumentos

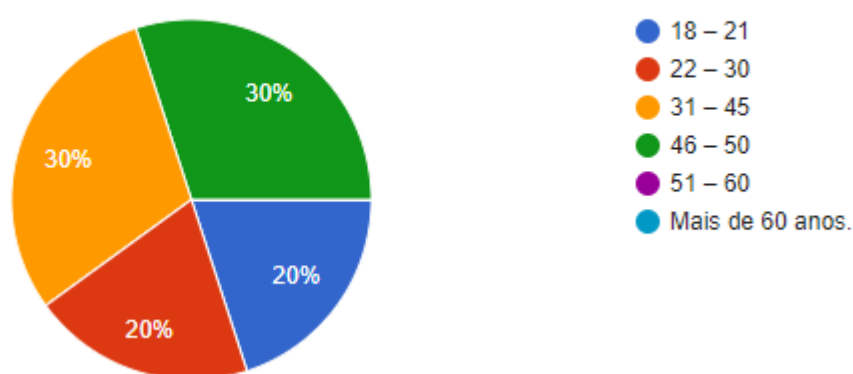
Para a realização dessa pesquisa bibliográfica foi crucial a consulta em livros, sites e periódicos etc. A pesquisa foi aplicada por meio do Google Forms®, ferramenta *online* de pesquisa e análise de dados do Google®.

### 3.4 Análise de Dados

Para apurar os resultados necessários foi aplicado um questionário com dez perguntas, sendo elas sete questões objetivas, e três questões discursivas trazendo em pauta o nível de satisfações dos colaboradores da empresa, e também abordando algumas perguntas pessoais aos funcionários. Após utilizou-se a plataforma do Google Forms® para apuração dos dados e criação dos gráficos.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Figura 2



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, (2019)

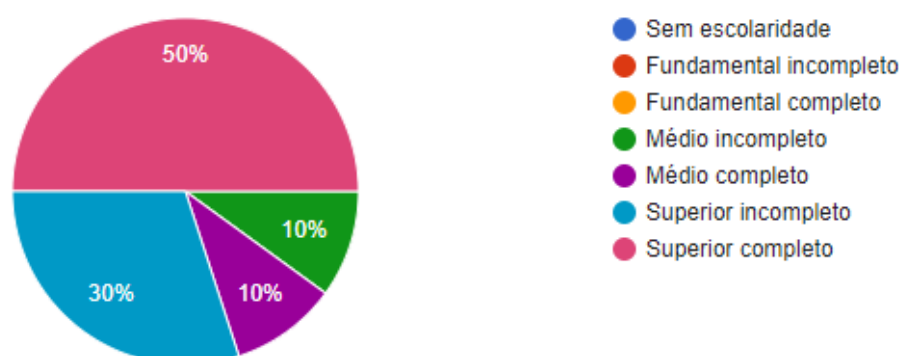
**FIGURA 2 – Dados médios percentuais questionando a idade dos colaboradores da empresa.**

No quesito idade dos colaboradores da empresa, observou-se que teve uma variação significativa, pois 30% dos colaboradores dizem que sua idade está entre 31 a 45 anos, outros 30% afirmam que sua idade está entre 46 a 50 anos.

Em contrapartida outros 20% representam 18 a 21 anos de idade, sendo o mesmo percentual de 20% para os funcionários com idade de 22 a 30 anos. Observa-se assim, que os subordinados têm idades variadas, deixando claro que a empresa estudada tem funcionários com um considerável tempo de serviço, e outros com menor tempo de trabalho na referida escola, considerando a pouca idade.

Considerando tais fatos pode-se observar que a organização possui a cultura de oferecer oportunidades as pessoas recém-formadas, com idade relativamente baixa, e isso é um ponto positivo da empresa, uma vez que no mercado de trabalho dificilmente se encontra empresas que contratam pessoas sem ou com pouca experiência de trabalho.

Novos colaboradores podem dar um outro ânimo a equipe de trabalho, podendo assim agregar muito valor e posteriormente ajudar a equipe a alcançar metas e objetivos em relação a administração da empresa.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, (2019)

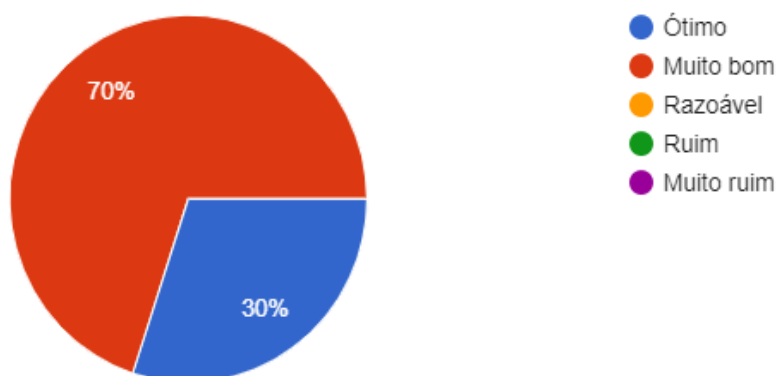
**FIGURA 3 – Dados médios percentuais sobre o grau de escolaridade dos colaboradores.**

De acordo com o gráfico acima, é notório que os colaboradores da empresa, em sua grande maioria tem curso superior completo, sendo representado pelo percentual de 50%, outros 30% dizem que estão com ensino superior incompleto, ou seja, ainda estão cursando o ensino superior, e cerca de 10% dos funcionários da empresa estudada afirmam que possuem o ensino médio completo, em contrapartida outros 10% alegam que não possuem o ensino médio completo.

Dados os referidos percentuais, observa-se que os colaboradores da empresa por exercerem funções distintas, o nível escolar tende a variar, pois cada função exige

um determinado grau de escolaridade para ser exercida com êxito, tendo assim, os resultados esperados pelo *staff* da empresa.

Diante dos percentuais obtidos na pesquisa, observa - se que na empresa existe funções a serem executadas por pessoas que não obtém o ensino médio completo, isso de certa forma não atrapalha nos resultados da empresa, pois as funções exercidas por essas pessoas são funções na área operacional da empresa, sendo assim, não interferem na administração da organização e nas metas pretendidas pela mesma.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, (2019)

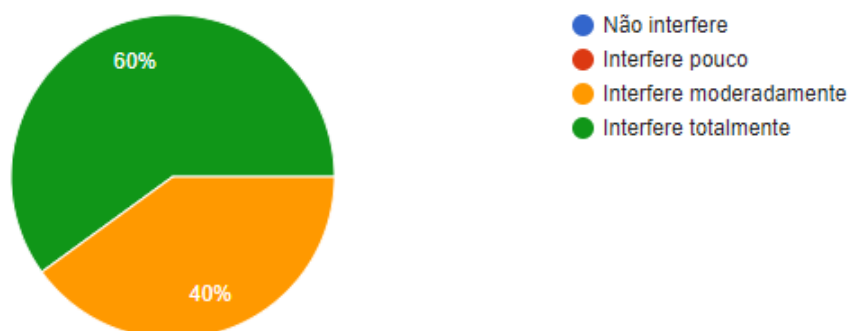
**FIGURA 4 – Dados médios percentuais sobre o nível de relacionamento entre colaboradores e gestores da empresa.**

Os dados médios percentuais nesse caso, é que 70% dos colaboradores da empresa classificam como muito bom, o relacionamento entre gestores e funcionários dentro da organização, e 30% destes classificam como ótimo.

Nesse âmbito, destaca-se que o relacionamento entre colaboradores e gestores da empresa está em um nível bom de qualidade, e isso se reporta ao fato de que os gestores são responsáveis por proporcionar um bom clima organizacional e estão cumprindo com seus objetivos, e isso reflete diretamente nos resultados da empresa, e também no desempenho laboral dos funcionários, isso importa mencionar o quão eles podem produzir e qual a qualidade dos seus serviços prestados a organização.

Pode-se observar que os resultados apresentados no gráfico levam a opinião dos funcionários em uma mesma direção, sendo ela positiva, e se os dados apresentados no gráfico fossem negativos, a empresa estudada poderia ter sérios

problemas com seus colaboradores e também problemas relacionados a equipe de trabalho e clima organizacional, podendo assim ter um alto índice de conflitos gerados dentro da empresa, levando-a uma certa decadência em relação a produtividade.



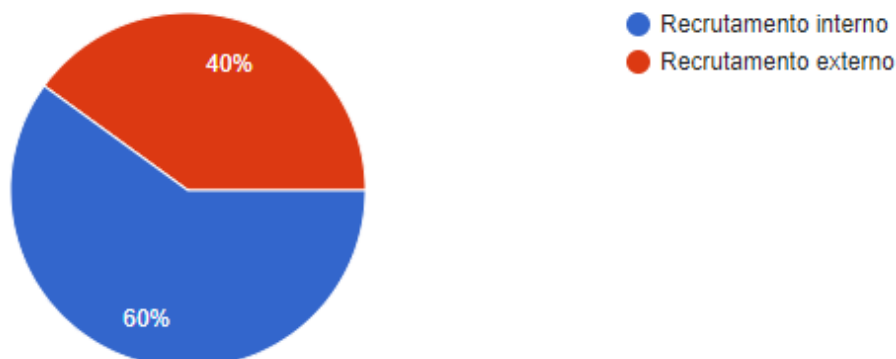
FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, (2019)

**FIGURA 5 – Dados percentuais questionando se uma boa gestão de pessoas pode interferir na otimização dos resultados da empresa.**

Após a coleta de dados, mostrou-se que 60% dos colaboradores da empresa acham que uma boa gestão interfere totalmente na otimização dos resultados da empresa, e os outros 40% declaram que o mesmo interfere moderadamente, assim não interferindo em grande escala nos resultados da organização.

Diante do exposto, é notório que a maioria dos colaboradores acham que uma boa gestão interfere sim nos resultados da empresa, e quando o assunto se trata de produção e resultados, os colaboradores da empresa estão diretamente ligados a eles, pois uma vez que estão prestando serviços na organização empresarial, são eles que fazem os resultados alavancarem ou até mesmo despencarem, de acordo com o trabalho prestado e sua qualidade.

A gestão de pessoas tem como atividade a capacitação dos colaboradores da empresa, realizando treinamentos, palestras e outros processos relacionados para aprimorar a habilidade e conhecimento de seus colaboradores, tendo em vista uma boa equipe de funcionários, com colaboradores preparados e capazes de executar suas atividades dentro da empresa, e até mesmo executar outras atividades se for necessário para a reposição de outro colaborador que estaria ausente naquele determinado momento.

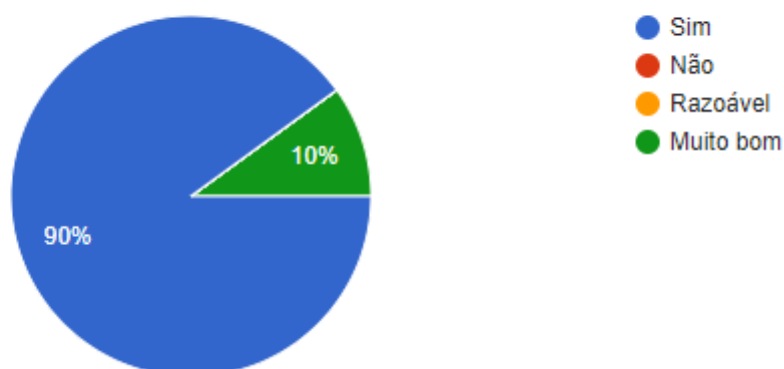


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, (2019)

**FIGURA 6 – Dados médios percentuais sobre qual meio de recrutamento agrega mais valor à organização.**

O gráfico acima mostra que os funcionários da empresa afirmam que 60% dos colaboradores da empresa optam pelo recrutamento externo, visando outros colaboradores para organização; isso significa sangue novo na equipe, que trazem consigo experiências para agregar valores no grupo de trabalho, podendo assim preencher lacunas que outros funcionários não conseguiram, e outros 40% optam por fazer promoções e promover colaboradores da própria empresa.

Ao manter a cultura da empresa e dos funcionários que já estão acostumados com a estrutura organizacional da empresa, visa-se ressaltar a experiência que o colaborador adquiriu durante a sua jornada de trabalho nos anos de empresa. Isso pode ser um ponto positivo para a organização, uma vez que o colaborador já está acostumado com a cultura organizacional que ali predomina, outros 40% optam pelo recrutamento externo tendo como quesito a admissão de um novo funcionário para a organização. E isso pode agregar para a entidade como um sangue novo, e vir a somar junto a equipe de trabalho que ali existe, acrescentando e somando junto à organização e até mesmo outros colaboradores, usando a experiência adquirida em outras organizações passadas, que aquele colaborador já exerceu alguma função.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, (2019)

**FIGURA 7 –Dados médios percentuais questionando se a empresa faz uma boa gestão de pessoas.**

O gráfico acima denota que diante de um mercado competitivo, onde as empresas procuram atingir metas e objetivos visando aumentar os lucros da organização, os colaboradores afirmam que a empresa estudada faz uma boa gestão, ocupando 90% do gráfico acima, e os outros 10% dizem que a empresa pratica uma boa gestão de pessoas, e isso interfere diretamente nos resultados da empresa, e conforme o mostrado, a escola cumpre com todos os seus objetivos e metas.

Uma vez que os colaboradores entrevistados afirmam que a empresa faz uma boa gestão de pessoas, pode-se observar que os gráficos relacionados aos gestores e o relacionamento interpessoal entre eles e aos demais colaboradores obtêm resultados positivos, sendo assim um ponto muito importante para a organização progredir junto a seus objetivos, destacando a importância de uma boa comunicação entre colaboradores e gestores.

Levando em consideração possíveis resultados negativos no gráfico apresentado acima, e notório que a empresa iria apresentar algumas dificuldades, pois iria ter funcionários que não cumpririam com os requisitos da empresa e, também que seriam despreparados para exercerem as atividades dentro da organização.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, (2019)

**FIGURA 8 –Dados médios percentuais sobre a importância do departamento de recursos humanos.**

O percentual de satisfação dos integrantes da empresa em quesito, o departamento de recursos humanos, e os serviços prestados são predominantes, e ocupam 100% do gráfico.

No departamento de RH é uma peça ímpar na empresa, pois ele faz um tipo de junção entre colaboradores da empresa com a diretoria, tendo como função mostrar para os funcionários que a empresa é um ótimo lugar para ter estabilidade e possivelmente progredir dentro da empresa e na vida pessoal.

Ao realizar um bom trabalho com gestores capacitados, o setor de Recursos Humanos, se torna o departamento mais importante da empresa ou um dos mais importantes, pois diariamente labora com pessoas, ou seja, o capital mais importante da organização, pois sem pessoas não haverá resultados produtivos.

Os recursos humanos exercem funções importantes em uma organização, dentre elas pode-se destacar, recrutamento e seleção, treinamentos, remuneração dos colaboradores, formação sobre higiene e segurança no trabalho, e também tem uma grande influência que se refere a comunicação relativa aos funcionários da organização. O departamento de certa forma pode ser considerado como o setor mais significativo dentro da organização, pois são os gestores de RH que trabalham com o capital mais importante da empresa, que é o capital humano. A área de Recursos Humanos envolve vários processos, dentre eles destaca-se citar provisão, aplicação, remuneração, desenvolvimento, manutenção e monitoração, esses processos tem como função desenvolver as habilidades dos colaboradores dentro da empresa,



buscando assim, uma equipe de trabalho motivada e um bom clima organizacional, levando assim, a empresa a um bom índice de produção, chegando ao alcance de metas estabelecidas pela administração da empresa.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a apuração dos dados obtidos na pesquisa, observa-se que a gestão de pessoas é um processo ímpar na organização de uma empresa, e de acordo com a opinião dos funcionários aprestandas no gráfico, que ocupam 60% do gráfico e isso denota a resposta que uma boa gestão interfere totalmente na otimização dos resultados da empresa. Observou-se também que os funcionários acordam quanto esse tema, em contrapartida 60% dizem que interfere totalmente, e 40% afirmam que interfere moderadamente nos resultados.

O capital humano é um dos mais valiosos da empresa, e por isso é importante realizar um estudo direcionado a esse capital, por ser fundamental para que se possa ter sucesso e um bom clima organizacional. Diante da pesquisa realizada, apontou-se que o capital humano é bem valorizado, obtendo assim o "aval" de todos os entrevistados na pesquisa, diante disso, é notório o bom clima organizacional na empresa, pois os funcionários se sentem valorizados e posteriormente exercem um bom trabalho perante a organização.

Evidencia-se que com os gestores qualificados e preparados, a equipe ficará motivada, produzindo mais e melhor. Ao estudar a satisfação dos colaboradores sobre o departamento de RH e seus respectivos gestores, é notório o bom resultado que se tem, uma vez que os colaboradores afirmam que os gestores da empresa estão sempre presentes quando são requisitados.

## REFÊRENCIAS

ASSIS, Tamires Assis da Cruz; Lídia Chagas de Santana. **Recursos Humanos: Presente nas Organizações, mas desconhecido 2015**. Disponível em: <[https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/1/3\\_RECursos\\_HUMANOS\\_PRESENTE\\_ORGANIZACOES.pdf](https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/1/3_RECursos_HUMANOS_PRESENTE_ORGANIZACOES.pdf)> Acesso em: 07 abr. 2019

BONIFACIO, Adriana Aparecida Braz ; ANJOS, Mayara Abadia Delfino dos. **PROCESSO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR 2016**. Disponível

em:<<http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/getec/article/download/962/699>>. Acesso em: 22 Set. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **O NOVO PAPEL DOS RECURSOS HUMANOS NAS ORGANIZAÇÕES**. 3.ed. Rio de Janeiro. Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações**. 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. Disponível em:<<http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2015/02/Monografia-RAIANE-RODRIGUES-DA-SILVA.pdf>> Acesso em:07 abr .2019.

COSTA, Kamila Cristina da.**Recrutamento Externo: Um Caminho para as Organizações 2013**. Disponível em:  
<<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0387.pdf>> acesso em: 20 abr. 2019

FERREIRA, Franciele Silva; VARGAS, Eudes Cristiano. **A Importância do Processo de Recrutamento e Seleção de Pessoas no Contexto Empresarial 2014**. Disponível em:  
<<https://periodicos.unifap.br/index.php/estacao/article/view/1125/francielev4n2.pdf>>. Acesso em: 22 Set. 2019.

FRANÇA, Ana Cristina L. imongi **Práticas de Recursos Humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos**. 1. ed. São Paulo Atlas, 2011.

RODRIGUES, Raiane Da Silva. **A Importância do Setor de Recursos Humanos no Contexto da Estratégia da Organização 2015**. Disponível em :  
<<http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2015/02/Monografia-RAIANE-RODRIGUES-DA-SILVA.pdf>> Acesso em: 20 de abr. 2019.

SANTORO, Sergio. **O Recrutamento Interno e sua Relação com o Desenvolvimento Profissional e Retenção de Talentos 2017**. Disponível em:  
<[http://revistapensar.com.br/administracao/pasta\\_upload/artigos/a160.pdf](http://revistapensar.com.br/administracao/pasta_upload/artigos/a160.pdf)>. Acesso em: 18 mai. 2019.

SANTOS; Ricardo; BARBOSA; Antônio Carlos. **Estender a Gestão Estratégica de Pessoas – Uma Ferramenta Necessária a Toda Companhia 2014**. Disponível em:  
<<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/18720144.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

SANTOS, José Guilherme Wady; FRANCO, Ruth Nara Albuquerque; MIGUEL, Caio Flávio. **Seleção de Pessoal: Considerações Preliminares sobre a Perspectiva**

**Behaviorista Radical.** 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/prc/v16n2/a03v16n2.pdf>>. Acesso em: 22 Set. 2019.

SILVA; André Luis Baylão da; SOUZA, Ana Paula Rocha de. **A Importância do Processo de Recrutamento e Seleção de Pessoal na Organização Empresarial** 2014. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/20320178.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2019.

## APÉNDICE

**APÊNDICE A**– Questionário sobre importância da Gestão de pessoas em uma escola pública de Castelândia - Goiás.

**01.** Qual a sua idade?

- 18 – 21
- 22 – 30
- 31 – 45
- 46 – 50
- 51 – 60
- mais de 60 anos.

**02.** Qual o seu grau de escolaridade?

- Sem escolaridade
- Fundamental incompleto
- Fundamental completo
- Médio incompleto
- Médio completo
- Superior incompleto
- Superior completo

**03.** Qual o nível de relacionamento de colaboradores com os gestores da empresa?

- Ótimo
- Muito bom
- Razoável
- Ruim
- Muito ruim

**04.** Na sua opinião uma boa gestão de pessoas pode interferir na otimização dos resultados da empresa?

- Não interfere
- Interfere pouco
- Interfere moderadamente
- Interfere totalmente

**05.** Qual tipo de recrutamento voltado para administração agregaria mais valor à organização:

- Recrutamento interno
- Recrutamento externo

**06.** Em sua opinião a empresa faz uma boa gestão de pessoas?

- Sim
- Não
- Razoável
- Muito bom

**07.** O departamento de recursos humanos é importante na organização?

- Sim
- Não

**08.** Os gestores se mostram presentes em momentos que necessitam deles? Qual sua satisfação de acordo com a pergunta anterior?

---

---

---

**09.** O capital humano na empresa é bem valorizado?

---

---

---

**10.** Há quanto tempo você exerce sua profissão nesta empresa?

---

---

---

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Hidrovolt materiais elétricos e  
hidráulicos Eireli -Me**  
**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO  
INTERNA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES**

**RESUMO**

VIEIRA, Valquiria Fernandes. **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A Importância da Comunicação Interna dentro das Organizações**. 2019. 43 f. Relatório Final de Estágio(Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, 2019.

A comunicação interna ocupa um espaço cada vez mais relevante nas organizações, isso mostra que hoje no mercado ela é essencial e atua como ferramenta poderosa, desde a harmonia do ambiente interno, até chegar ao mercado externo, contribuindo nos resultados e no crescimento organizacional. Uma informação passada incorretamente compromete a eficiência da organização, chegando a levar empresas com prejuízos irreversíveis, deste modo, a comunicação é essencial e necessária dentro de qualquer ambiente de trabalho. O relatório tem como objetivo identificar porque a comunicação organizacional deve ser utilizada como estratégia de análise do relacionamento entre funcionários e a gestão administrativa. Mostrando ainda, como a comunicação faz com que a organização alcance o mercado competitivo com vistas ao conhecimento das informações ocorridas no ambiente de trabalho. Realizou-se um estudo de caso na empresa Hidrovolt com os funcionários, sendo quatro mulheres e 17 homens com faixa etária de 18 a 50 anos que dispunham do tempo de casa entre onze meses a dezoito anos. Aplicou-se dois questionários, um para os funcionários e um para os dois gestores, utilizando-se a ferramenta Google Forms®. Os funcionários com 20 questões objetivas e os gestores 13 questões objetivas. No relatório buscou-se apontar melhorias de comunicação diante de situações de conflitos e problemas dentro da empresa. Concluiu-se então, que a comunicação interna contribui para o desenvolvimento dos funcionários, alcançando melhorias por meio de diálogos abertos entre gestores e funcionários, pois em diversas situações, a opinião do funcionário encontra-se retida, sendo necessário explorar este viés.

**Palavras-chave:** Comunicação. Relatório. Funcionários.

## **INTRODUÇÃO**

A comunicação interna ocupa um espaço cada vez mais relevante nas organizações, isso mostra como hoje, ela é essencial no mercado e que vem atuando

como ferramenta poderosa, desde a harmonia do ambiente interno, até chegar ao mercado externo, contribuindo nos resultados e no crescimento organizacional.

Segundo Bueno (2010) para que ocorra comunicação a pessoa que a recebe, necessita compreendê-la. Se a comunicação for transmitida, mas não entendida, ela não foi comunicada. É um processo que envolve a troca de informações entre duas ou mais pessoas. O desenvolvimento e a imagem da empresa estão diretamente ligados a comunicação interna, pois trata-se da interação entre todos da empresa.

É por meio da comunicação, que cada colaborador sabe exatamente a sua importância e qual a sua função como recurso humano da organização. As informações, corretamente transmitidas e em tempo hábil, agiliza a execução de tarefas otimizando os processos e ao chegarem ao cliente, ou fornecedor, possibilita a segurança ocorrendo menores chances de futuros erros.

Bueno (2010), afirma que é prioridade abranger a comunicação como estratégia dentro das organizações, pois assim, teriam vantagens competitivas, buscando a interação com públicos de interesses e no desenvolvimento de planos e ações.

As organizações possuem uma qualidade essencial para o sucesso, tornando-se necessário o uso de uma boa comunicação. Quando ela ocorre internamente, a interação dos funcionários se torna eficiente, alinhando seus objetivos dentro da organização, conseguindo atingir metas de forma satisfatória, sendo o resultado o desenvolvimento do colaborador. A equipe apresenta a força de trabalho em grupo e não por si mesmo, e isso acaba enriquecendo o comprometimento e a obtenção de resultados. O colaborador se adapta a cultura interna da empresa, e isso faz com que ele aceite as mudanças para a melhoria da empresa.

Segundo Ruggiero (2002) não basta ter somente motivação, a equipe tem que estar bem informada sobre os procedimentos da empresa e ter uma comunicação adequada para que alcance o público desejado e mostre a força humana da empresa.

Ruggiero (2002) infere que a comunicação envolve toda a organização e precisa ser vista como estratégia, visando que se o funcionário e o gestor têm uma comunicação diária, a influência de resultados da empresa será positiva, e quando não tem essa comunicação interna, os resultados podem gerar impactos negativos. Deste modo, observa-se que a comunicação está conectada ao desenvolvimento do funcionário, impactando diretamente nos resultados da empresa. A informação passada incorretamente compromete a eficiência da organização, chegando a levar



empresas a terem prejuízos irreversíveis e até mesmo, a falência. Deste modo, a comunicação é essencial e necessária dentro de qualquer ambiente de trabalho.

Este estudo teve como objetivo, identificar o motivo pelo qual a comunicação organizacional deve ser utilizada como estratégia para analisar o relacionamento entre funcionários e a gestão administrativa. Mostrando ainda, como a comunicação faz com que a organização alcance o mercado competitivo com vistas ao conhecimento das informações ocorridas no ambiente de trabalho.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 A comunicação organizacional**

O objetivo da comunicação é construir valores e reconhecer os méritos dos colaboradores dentro da empresa, pensando na motivação de cada um, bem como, no trabalho em equipe. A comunicação bem administrada oferece agilidade dentro da organização e serve para conciliar o discurso externo da empresa. É necessário que cada colaborador saiba das ações da empresa, deixando nítido cada ação interna incorporada pelo ambiente, pois o foco é construir vínculos tanto com membros internos quanto externos.

Nassar (2005) menciona que toda atividade dentro da organização é mediada pela comunicação, e que a comunicação estabelece diálogos com os diversos públicos com que a empresa se relaciona. Por isso, é necessário envolver toda a organização a fim de que esta interação se ocorra com relevância e coerência.

Para Nassar (2005) nos tempos atuais, qualquer indivíduo, pode produzir e transmitir informações, significa dizer que mudanças são necessárias para realizar o acompanhamento dessa transformação. O processo de uma comunicação deve ser interativo e participativo. É de extrema importância aproveitar ao máximo as novas formas de comunicação que vêm surgindo, com o propósito de estabelecer vínculos com o público que deseja alcançar, e gerar de forma ágil o retorno financeiro para a empresa, conseguindo atingir positivamente seus colaboradores e clientes.

Diante disso, é inviável adotar um relacionamento distante do colaborador, ao compartilhar da mesma visão e valores da empresa, os profissionais saberão para onde ir e até onde, a organização quer chegar. Por conseguinte, diminuí-se os conflitos entre funcionários, evitando reclamações e discussões no ambiente corporativo.

Para Torquato (2002) as empresas precisam escolher a melhor ferramenta disponível de acordo com a necessidade de sua empresa, de modo que chegue ao seu cliente sem nenhum tipo de ruído.

## **2.2 Redes de comunicação**

Conforme Torquato (2002) existem dois tipos de comunicação diferentes, onde os dois são importantes para o crescimento da empresa, estes são chamados canais formais e informais.

Os canais formais de organização são caminhos para envios de informações dentro e fora da empresa, tendo como objetivo relatar o organograma da organização, que indica para onde a mensagem deseja chegar.

As comunicações informais e formais configuram-se como processos de interação dentro da empresa, que se manifestam nos interesses do colaborador (SOARES; MONTEIRO, 2012).

### **2.2.1 Canais informais de comunicação**

Por meio da comunicação informal pode-se ter uma visão correta da reação das pessoas do processo de mudanças, dos interesses e frustrações.

A comunicação informal, transmite mensagens que podem ou não serem relacionadas as atividades da empresa. Para Gomes (2009) a comunicação pode transmitir opiniões diferentes e as insatisfações dos funcionários, ao terem que se adaptar as mudanças da empresa, porém ela não está presente para prejudicar a empresa, embora pareça que passe outra mensagem. O autor relata também, que ela pode ser usada de forma que favoreça a empresa.

De fato, a informal é preocupante para a empresa, quando a informação propaga em formas de boatos, mas pode ser adequada, quando facilita a ajuda entre os colaboradores.

Segundo Godoy (2008) a reação das pessoas após as informações passadas da administração, são vistas pela rede informal.

Kunsch (2003) afirma que as pessoas precisam de informações confiáveis e que os canais formais não expressam esses meios de comunicação como os canais informais.

### **2.2.2 Canais formais de comunicação**

Acerca da comunicação formal, Dubrin (2003) expõe que, ela é representada pelo organograma da empresa e por aspectos básicos. Comtemplando os caminhos oficiais de informações internas e externas da empresa. Ela é mais especificada em manuais que descrevem os níveis de responsabilidades dos departamentos e seções da empresa. Os tipos ou fluxos de comunicação são baseados na direção em que esta é dada, como comunicação: ascendente (para cima), descendente (para baixo), comunicação horizontal e comunicação diagonal.

As descendentes são aquelas decisões já tomadas pela direção da empresa, sem consultar os colaboradores. Esse tipo de comunicação é utilizado para dar um feedback aos colaboradores informando sobre o resultado de seu trabalho.

Segundo Dubrin (2003), a ascendente possui o papel de interpretar, é usada para sugerir melhorias, relatar queixas, problemas, entre outros. É a partir dessa comunicação que os gestores obtêm informações do desempenho de seus colaboradores.

De certo modo, a comunicação horizontal refere-se ao envio de informações entre funcionários do mesmo nível, enquanto a diagonal, visa informar de forma direta todos os colaboradores demonstrando maior dinamismo nas decisões da comunicação, fazendo com que todos tenham um bom relacionamento interpessoal Dubrin (2003).

Conforme Kunsch (2003) destaca, as duas redes de comunicação têm influências constantemente, uma sobre a outra.

### **2.3 O feedback nas organizações**

Trata-se de uma técnica utilizada dentro das organizações que permite realizar retornos positivos, por meio destes retornos, os gestores podem ajudar seus funcionários a se tornarem conscientes do seu próprio desempenho. Essa comunicação, inúmeras vezes, não é algo simples de se construir, porém é necessária para que o gestor mostre ao funcionário, que o feedback é essencial para que haja resultados eficientes e satisfatórios dentro da organização, até mesmo, quando se recebe um feedback negativo. Souza (2008) informa que o uso do feedback dentro da empresa, facilita o objetivo que a organização deseja atingir.

Existem várias formas de se realizar um feedback, este pode ser expresso pela forma verbal, ou não verbal. Quanto mais explicado e dito de forma clara, o feedback terá mais resultado, pois ele visa que o colaborador apresente o desempenho adequado em determinadas situações.

Em continuidade, Souza (2008) aponta que os dois tipos de feedback têm o objetivo de contribuir para o desenvolvimento profissional e pessoal. Toda pessoa necessita de um feedback, seja positivo ou negativo, e é indispensável ao estar passando o seu feedback, explicar o motivo desde que esteja sendo inadequado ou que esteja acertando. Assim, o profissional poderá corrigir as suas ineficiências e aperfeiçoar seus acertos. Dar e receber feedbacks é uma necessidade que permite mostrar correções ou identificar o que já correto.

Arruda, Chrisóstomo e Rios (2010), afirmam que de todas as estratégias de comunicação, o feedback está realmente sendo usados e funcionando, deste modo ele possibilita visualizar onde está ocorrendo os erros e contribui positivamente para melhoria dos resultados.

### **2.3.1 O feedback e o gestor**

O gestor precisa ser capaz de construir formas comunicacionais dentro da organização, garantindo a eficiência no desempenho dos seus liderados. Comunicar como está sendo a produção do colaborador, seja por e-mail, uma conversa informal, formal ou telefone, desta forma, faz com que o funcionário se sinta mais valorizado e perceba que é essencial no ambiente de trabalho.

Para Leme (2007) o feedback é responsabilidade gerencial. Assim, torna-se ideal que o gestor aplique o feedback no momento que é dada alguma tarefa para finalizar. Ele deve se preparar com antecedência e observar cuidadosamente cada palavra que será dita ao profissional no ato do feedback. Desta forma, o funcionário ao ouvir o feedback, terá maior preocupação em entender e facilidade de tornar proveitoso toda a informação fornecida para ele. É indispensável escolher o local e o horário que será iniciado o feedback para que não haja uma preocupação vinda do funcionário.

Por sua vez, Leme (2007) afirma que no momento do feedback é de grande importância que se esteja atento ao que o seu líder está comunicando, de modo que

observa-se, se atos estão sendo positivos ou negativos, fator decisivo para o efeito eficaz da comunicação.

Líderes bem-sucedidos entendem a importância do feedback, como ainda, a necessidade constante na organização (ARRUDA; CHRISÓSTOMO; RIOS, 2010).

Quando o feedback é bem exposto, e o profissional consegue entender a importância que este tem. O sentimento de satisfação entre gestor e funcionário amplia-se, e é visto em atos, desde o crescimento profissional, a autoconfiança, e principalmente, a relação entre líder e liderado. Por conseguinte, quando o feedback é dito de forma agressiva ou pobre nas palavras, o colaborador tende a agir da mesma forma, apresentando a insatisfação dentro da empresa e deixando transmitir isso ao seu público externo, desde a forma de atendimento ao cliente, até mesmo, com a falta de motivação em estar no ambiente de trabalho e retrucando o seu líder sempre que ele lhe pedir algo.

Em consonância com Leme (2007) que afirma, o funcionário tem que ser o protagonista do momento no ato do feedback.

Por ser uma via de mão dupla, o gestor por si só, não garante o sucesso do feedback, além do papel fundamental do gestor, existe o papel do protagonista e este protagonista é o funcionário.

### **2.3.2 O feedback e os funcionários**

O período de receber o feedback deve ser estimado pelo funcionário, pois o objetivo é contribuir para o desenvolvimento de suas funções dentro da organização. Moreira (2010) relata que o funcionário deve ser atencioso e receptivo, pois assim o gestor não terá dificuldade para expressar o que ele quer, e o funcionário irá compreender o que está sendo transmitido. Em hipótese alguma, deve-se interromper o raciocínio da pessoa que está aplicando o feedback, assim o líder conseguirá passar o que deseja e o liderado absorver de forma correta e precisa.

Leme (2007) exprime que, se o funcionário não estiver entendendo o que o gestor está transmitindo, ele deve perguntar quantas vezes forem necessárias para que no futuro não tenha problemas, acaso ocorra algum erro no desenvolvimento do trabalho. Se houver discordância, o funcionário deve evitar bate-bocas e educadamente questionar, ou pedir ilustrações como exemplo.

O momento do feedback não é o fim, e sim, a continuação de um trabalho qualificador para a equipe. Os gestores e funcionários devem estar sempre atentos quanto a importância do feedback para que se habituem as mudanças comportamentais, sempre visando o crescimento e alcance dos objetivos na organização.

## **2.4 A importância da comunicação interna na geração de resultados**

Segundo Argenti (2006) para que a organização obtenha ótimos resultados, a comunicação interna é devidamente importante, tanto para gestores, como para funcionários. É necessário que a organização tenha um ambiente favorável para que o colaborador desempenhe com maior facilidade seu trabalho, mostrando criatividade e principalmente, a realização profissional por trabalhar na empresa. De certo modo, é preciso anular as barreiras que impedem a transmissão correta das informações para evitar-se desentendimentos que causam danos ao processo organizacional.

Percebe-se que as empresas têm entendido a importância de manterem a equipe informada, mesmo quando a organização está passando por um momento de crise financeira, isso faz com que o funcionário continue tendo um vínculo saudável e ajude a empresa a produzir para sua recuperação e crescimento organizacional.

Argenti(2006) afirmaque, para se ter resultados na comunicação entre o gestor e o funcionário, estes necessitam ter conversas francas e abertas, feedbacks de mão dupla, demonstrações de interesse do gestor por seus funcionários, repercute em melhoria contínua de comunicação e outros.

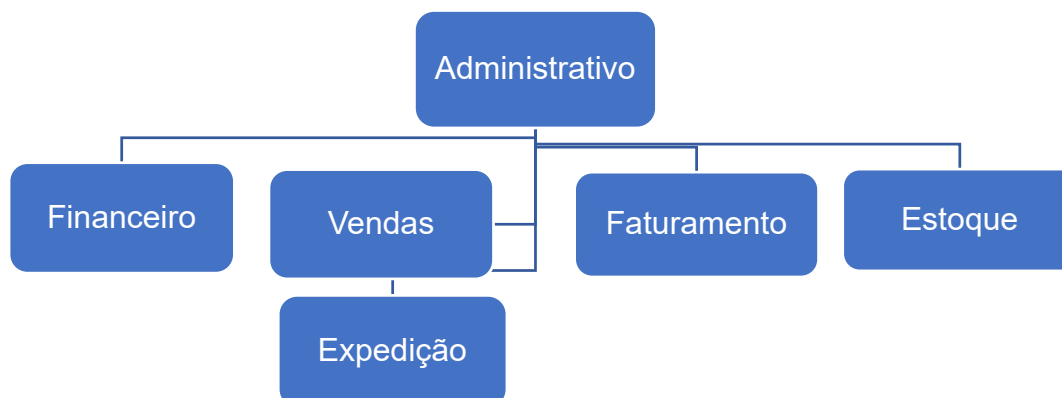
Ressalta-se que para que a comunicação seja eficaz e tenha resultados competentes, os funcionários precisam sentir que são importantes para a empresa.

## **3 PROCEDIMENTOS METODÓLOGICOS**

### **3.1 Caracterização da Empresa**

A empresa Hidrovolt Materiais Elétricos e Hidráulicos Eireli-Me, atua no ramo de varejo de materiais elétricos e hidráulicos por 18 anos, com sede na cidade de Rio Verde, estado de Goiás, localizada na Rua 14-B, nº 172, Jardim Goiás, CEP:75903-190, inscrita no CNPJ 16.713.303/0001-91 e representada por Vinicius Beleli Andrade.

Fundada desde o dia 12 de novembro do ano de 2001, a empresa é dividida em seis departamentos sendo eles: vendas, financeiro, faturamento, estoque, administrativo e expedição.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 1: Organograma de cadeia hierárquica geral da empresa Hidrovolt**

### 3.2 Participantes

Foi realizado o estudo de caso nos departamentos da empresa Hidrovolt com todos os funcionários, sendo quatro mulheres e 17 homens com faixa etária entre 18 a 50 anos, com o tempo de casa entre onze meses a dezoito anos.

### 3.3 Materiais ou Instrumentos

Desenvolveu-se o estudo de caso para a revisão de literatura, utilizando artigos científicos sobre o tema, sendo aplicado dois questionários para os funcionários (APÊNDICE A) e um para os dois gestores da empresa (APÊNDICE B). Utilizou-se a ferramenta Google Forms®, através do aplicativo WhatsApp. O questionário dos funcionários aplicou-se 20 questões objetivas e para os gestores 13 questões objetivas.

### 3.4 Análise de Dados

Após a coleta de dados, esses foram transformados em percentuais médios e apresentados sob a forma gráfica elaborada pela ferramenta Google Forms® para melhor descrição dos resultados obtidos para pesquisa.

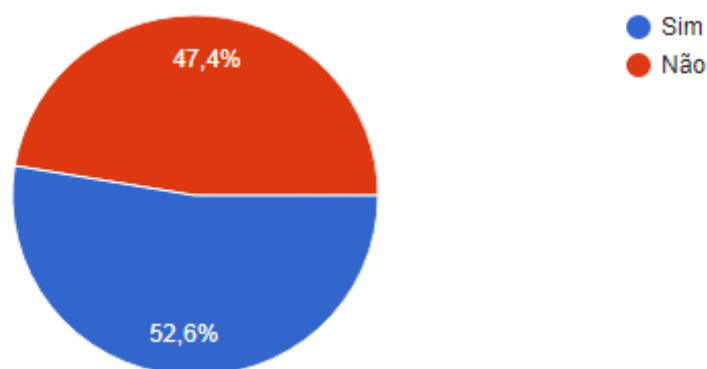
A partir da leitura dos gráficos obtidos, os resultados foram discutidos, tendo como objetivo mostrar soluções para responder os problemas da pesquisa.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 Colaboradores

Conforme a Figura 2, 52,6% dos colaboradores acreditam que o grau de escolaridade tem impacto na comunicação dentro da empresa, já 47,4% propõem não terem impacto algum.

Quando se trata de uma organização pode-se ver que cada vez mais o grau de escolaridade têm sido ponto fundamental dentro das empresas, sendo que quanto mais estudo o profissional tiver, a forma que ele irá se comunicar com seu cliente ocorrerá de forma mais agradável.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

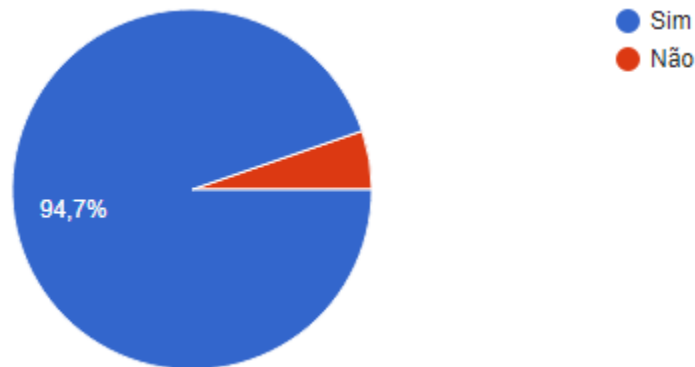
**FIGURA 2: Dados percentuais sobre o grau de escolaridade com impacto na comunicação dentro da empresa.**

Observa-se na Figura 3 que 94,7% apresentam que o gestor passa as informações necessárias para a sua equipe e que os 5,3% demonstram não passar.

É primordial que o gestor passe as informações para seu colaborador para que evite ruídos dentro da organização e para que não chegue ao seu cliente informações desnecessárias. É notável que a maioria dos colaboradores estão satisfeitos em relação as informações transmitidas.



Nassar (2005) afirma que qualquer indivíduo, pode produzir e transmitir informações.

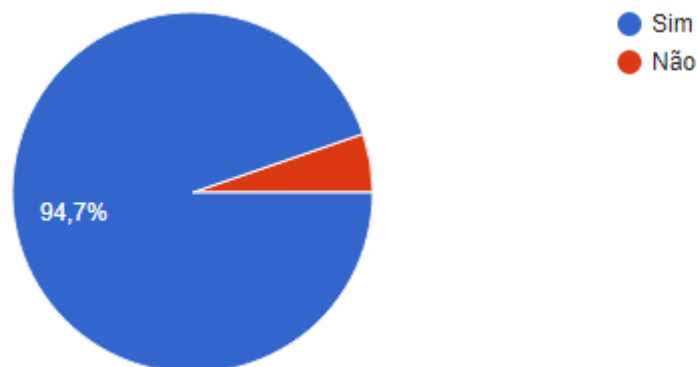


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 3: Dados percentuais referentes as informações passadas pelo gestor para o seu grupo de trabalho.**

Conforme a Figura 4, 94,7% dos colaboradores retratam entender os objetivos estratégicos da organização, e 5,3% não têm o entendimento.

É essencial que o colaborador entenda os objetivos da organização para que todos trabalhem em conjunto, sabendo para onde o gestor quer chegar com sua empresa sem ocasionar problemas futuros.



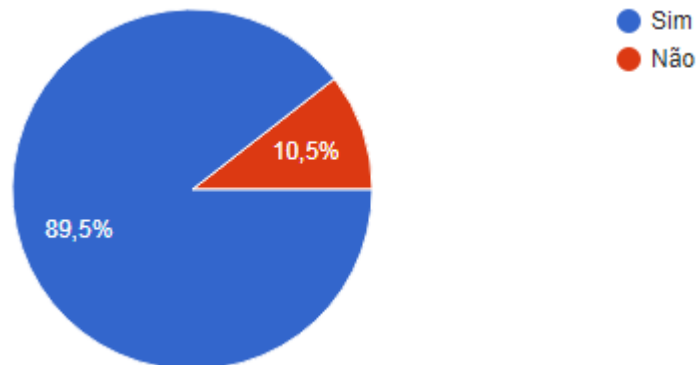
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 4: Dados percentuais sobre o entendimento dos objetivos estratégicos da organização.**

Na Figura 5, 89,5% afirmam que o gestor busca valorizar a participação de todos os colaboradores e incentiva a comunicação, já 10,5% apresentam que não sentem esse incentivo.

É importante que o gestor valorize a participação de todos os funcionários, até mesmo para que ele conheça cada vez mais os seus, sabendo como refletir a comunicação entre seus funcionários e mostrando que todos tem que trabalhar em equipe esquecendo o individualismo.

Nassar (2005), menciona que toda atividade dentro da organização é mediada pela comunicação, e que a comunicação estabelece diálogos com todos os públicos com que a empresa se relaciona.



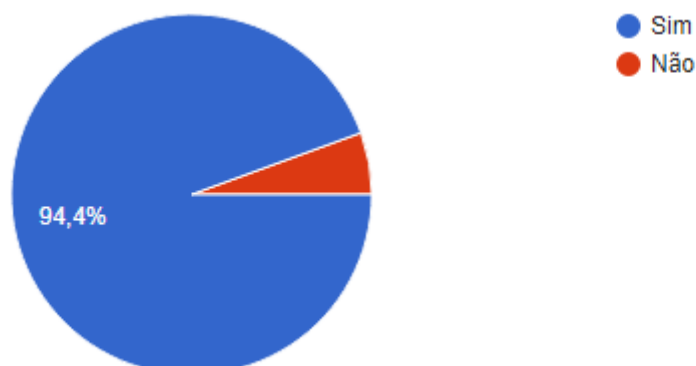
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 5: Dados percentuais do gestor, por ser um membro da equipe que deve procurar valorizar a participação de todos, reconhecendo e incentivando a comunicação.**

Conforme a Figura 6, 94,4% dos colaboradores afirmam que quando solicitados feedbacks aos gestores, eles realizam o ato focados em fatos e em tom respeitoso, os 5,6% descrevem não receberem feedbacks quando solicitado.

O feedback é essencial para desenvolvimento do colaborador, e quando o gestor deixa que o colaborador o procure para pedir um feedback, e ele transmite para seu funcionário, faz com que a comunicação entre eles seja mais amigável e que o funcionário perceba o que ele saiba o que melhorar dentro da organização. Por esse motivo, é necessário que o respeito entre funcionário e gestor seja primordial.

Souza (2008) afirma que o uso do feedback dentro da empresa, facilita o alcance do objetivo que a organização deseja atingir.

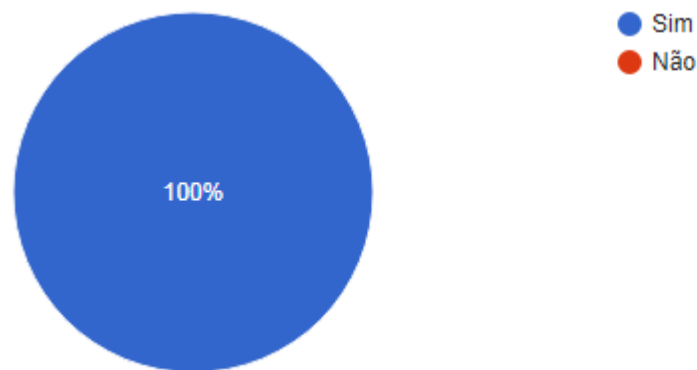


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 6: Dados percentuais sobre o gestor dar feedbacks, focados em fatos e em tom respeitoso, sempre que solicitado pelo colaborador.**

Na Figura 7, 100% dos colaboradores declaram encarar o feedback como uma oportunidade de desenvolvimento dentro da organização e não, como crítica a sua pessoa.

Quando o gestor consegue passar um feedback para seu funcionário sem que este se sinta magoado, ou ofendido por alguma palavra que o gestor fale e que não o agrade, pode se perceber que o gestor sabe transmitir um feedback ao seu colaborador mostrando a ele que é algo que tenha que mudar dentro da organização e não na sua vida pessoal.

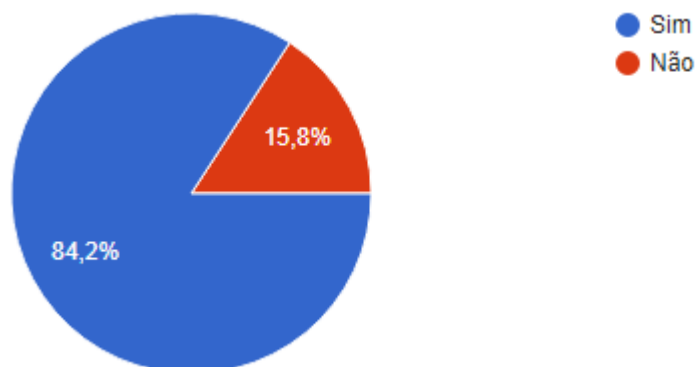


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 7: Dados percentuais de como o colaborador encara o feedback, se como uma oportunidade de desenvolvimento e nunca como crítica a sua pessoa.**

Conforme a Figura 8, 84,2% dos colaboradores afirmaram fazer suas observações sempre que percebem que algo pode contribuir ao seu gestor, já 15,8% não contribuem ao gestor, mesmo tendo alguma opinião de melhoria.

Percebe-se que por mais que o colaborador tenha uma opinião de melhoria, ele não se sente com liberdade para propor ao gestor e dizer o que pensa, talvez por medo do gestor não acatar sua opinião assim, ele prefere ficar calado. A maioria dos colaboradores que mostram sua opinião para o gestor são funcionários com maior tempo de casa. Estes conhecem como o gestor segue com a religião da sua empresa.

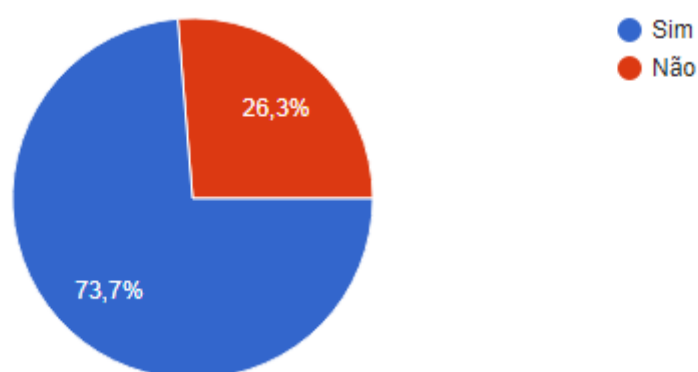


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 8: Dados percentuais sobre o colaborador dar a sua opinião, sempre que entende que suas observações poderão contribuir com seu gestor.**

Constatou-se na Figura 9, que 73,7% dos colaboradores destacam que a empresa proporciona possibilidades de crescimento profissional e 26,3% inferem não terem essa possibilidade de crescimento.

Quando se entra em uma organização, logicamente almeja-se pertencer a equipe, com intuito de reconhecimento pela empresa de seu trabalho, e que lhe dê uma oportunidade de crescimento dentro da organização. Porém, quando se trata de uma empresa de nível médio tem-se pensamento diferente sabendo que talvez, não tenha possibilidades de crescer profissionalmente, por serem cargos específicos, ou que a empresa poderá crescer e reconhecer seu trabalho, mas que isso poderá demorar.



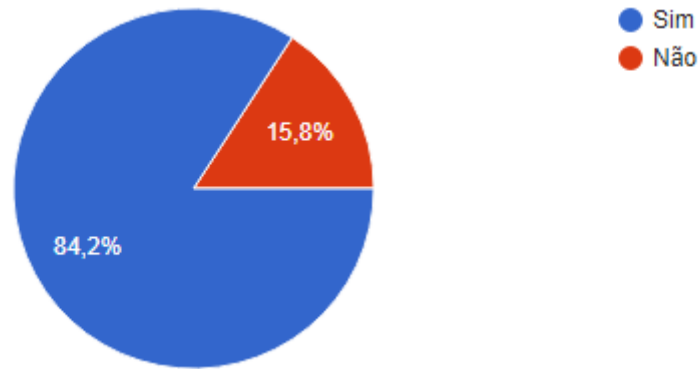
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 9: Dados percentuais referentes a possibilidade de crescimento profissional dentro da empresa.**

Conforme a Figura 10, 84,2% afirmam que o gestor comenta positivamente o seu desempenho na organização e 15,8% relatam não ouvirem esse comentário.

É importante que o gestor comente o desempenho dos seus colaboradores, seja em qualquer departamento da empresa, com o intuito de que o funcionário perceba que o seu gestor esteja observando seu trabalho, e que ele esteja vendo sua melhoria como profissional e sua vontade de alcançar apenas pontos positivos, deixando os negativos de lado.

Para Dubrin (2003), o papel de interpretar é usado para sugerir melhorias, é a partir dessa comunicação que os gestores obtêm informações do desempenho de seus colaboradores.



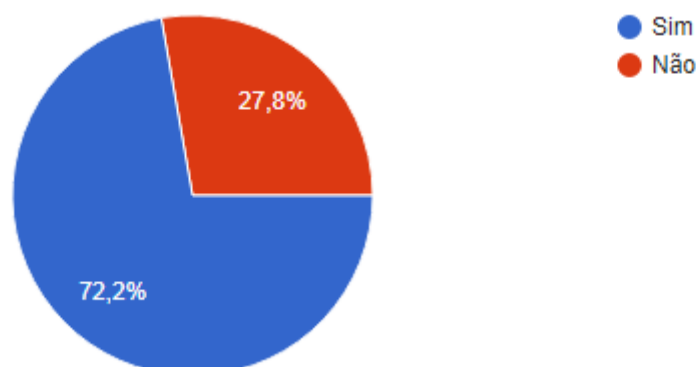
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 10: Dados percentuais sobre o gestor comentar positivamente o seu desempenho.**

Na Figura 11, 72,2% dos colaboradores manifestam-se que o gestor demora a dar feedbacks sobre a sua evolução como funcionário e 27,8% descrevem não demorar.

O feedback vem se tornando cada vez mais, de fundamental relevância dentro das organizações, por esse motivo, torna-se obrigatório que o gestor comece a usar esse meio de comunicação dentro da sua empresa para que o comportamento entre funcionários e gestor fique mais amigável. Analisando o resultado dos gráficos percebe-se que o gestor tem que trabalhar essa melhoria demonstrando ao funcionário sua evolução dentro da empresa, até mesmo, para que o funcionário se sinta valorizado dentro da organização.

Arruda, Chrisóstomo e Rios (2010) afirmam que o feedback é realmente usado e funciona, pois possibilita visualizar onde está ocorrendo os erros e contribuir positivamente na melhoria de resultados.

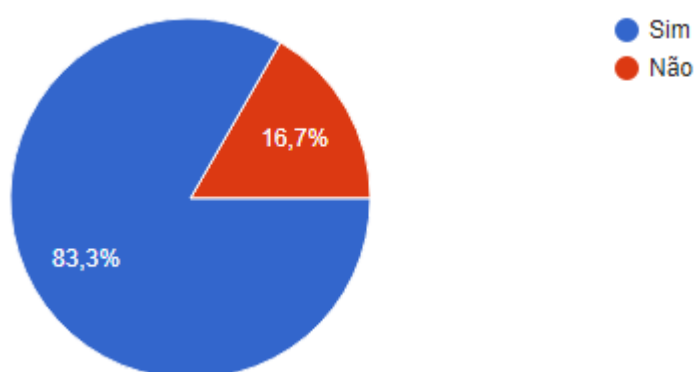


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 11: Dados percentuais referentes a demora dos feedbacks sobre a sua evolução como funcionário.**

Conforme a Figura 12, 83,3% dos colaboradores expressam que a comunicação interna é sim, voltada para todos os funcionários da organização e a minoria com 16,7% acreditam que não seja.

Dentro das organizações é necessário que a comunicação interna seja voltada a todos da empresa, para que não ocorra mal-uso de comunicação e informação errada ao chegar no cliente. Percebe-se que o gestor tem trabalhado isso dentro da empresa através de reuniões, grupos em redes sociais com todos funcionários e até mesmo conversas diretas entre funcionários e gestor.



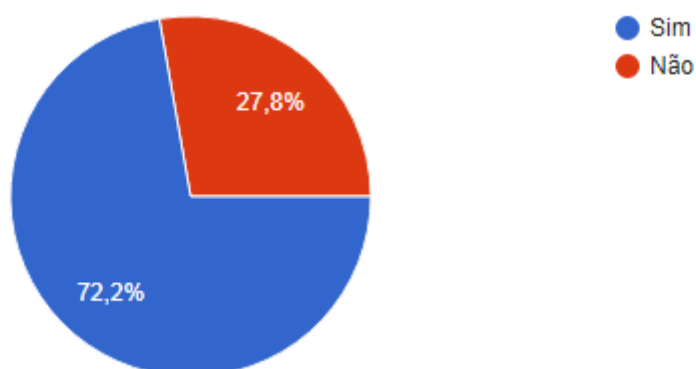
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 12: Dados percentuais referentes a comunicação interna na organização, ser voltada para todos os funcionários.**

Constatou-se na Figura 13, que 72,2% dos colaboradores diz receber feedback dentro da organização e que 27,8% diz não receber feedback.

É importante dentro da organização que o gestor passe feedbacks aos seus funcionários para que eles vejam o que precisa ser melhorado e entendam que o feedback bem-dito evita os transtornos futuros dentro e fora da organização.

Leme (2007) alega que o feedback é responsabilidade gerencial.



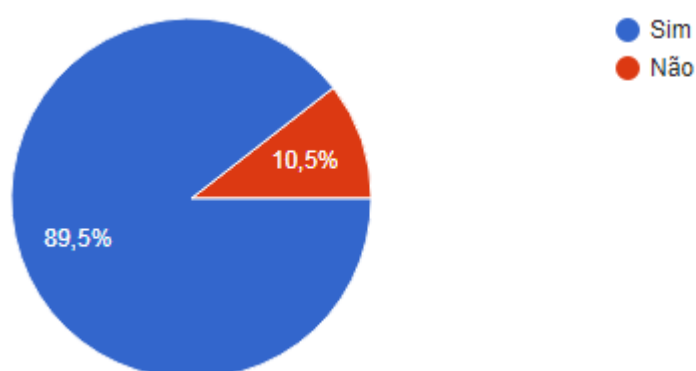
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 13: Dados percentuais sobre receber feedback dentro da organização.**

Na Figura 14, 89,5% dos colaboradores relatam estar satisfeitos com a empresa na qual trabalha, já 10,5% não estão satisfeitos.

É ideal que o colaborador esteja satisfeito em trabalhar na empresa em que encontra, pois quando um funcionário trabalha em uma empresa que ele não se sinta bem, ele realiza suas atribuições de qualquer forma, deixa a desejar ao atender um cliente, e passa isso não só para sua equipe de trabalho, como também para as pessoas que frequentam a empresa.

Segundo Argenti (2006) para que a organização obtenha ótimos resultados, a comunicação é devidamente importante.

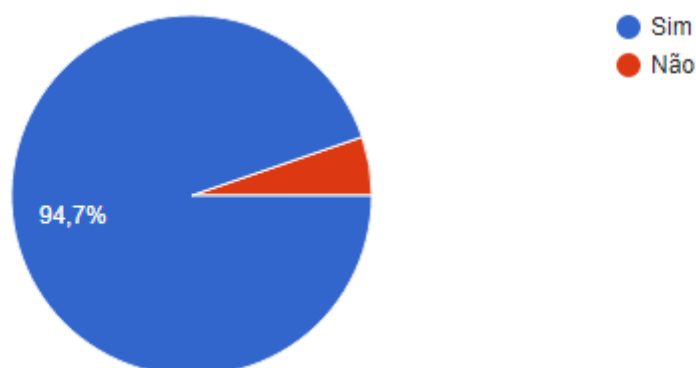


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 14:**Dados percentuais referentes a satisfação na empresa em que trabalha.

Averiguou-se na Figura 15, que 94,7% dos colaboradores sabem para quem devem pedir ajuda se acontecer algum fato em que ele não possa resolver sozinho, e que a minoria de 5,3% não sabe para quem pedir ajuda.

Dentro da organização é notável que o gestor está presente todos os dias, e que sempre que tem algum imprevisto, todos os funcionários sabem aonde irem para pedirem ajuda, pois quando um dos gestores, precisa sair da organização para resolver problemas fora, o outro gestor fica na empresa, caso os funcionários precisem de alguma resposta.

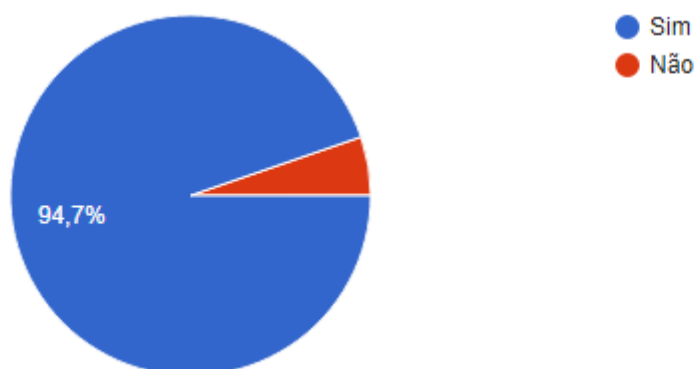


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 15: Dados percentuais referentes a resolução de algum problema que você não puder resolver sozinho, você saber para quem pedir ajuda.**

Na Figura 16, 94,7% dos colaboradores têm interesse em buscar mais conhecimentos sobre as atividades que exercem, os 5,3% não se interessam terem aprimoramento na sua atividade exercida.

Buscar melhoria na sua área de atuação é muito importante atualmente, pois a cada dia que passa o conhecimento têm tomado conta no mercado, e aquele profissional que não buscar o conhecimento na sua área, vai acabar saindo do mercado, devido as tecnologias que vem chegando cada vez mais. Percebe-se na empresa que em muitas ocasiões, o gestor proporciona treinamentos com profissionais da área para seus funcionários e que a minoria acaba deixando a empresa, sem vontade nenhuma de aprender, e que essa minoria são funcionários que já estão acomodados por trabalharem a anosna organização.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019

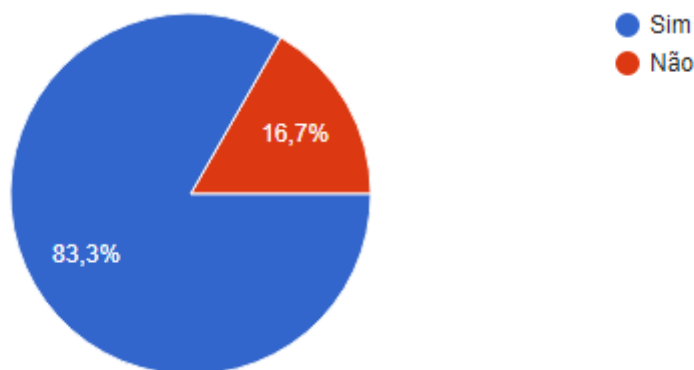
**FIGURA 16: Dados percentuais referentes ao interesse do colaborador em buscar mais conhecimento sobre as atividades e assuntos relacionados à sua área de atuação.**

Conforme a Figura 17, 83,3% dos colaboradores dizem que a comunicação,entre gestor e funcionário estimula causando o entusiasmo para atingir-se as metas dentro da empresa, quantoaos 16,7% referem-se à comunicação como não estimulante.

A comunicação entre gestor e funcionário é essencial, pois tendo uma boa comunicação comseus funcionários, eles saberão quais as metas a serem alcançadas,que serão mostradas pelo gestor ao colaborador,deixando claro quais as metas que ele deseja que seu funcionário alcance, tendo ambos objetivos em comum.

Argenti (2006) ensina que para se ter resultados na comunicação entre o gestor e funcionário, necessita-se terem conversas francas e abertas.



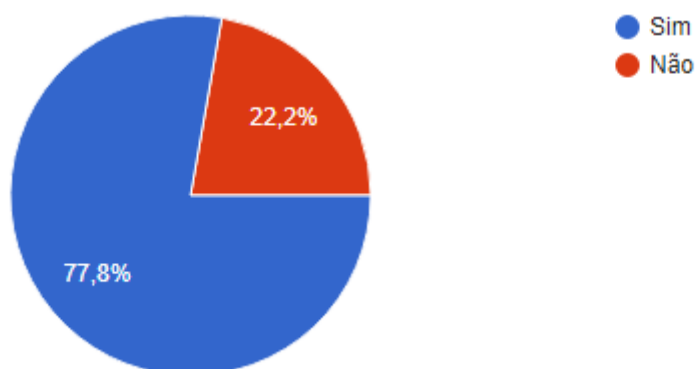


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 17:** Dados percentuais referentes a comunicação do gestor e funcionário, se esta estimula o entusiasmo para atingirem as suas metas, dentro da empresa.

Percebe-se na Figura 18, que 77,8% dos colaboradores alegam receber treinamentos do seu supervisor, e 22,2% informam não receberem.

Na organização para que o funcionário tenha maior conhecimento é essencial que o gestor faça treinamentos pelo menos uma vez ao mês, para que seu contratante não fique perdido junto às tecnologias e aos avanços que a empresa deseja ter.



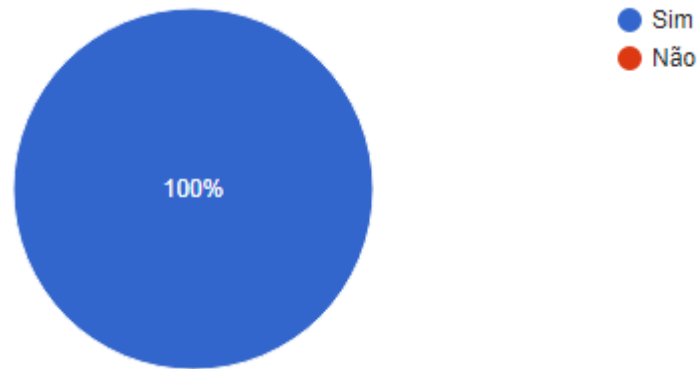
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 18:** Dados percentuais referentes aos treinamentos desenvolvidos pelo supervisor.

## 4.2 Gestores

Na Figura 19, 100% dos gestores afirmam que o grau de escolaridade tem impacto na comunicação dentro da empresa.

A escolaridade dentro da organização é muito importante, pois quanto mais conhecimento o colaborador tiver na área que atua, mais firmeza terá ao passar para seu cliente, mostrando a ele sabe o que está transmitindo.

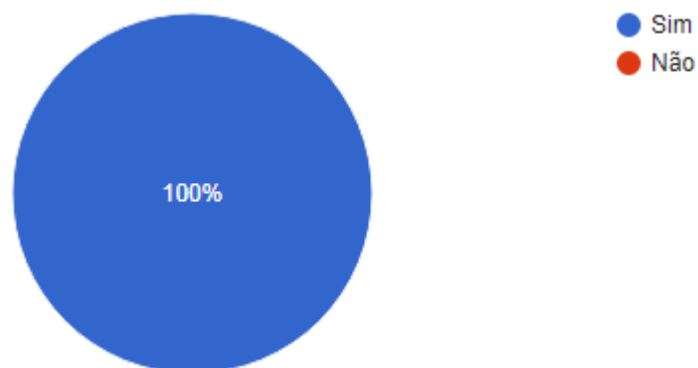


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 19: Dados percentuais sobre o grau de escolaridade tendo impacto na comunicação dentro da empresa.**

Conforme a Figura 20, os gestores afirmam que confiam 100% na sua equipe.

Confiar em sua equipe é essencial dentro da organização, pois quando se tem confiança e a transmite ao seu colaborador, o andamento da empresa torna-se eficiente, e seu funcionário acaba se esforçando mais, querendo cada vez mais trazer resultados satisfatórios para a empresa e para seu gestor.



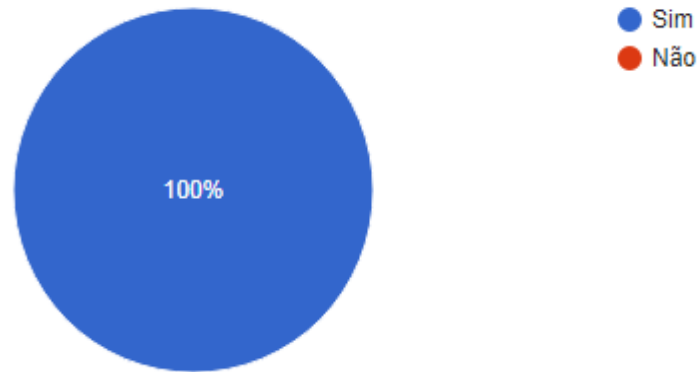
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 20: Dados percentuais sobre a confiança no desempenho da equipe.**

Constatou-se na Figura 21, que 100% dos gestores têm facilidade em comunicar as atividades para os profissionais da sua equipe para executarem o trabalho.

É notável dentro da empresa a facilidade do gestor na comunicação com seu colaborador, mostrando o que ele deseja, pois, os dois gestores sempre mostram o que eles querem e sempre dão exemplos antes de exigirem qualquer coisa dos seus funcionários.

Segundo Ruggiero (2002) não basta ter somente a motivação, a equipe tem que estar bem informada sobre o procedimento da empresa e ter uma comunicação adequada para que alcance o público desejado.



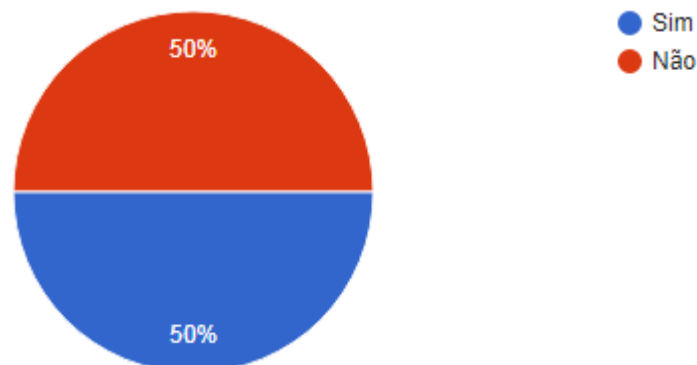
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 21: Dados percentuais referentes a facilidade do gestor em comunicar as atividades para os profissionais da sua equipe executar o trabalho.**

Observa-se na Figura 22, que 50% dos gestores manifestam costumar inovarem com ideias, propostas e projetos para seus funcionários e 50% não inovam com projetos.

É muito primordial que a empresa sempre tenha uma inovação para seus funcionários e sempre mostre novos projetos, para que eles não fiquem no comodismo de todos os dias. A divisão que se obtém entre os gestores, corre devido a um deles sempre estar dentro da empresa e lidando diretamente com os funcionários e o outro, cuidar propriamente da parte financeira da empresa.

Em esclarecimentos, Bueno (2010) retrata que é prioridade abranger a comunicação como uma estratégia dentro das organizações, pois assim, teriam vantagens competitivas buscando a interação com públicos de interesse e no desenvolvimento de planos e ações.

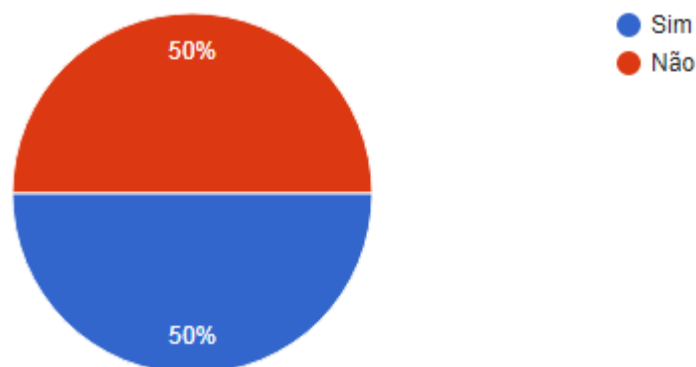


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 22: Dados percentuais sobre inovar com ideias, propostas e projetos para seus funcionários.**

Na Figura 23, 50% dos gestores diz não perceber colaboradores deslocados em sua equipe e os outros 50% afirma que existe colaboradores deslocados em sua equipe.

Na empresa é notável que alguns colaboradores estão deslocados, talvez por estarem em função que não gostam de fazer, e por estarem ali devido o salário que precisam para manter a sua vida social, estes que estão deslocados (fora do lugar) entraram na empresa visando apenas o salário e não em aprender pelo menos a sua função.

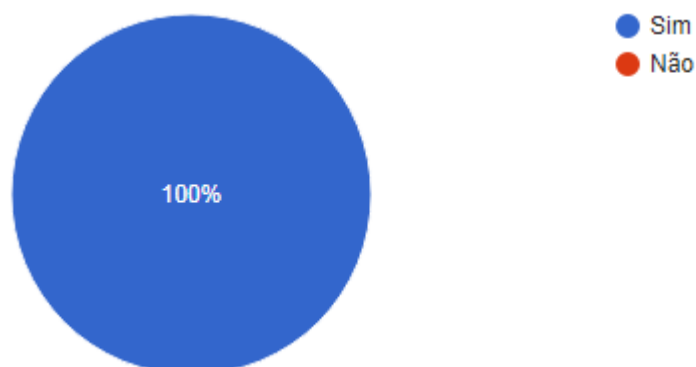


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 23: Dados percentuais sobre perceber funcionários deslocados em equipe.**

Conforme a Figura 24, 100% dos gestores afirmam que todas as pessoas da sua equipe têm tarefas e papéis definidos dentro da empresa.

Trabalhar em uma organização que cada colaborador tenha um papel definido, faz com o que o funcionário consiga fazer seu trabalho de maneira correta sem sobrecarregar o outro e que ele sempre consiga entregar no prazo determinado.

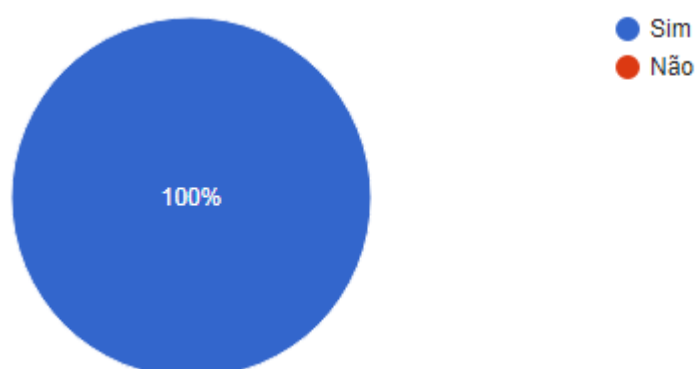


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 24: Dados percentuais sobre as pessoas da sua equipe ter tarefas e papéis definidos.**

Observou-se na Figura 25, que 100% dos gestores expõem que estimulam a colaboração em equipe.

É notável na empresa que o gestor queira que o funcionário faça suas funções separadamente, mas que eles também priorizam o trabalho em equipe. Até mesmo, mostram isso diariamente que quando o funcionário está sem trabalho algum, e o colega está precisando de ajuda, logo, não custa nada ajudar e aprenderem a função do outro, desde que ele queira seu auxílio.



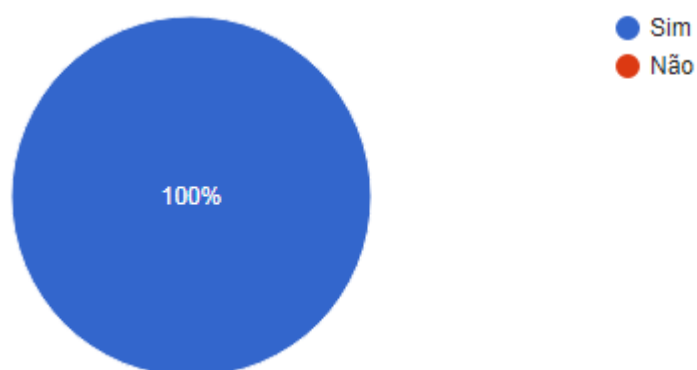
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 25: Dados percentuais sobre estimular a colaboração da equipe ou deixar cada um fazer suas funções separadamente.**

Na Figura 26, 100% dos gestores destacam que reservam seu tempo para darem feedbacks a sua equipe.

Observa-se na empresa que os dois gestores sempre dão feedbacks para sua equipe, tanto no individual como em grupo. Realizar feedbacks é muito imprescindível tanto para o crescimento e desempenho do colaborador, como também do gestor e faz com que o desempenho do funcionário fique melhor.

Líderes bem-sucedidos entendem a importância do feedback e da necessidade constante na organização (ARRUDA; CHRISÓSTOMO; RIOS, 2010).

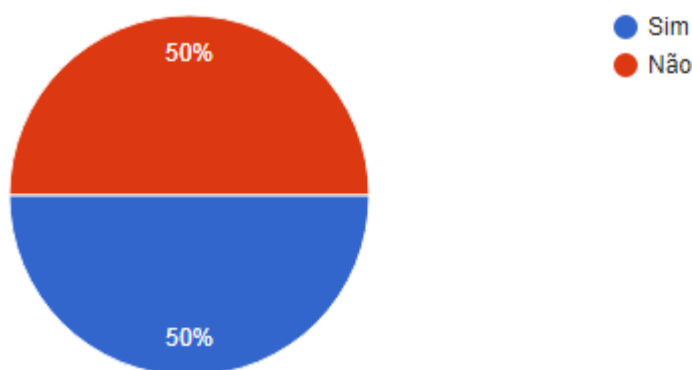


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 26: Dados percentuais sobre reservar seu tempo para dar feedbacks a sua equipe.**

Conforme a Figura 27, pode se observar que 50% dos gestores dizem que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrarem sua vida profissional e pessoal dentro da empresa, e os outros 50% acham que eles conseguem separar vida pessoal e profissional.

Dentro da organização é notável que alguns da equipe não conseguem separar a sua vida pessoal do profissional e acabam levando isto para dentro do serviço, até mesmo diminuindo o seu desempenho, deixando de fazerem as obrigações, como funcionário e ficando preocupados com o que está acontecendo fora da organização. Isso atrapalha até mesmo no atendimento ao cliente, ocorrendo forma ineficiente e causando reclamações.



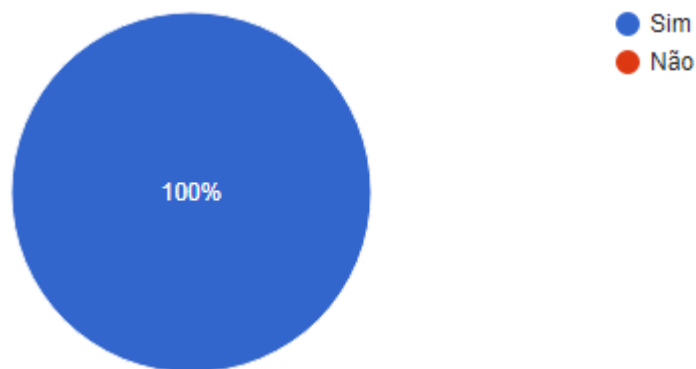
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 27: Dados percentuais referentes a percepção dos colaboradores enfrentarem dificuldades em equilibrar suas vidas profissionais e pessoais dentro da empresa.**

Na Figura 28, 100% dos gestores ressaltam passar treinamento para seus colaboradores.

Na organização é notável que ao menos uma vez ao mês os gestores disponibilizam treinamentos aos seus funcionários, mas não obrigam a nenhum colaborador que fique no treinamento.

Moreira (2010) relata que, o funcionário deve ser atencioso e receptivo, pois assim, o gestor não terá dificuldades para expressar o que ele quer, e o funcionário irá compreender o que está sendo transmitido.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 28: Dados percentuais referentes treinamentos para seus colaboradores.**

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de demonstrar a importância do tema proposto, o uso da comunicação interna torna os funcionários familiarizados com a realidade da organização e isso faz com que o colaborador sinta-se mais confiança na empresa, e que tenha uma relação transparente entre gestor e funcionário.

A falta de comunicação interna pode causar problemas sérios, entre funcionários, chegando informações desnecessárias aos seus clientes, causando ruídos de informações.

Quanto ao estudo realizado na empresa, é possível analisar que a comunicação contribui para que o ambiente de trabalho seja prazeroso, e que os funcionários saibam se comunicar de forma produtiva visando o objetivo da empresa.

Conclui-se então que a comunicação interna contribui para o desenvolvimento dos funcionários, mas pode ter melhorias através de diálogos abertos entre os gestores e funcionários, pois quando a opinião do funcionário se encontrar retida é necessário explorar este viés.

A comunicação tem que acompanhar o crescimento da empresa, por ser considerada de vital necessidade para as empresas, sendo reconhecida como vantagem competitiva, quando um processo de comunicação não atender mais as necessidades da empresa deste modo, é o momento de fazer adaptações, ou até mesmo, substituí-lo.

## REFERÊNCIAS

ARRUDA, Ângela Furtado; CHRISÓSTOMO, Evangelina; RIOS, SárviaSilvana. Feedback em processos educativos e organizacionais. **Revista Razão Contábil & Finanças**, v.1, n.1, 2010.

ARGENTI, Paul A. **Comunicação Empresarial: a construção da identidade, imagem e reputação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

BUENO, W.C.**A comunicação empresarial estratégica: definindo os contornos de um conceito**. Conexão- Comunicação e Cultura, v.4, n.07,2010.

DUBRIN, J.Andrew. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. 2003.

GODOY, G. **Comunicação Informal**. 2008.

GOMES, V. D. Cardoso. **O poder da comunicação informal – "O Boato"**. 2009.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus Editorial, 2003.

LEME, Rogério. **Feedback para resultados na gestão por competências pela Avaliação 360º**. Rio de Janeiro: QualityMark,2007.

MOREIRA, B. L. **Dicas de Feedback**. Rio de Janeiro:Qualilymark, 2010.

NASSAR, Paulo. **A importância da comunicação empresarial interna para o sucesso de um empreendimento**. Relatório de Estágio do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma, 2005.

RUGGIERO, Alberto Pirró.**Qualidade da Comunicação interna**, 2002.

SOARES, Ana T. Nogueira; MONTEIRO, Luisa da Silva. **O contexto das organizações: uma leitura sobre suas configurações e seus processos comunicacionais**. Editora Senac, 2012.



SOUZA, R.A.R. **A comunicação interpessoal pela percepção de líderes e liderados em um instituto de pesquisa.** 2008.163 p. Tese (Mestrado em Gestão de Recursos Socioprodutivos).

TORQUATO, Francisco Gaudêncio. **Tratado de Comunicação Organizacional e Política,** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

## **APÉNDICE**

**APÊNDICE A – Questionário aplicado aos colaboradores.**

Caro colaborador,

Este questionário faz parte do Relatório Final de Estágio, requisito parcial para obtenção do Curso Superior de Tecnologia de Recursos Humanos da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR.

Suas respostas são muito importantes para conclusão do trabalho. Ressalto que não é necessária sua identificação.

Desde já, agradeço sua participação.

1. Qual o nível de escolaridade?

- Nível Fundamental
- Nível Médio
- Superior

2. Qual é a sua faixa etária?

- Entre 18 a 30 anos
- Entre 30 a 49 anos
- Acima de 50 anos

3. Sexo

- Feminino
- Masculino

4. O grau de escolaridade tem impacto na comunicação dentro da empresa?

- Sim
- Não

5. O gestor passa as informações necessárias para seu grupo de trabalho?

Sim

Não

6. Você entende os objetivos estratégicos da organização?

Sim

Não

7. O gestor é um membro da equipe e procura valorizar a participação de todos, reconhecendo e incentivando a comunicação?

Sim

Não

8. O gestor dá feedbacks, focados em fatos e em tom respeitoso, sempre que solicitado?

Sim

Não

9. Você encara o feedback como oportunidade de desenvolvimento e nunca como crítica a sua pessoa?

Sim

Não

10. Você dá sua opinião, sempre que entende que suas observações poderão contribuir com seu gestor?

Sim

Não

11. A empresa lhe proporciona possibilidade de crescimento profissional?

Sim

Não

12. O gestor comenta positivamente sobre o seu desempenho?

Sim

Não

13. O gestor demora a dar feedbacks sobre a sua evolução como funcionário?

Sim

Não

14. A comunicação interna, nesta organização, é voltada para todos os funcionários?

Sim

Não

15. Dentro da organização, recebo feedback?

Sim

Não

16. Você está satisfeito com a empresa na qual você trabalha?

Sim

Não

17. Quando algum problema que você não pode resolver sozinho acontece, você sabe para quem pode pedir ajuda?

Sim

Não

18. Você se interessa em buscar mais conhecimentos sobre as atividades e assuntos relacionados à sua área de atuação?

Sim

Não

19. A comunicação do gestor e funcionário estimula um entusiasmo para atingir as suas metas dentro da empresa?

Sim

Não

20. Você recebe treinamento do seu supervisor?

Sim

Não

**APÊNDICE B – Questionário aplicado a gestores.**

Caro gestor,

Este questionário faz parte do Relatório Final de Estágio, requisito parcial para obtenção do Curso Superior de Tecnologia de Recursos Humanos da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR.

Suas respostas são muito importantes para conclusão do trabalho. Ressalto que não é necessária sua identificação.

Desde já, agradeço sua participação.

1. Qual o nível de escolaridade?

Nível Fundamental

Nível Médio

Superior

2. Qual é a sua faixa etária?

Entre 18 a 30 anos

Entre 30 a 49 anos

Acima de 50 anos

3. Sexo

Feminino

Masculino

4. O grau de escolaridade tem impacto na comunicação dentro da empresa?

Sim

Não

5.Você confia no desempenho da sua equipe?

( )Sim

( )Não

6.Você tem facilidade de comunicar as atividades para os profissionais da sua equipe executar o trabalho?

( )Sim

( )Não

7.Você costuma inovar com ideias, propostas e projetos para seus funcionários?

( )Sim

( )Não

8.Você percebe colaboradores deslocados em sua equipe?

( )Sim

( )Não

9.Todas as pessoas da sua equipe têm tarefas e papéis definidos?

( )Sim

( )Não

10.Você estimula a colaboração em equipe ou deixa cada um fazer suas funções separadamente?

( )Sim

( )Não

11.Você reserva seu tempo para dar feedback a sua equipe?

( )Sim

( )Não

12.Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?



Sim

Não

13. Você passa treinamento para seus colaboradores?

Sim

Não

**APÊNDICE C – Termo de autorização da empresa para uso de seu nome.**

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA PARA USO DE SEU NOME  
E DADOS PARA FINS DE ARTIGO CIENTÍFICO**

A empresa Hidrovolt, administrada por Vinicius Belleli de Andrade, pelo presente instrumento, autoriza o acadêmico Valquírio Fernandes Gire a expor publicamente o nome da empresa e/ou dados referente à mesma, bem como a FAR – Faculdade Almeida Rodrigues a publicar em revistas físicas e online, periódicos, bem com disponibilizar em sua biblioteca o TCC – Trabalho de Conclusão de Curso– Artigo.

Rio Verde, 11 de novembro de 2019.

Nome do responsável pela empresa: Vinicius Belleli Andrade

Cargo que exerce nesta empresa: Proprietário

**Tabelionato**

Vinicius Belleli Andrade

**HIDRO VOLT MATERIAIS ELETRICO,  
E HIDRÁULICOS LTDA - ME  
CNPJ 16.713.303/0001-91**

(Assinatura do responsável pela empresa)

**OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELionato DE NOTAS DA COMARCA DE RIO VERDE-GO**  
 Av. Presidente Vargas 792 - Centro - CEP 75.901-408 - Rio Verde - Goiás      EVANDRO ANTUNES TEIXEIRA - OFICIAL  
 Fone (64) 3694-6014 / fax (64) 3694-1301

**01021911184298409460213 - Consulte em**  
<http://extrajudicial.tigo.tigo.br/cele>

Reconheço por semelhança a assinatura de **HIDRO VOLT MATERIAIS ELETRICOS E HIDRAULICOS EIRELI ME** representada por **VENICIUS BELELI ANDRADE**. Dou fé.

**\*EFLR\*FSWXVMPE0-193672-11\***      Emolumentos: R\$4,34. Fundos Estaduais: R\$1,69; ISS: R\$0,22

Rio Verde, 12 de Novembro de 2019.

Em [ ] de [ ] da [ ] de [ ] de [ ]

Débora Feres Ferreira - Escrevente Notarial

Evandro Antunes Teixeira  
 Tabelião e Oficial de Registro






## **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Multinacional do Segmento Varejista**

### **Alimentício**

## **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: GESTÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

PREGO, SILVA JUSTINO TAIHAN, **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL**. 2019. 31 f. Relatório Final de Estágio (Tecnólogo de Gestão em Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, Goiás, 2019.

### **RESUMO**

Com o mercado competitivo e o consumidor mais exigente não podemos pensar apenas na sobrevivência, é necessário fazermos a diferença para retermos o cliente e o maior responsável por essa retenção de clientes é o funcionário da empresa. Um colaborador satisfeito produz mais e melhor, pois consegue manter uma qualidade de vida saudável tanto na organização como na vida pessoal e isso reflete na produtividade da empresa gerando lucros. Avaliar a gestão do clima organizacional no ambiente de trabalho torna-se importante para mensurar como está a gestão do clima organizacional, com isso, poderá apontar os principais pontos positivos da gestão na empresa como também, relatar o motivo da insatisfação dos colaboradores e fortalecer os pontos positivos daqueles que estão satisfeitos. O estudo de caso realizado por meio de uma pesquisa de caráter qualitativo e quantitativo, embasado em pesquisa bibliográfica através de livros e artigos, sites, Google Forms®, papel caneta, visando verificar se o grau de satisfação e insatisfação dos funcionários. As oportunidades para pessoas que estão preparadas para sair da zona de conforto e atuar como protagonistas no palco da oportunidade. É importante treinar os funcionários tecnologicamente para que façam ótimos atendimentos, isso significa que a empresa mantém um ambiente saudável para trabalhar. Líder que reconhece o trabalho bem feito pelo funcionário valoriza o colaborador aumentando sua autoestima e conseqüentemente, alavancando a produtividade com a geração de lucros. O trabalho proposto permite avaliar como está a gestão do clima organizacional e a satisfação dos colaboradores com a proposta de uma gestão mais positiva.

**Palavras-chaves:** Gestão. Organização. Clima. Satisfação.

### **INTRODUÇÃO**

Acerca do tema, Luz (2010) infere que a relação de percepção ou impressão coletiva que os empregados possuem em relação o ambiente de trabalho, mesmo que o indivíduo tenha opiniões diferentes do meio em que está inserido e o clima organizacional reflete no comportamento dos empregados da organização.

É importante apurar o clima organizacional para mensurar como está o desempenho dos colaboradores, o relacionamento com os líderes e os liderados, o modelo de gestão e a estrutura física.

Um clima organizacional harmonioso reflete diretamente no comportamento dos trabalhadores da empresa, deixando-os mais felizes e produtivos. São melhorias para ambos, que saem ganhando juntos e o time vencendo. De um lado, o colaborador ganha qualidade de vida e satisfação, do outro lado, a empresa alcança os objetivos lançados e cumpre as metas que foram planejadas. O nível de contribuição que um colaborador feliz fornece para a empresa, aumentando seu rendimento, produz com alegria, satisfação e com muito mais qualidade.

Nas últimas décadas o clima organizacional ganhou importância nas organizações como parte fundamental da estratégia da organização, onde proporciona feedback sobre os processos que determinam os comportamentos organizacionais permitindo implantar mudanças planejadas na condução dos empregados como também na estrutura organizacional (NACIFE, 2018).

Em um mercado de consumidores exigentes, competitivo como no mundo empresarial que vivemos hoje, não podemos pensar apenas na sobrevivência, é necessário fazermos a diferença para reter o cliente, e o maior responsável por essa retenção de clientes, é o funcionário da empresa.

A falta de investimentos no capital humano por parte da instituição empresarial influencia no grau de satisfação dos colaboradores e isso contribui para um clima organizacional negativo, o que traz grandes prejuízos, tanto para a empresa, quanto para os empregados.

Um funcionário insatisfeito não consegue atender as exigências do cliente externo e interno e isso comprometerá as estratégias de melhoria na qualidade dos produtos e serviços desenvolvidos pela empresa. É importante saber que não podemos determinar o clima organizacional, pois isso depende de fatores como atividades executadas pelo colaborador, modelo de gestão, forma dos líderes gerirem suas equipes, salários e plano de benefícios utilizados pela empresa, estrutura organizacional, tempo de vida da empresa e a comunicação usada pela organização são grandes influenciadores da gestão do clima organizacional.

Um clima organizacional positivo é o ideal para o funcionário produzir sempre com mais qualidade e essa qualidade significa atender as necessidades e exigências do cliente dentro das metas e objetivos traçados pela empresa.

Os gestores podem melhorar o clima organizacional do seu setor dispondo de poucos recursos começando a observar sua equipe e o ambiente e meio em que estão inseridos faça alguns questionamentos como, por exemplo: Meu funcionário se sente feliz mesmo quando faz aquilo que não tem vontade? Ele demonstra orgulho em fazer parte da empresa? Percebo alegria e disposição enquanto ele exerce suas atividades laborais dentro da empresa? Estou fazendo meu funcionário se sentir útil e valorizado? E como está o grau de coletividade e senso comunitário entre a equipe?

A partir dessas respostas você terá um diagnóstico de como poderá melhorar sua gestão de clima organizacional. Lembrando que colaborador satisfeito produz mais e melhor porque esse colaborador consegue manter uma qualidade de vida saudável tanto na empresa como na vida pessoal e isso evitará a rotatividade e absenteísmo dentro da empresa.

O objetivo desse trabalho foi avaliar como está a gestão do clima organizacional no ambiente de trabalho e apontar pontos positivos da gestão do clima organizacional na empresa e relatar o índice de satisfação dos colaboradores na empresa.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Gestão de Clima Organizacional**

A gestão do clima organizacional é essencial nas organizações, pois ela promove uma melhor gestão da organização proporcionando ambientes agradáveis e gerando satisfação dos funcionários, esses reflexos impulsionarão o fator produtivo da empresa mantendo o padrão de qualidade do produto ou serviço (LUZ, 2010).

O modelo de gestão numa organização é ferramenta essencial no equilíbrio harmônico organizacional e esse fator é um grande diferencial para alavancar a produção e alcançar os resultados esperados. São os pequenos gestos dos líderes que quando os realizam a cada novo dia, elevam a autoestima dos funcionários despertando-lhes o interesse em executarem suas tarefas com mais satisfação, responsabilidade e qualidade do produto.

A tendência para gerir as pessoas no setor de trabalho ocorre naturalmente e de forma espontânea, caracterizando um modelo de gestão eficiente de fácil compreensão para atuar-se na realidade da organização.

Ao decorrer do tempo, as empresas não se preocuparam com seu maior patrimônio que é o capital humano. As organizações estavam mais preocupadas em extrair resultados da operação.

Investir no desenvolvimento das pessoas também é uma opção para reter talentos na empresa e isso pode ser uma diferencial com vantagens competitiva no mercado empresarial atual (DUTRA, DUTRA; DUTRA 2017).

Através da Gestão de clima a empresa poderá dispor de ferramenta capaz de descobrir problemas e causas que impedem os funcionários de apresentarem um nível de rendimento, e conseqüentemente de comprometimento, com o ambiente empresarial (FLORES, 2016).

## **2.2 Principais pontos positivos da gestão organizacional**

Cultura nas organizações e clima são faces de uma mesma moeda, pois uma completa a outra e uma influência a outra de forma direta ou indireta no grau de satisfação, enquanto exercem suas atividades laborais e a percepção do funcionário que tornam esse clima favorável ou não favorável para a imagem da empresa (LUZ, 2010).

A medida padrão da gestão de clima organizacional está na capacidade de desempenhar a percepção dos funcionários para a cultura adotada pela empresa, onde trabalham e na proporção que conseguem expor sua própria opinião, através da conduta vivida na organização. Assim, essa gestão torna-se fator relevante, ao passo que causa impacto na evolução das pessoas entre os setores e os tipos de liderança, o padrão de gestão a política de recursos humanos e os relacionamentos.

## **2.3 Motivação e satisfação no ambiente de trabalho**

Fazer bom uso das palavras é indispensável no momento de motivar os colaboradores, pois se trata de uma ferramenta estratégica para reconhecer e recompensar os funcionários e assim, elevar a autoestima, a satisfação e a produtividade da equipe, despertando o prazer pelo dever cumprido (LLOYD, 2015).

Construir um ambiente positivo de acordo com o local de trabalho é uma forma do colaborador perceber os benefícios oferecidos com a gestão do clima organizacional como, por exemplo, aplicar um feedback, na presença da equipe assim, os outros

membros vão perceber a importância do reconhecimento e buscará recursos de melhoria individual o que implicará, mais uma vez, no fator produtivo da empresa.

As empresas podem oferecer cinco motivadores aos seus funcionários: dinheiro, segurança, conforto, aprendizado e reconhecimento.

Dinheiro trata-se da recompensa de valor monetário, mas muitos preferem segurança e conforto no ambiente de trabalho e também há aqueles que desejam reconhecimento, elogiá-los em público é um motivador que os farão produzirem acima da média com capacidade de assumirem novas responsabilidades gerando bons resultados, ainda há aqueles que aprendem informamente participando de projetos gerando comprometimento com os resultados (FERRAZ, 2018).

Enfim, todos estes motivadores que a empresa pode oferecer aos seus funcionários deverão ser de acordo com o perfil de cada um dos colaboradores que se identificam com os fatores motivadores.

#### **2.4 Motivos que causam insatisfação no ambiente de trabalho**

Os fatores que causam insatisfação nos funcionários no trabalho são basicamente os mesmos, que motivam e dão satisfação aos colaboradores: falta de reconhecimento quando não se sentem realizados, não têm segurança e conforto, remunerações baixas e não desenvolvem o aprendizado. Todos esses comportamentos deixam o colaborador desmotivado e insatisfeito.

O feedback serve para avaliar e informar o profissional como seu comportamento está afetando outras pessoas na empresa e o elogio serve para fortalecer atitudes positivas e equilibrar o ambiente de trabalho e cabe ao líder conduzir essas conversas sem magoar e ressentir os colaboradores e a equipe, ele deve ser assertivo para não transmitir a impressão de grosseria ou de desleixado (FERRAZ, 2018).

A análise do feedback serve para comparar os resultados reais com as expectativas fazendo a prática desse simples método e em pouco tempo conseguirá avaliar os pontos fortes e os pontos a serem melhorados no colaborador (CHRISTENSEN, 2018).

#### **2.5 Influências da Gestão do Clima Organizacional na Organização**

Um clima organizacional positivo na empresa exerce grande influência sobre os colaboradores deixando-os entusiasmados, confiantes, seguros, confortáveis,



dedicados, motivados e satisfeitos e isso faz com que eles tenham comprometimento com a empresa, mas o clima organizacional negativo refletirá diretamente nos funcionários deixando-os insatisfeitos, desanimados sem compromisso, gerando conflitos e desinteresse pelo cumprimento de metas e com isso gera baixa produtividade (LUZ, 2010).

Os colaboradores deverão ser incentivados a se prepararem para novos desafios assumindo uma postura para resolver problemas dando-lhes autonomia para criarem oportunidades para alcançarem o sucesso do negócio (GOMES, 2019).

Cultura e gestão organizacional ganham vida quando andam lado a lado, pois a cultura só existe mediante sua prática no modelo de gestão, dando uma dimensão diferencial competitivo sobre a concorrência, ambos são formadores de percepções, pois se trata de uma ferramenta estratégica que contribui com a harmonia no ambiente de trabalho, garantindo o comprometimento dos funcionários que gera resultados surpreendentes na organização (LIMA, 2015).

A linguagem do corpo pode expressar motivação ou desmotivação nas pessoas envolvidas no trabalho. As linguagens altamente estimulantes apresentam-se como: brilho no olhar, um leve rubor na face, que quer dizer satisfação, a respiração ofegante que pode significar entusiasmo, inclinação do corpo em direção a objetos demonstra interesse pelo trabalho, já a postura displicente, entende-se como desmotivação (FERREIRA, 2013).

O líder exerce grande influência no clima organizacional da empresa que se torna interessante para os gestores da empresa, pois a forma que a liderança afeta o clima de forma positiva no ambiente de trabalho, cria-se a oportunidade de melhores resultados para contribuírem com o sucesso da organização (SOUZA, 2017).

## **2.6 Preliminares de realização para pesquisa de clima organizacional**

Para dar início numa pesquisa de clima organizacional é necessário um bom planejamento para a coleta de dados. Organizar as variáveis, e elaborar o questionário, executar a coleta, identificar as deficiências do clima organizacional e através das respostas coletadas poderá fazer um plano de ação para intervir na organização.

A cultura da organização é mensurada através da pesquisa de clima organizacional para isso é necessário verificar os fatores culturais que determina a saúde da

organização, mesmo que não se possa medir de forma direta, mas podemos ver seus efeitos através do clima organizacional, este sim pode ser percebido e observado facilmente na empresa (NACIFE, 2018).

O grande desafio das organizações é manter o clima organizacional harmonioso que cause prazer em toda corporação permitindo o desenvolvimento dos colaboradores.

A pesquisa de clima organizacional é uma ótima ferramenta para saber as opiniões dos colaboradores sobre o ambiente em que estão inseridos. Com o resultado da pesquisa é possível traçar as estratégias necessárias para pontos de melhoria da organização.

## **2.7 O Conhecimento e Habilidade**

Para ocupar os postos de trabalho são exigidos conhecimentos específicos e essenciais para desenvolver as atividades que lhes são destinadas e cabe à empresa realizar o devido treinamento para que o colaborador desempenhe bem a sua função no setor de trabalho.

As pessoas preparadas para o mercado sabem que o tempo não para e não há fronteiras para demonstrar suas habilidades por meio de ações, pois cada dia surge uma demanda diferente e quem se destaca nesse meio são aqueles que tiverem mais flexibilidade as mudanças (GRAMINA, 2007).

## **2.8 Atitudes e Resultados**

Atuar no mercado de trabalho hoje não bastam ter formação nas melhores universidades do mundo ou ter vários cursos e treinamentos, falar mais de um idioma, precisando ir mais além, demonstrando com ações positivas e profissionalismo, senso de urgência, empatia e ter a dor de dono (FERRAZ, 2018).

São pessoas com esses perfis que terão melhores chances de se engajarem no mercado atualmente.

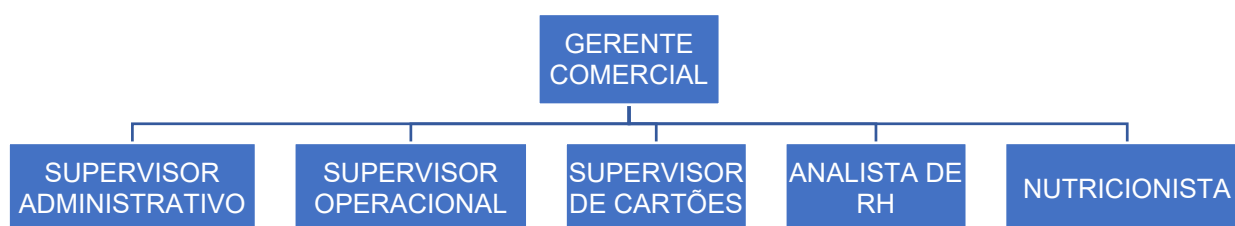
## **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O estudo de caso aqui realizado foi uma pesquisa de caráter qualitativo e quantitativo embasado na pesquisa bibliográfica através de livros e artigos, sites, Google Forms®, papel, caneta e questionário, para verificar o grau de satisfação dos funcionários.

### 3.1 Caracterização da Empresa

A empresa estudada é uma multinacional do ramo alimentício com sua filial fundada em agosto 2010 e hoje conta com 232 funcionários. Já existem 177 filiais espalhadas por todo país. Sua missão é a distribuição de produtos através da compra e venda de mercadorias, bens e serviços, visando atender às necessidades dos clientes, que proporcionarão o lucro necessário, a perpetuação, como o crescimento permanente e linear da empresa.

Logo abaixo, observar-se o organograma funcional da filial.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 1: Organograma funcional da empresa estudada.**

### 3.2 Participantes

A pesquisa foi realizada na sala de reunião e sala de treinamento com pessoas do sexo masculino e feminino e participaram 129 colaboradores, sendo 48,8% feminino e 51,2% masculino. 58,1% dos colaboradores têm a idade correspondente a 16 e 25 anos, outros 31% têm entre 26 e 35 anos, outros 8,5 correspondem à idade de 36 e 40 anos e outros 2,3% têm a idade de 41 e 50 anos. 56,6% do quadro de funcionários têm menos de um ano de casa, enquanto 29,5% correspondem a 1 a 3 anos, outros 9,3%, têm 4 a 6 anos, outros 3,9% adquiriram 7 a 10 anos em contrapartida 0,7% possuem mais de 10 anos de casa. 48,8% dos colaboradores possuem ensino médio completo, outros 14,7% possuem cursos profissionalizantes concluídos, outros 14% estão cursando o ensino médio, outros 9,3% estão cursando superior, outros 3,9%

possuem ensino médio incompleto, outros 3,9% possuem superior completo, outros 3,1% possuem superior incompleto, enquanto outros 1,6% estão cursando cursos profissionalizantes, já outros 0,7% estão cursando pós-graduação.

Verificou-se ainda, que em torno de 56,5% estão na empresa a menos de um ano, 30,5% entre 01 e 03 anos, 9,4% estão entre 04 e 06 anos e uma minoria está na empresa entre 07 e 10 anos enquadram em 3,6%.

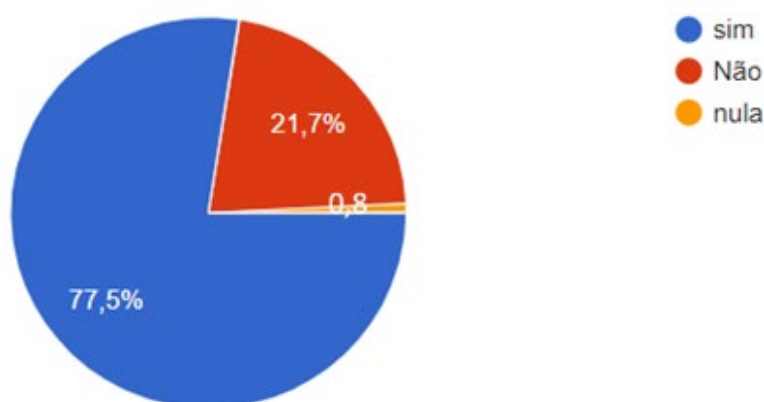
### 3.3 Materiais ou Instrumentos

Para realização da pesquisa foram usados os seguintes materiais e instrumentos: artigos, livros, caneta, computador, papel, Google Forms®, questionário com 23 questões (APÊNDICE A), sendo estas de caráter qualitativo e quantitativo, aplicado aos funcionários da empresa.

### 3.4 Análises de Dados

Com base no questionário aplicado aos funcionários, a coleta dos dados foi transformada em gráficos e assim podemos analisar como anda a gestão do clima organizacional dentro da empresa. Observamos pela leitura dos gráficos que o clima organizacional da empresa não está adequado, esse cenário comportamental condiz com a proposta de gestão organizacional da empresa.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

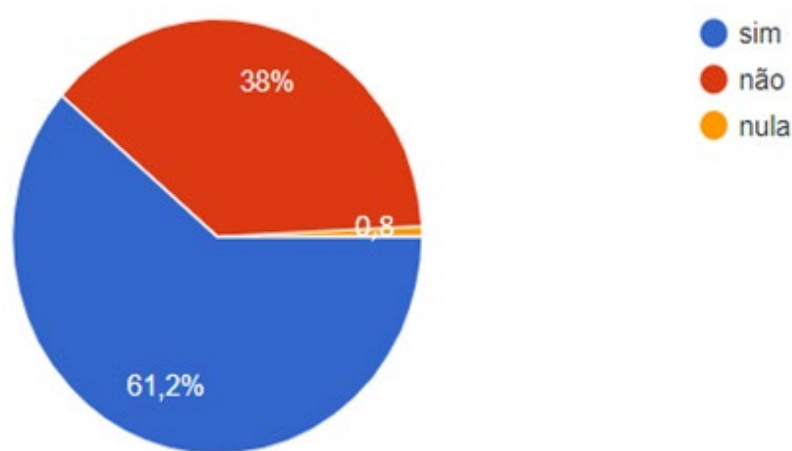


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 2: Dados percentuais relacionados aos funcionários serem tratados com respeito, independentes dos cargos que exercem.**

De acordo com o gráfico da Figura 2, 77,5% dos colaboradores afirmam que são tratados com respeito independente dos cargos, e 21,7% discordam da opinião dos demais e alegam não serem tratados com o mesmo respeito, e/ou 0,8% não souberam responder e anularam.

É importante que a gestão mantenha o respeito entre os funcionários independente do cargo e setor, pois esse ato fortalece as equipes e mantém a união entre os departamentos melhorando a produtividade da empresa e gerando lucros.



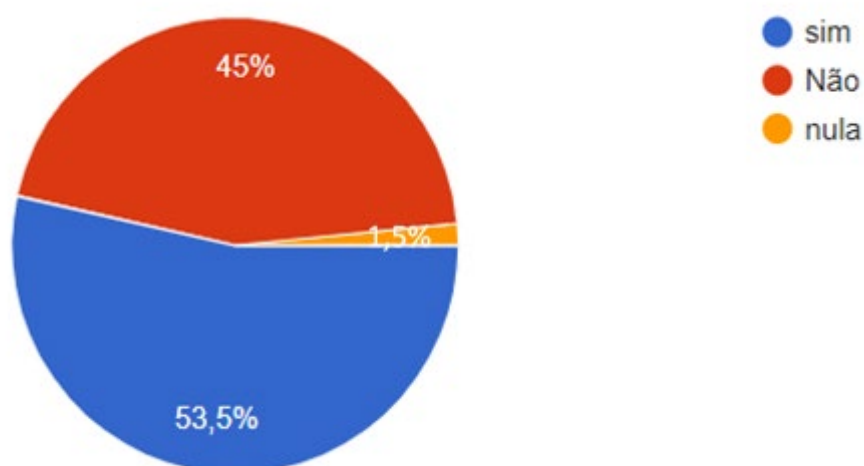
FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 3: Dados percentuais relacionados aos benefícios tidos como atrativos oferecidos pela empresa.**

A Figura 3, nos mostra que 61,2% dos funcionários responderam que os benefícios são atrativos, mas 38% responderam que não consideram os benefícios oferecidos pela empresa como atrativos e 0,8% não souberam responder e/ ou anularam.

O resultado da pesquisa aponta que uma grande parte dos colaboradores estão satisfeitos com os benefícios oferecidos pela empresa, embora outra parte afirma que não estão satisfeitos.

Essa divergência não demonstra ameaça de contagiar os colaboradores satisfeitos, mas é necessário acompanhamento na divulgação dos benefícios que a empresa oferece para que todos conheçam de fato esses benefícios. Cabe aos gestores informar o que de fato são esses benefícios para que o colaborador avalie se estes benefícios realmente são viáveis as suas necessidades.

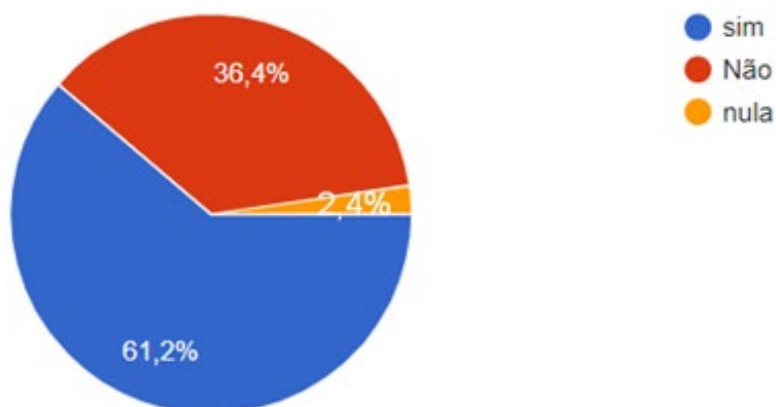


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 4: Dados percentuais relacionados para verificar se pessoas competentes são as que têm as melhores oportunidades nesta empresa.**

Observamos na Figura 4, 53,5% dos colaboradores responderam que as pessoas mais competentes são aquelas que têm mais oportunidades, enquanto 45% afirmaram que não tem oportunidades, e outros 1,5% não souberam responder e/ ou anularam. As oportunidades surgem sim, mas apenas as pessoas que estão preparadas para ocupar novos cargos. Enquanto aqueles que discordam são os que ficam nos bastidores da zona de conforto e não tomam atitudes para atuarem como protagonistas no palco das oportunidades, estes nunca alcançarão uma dessas oportunidades. As pessoas despreparadas para o mercado de trabalho continuarão acreditando que não têm oportunidades, pois não possuem atitudes para mudarem os cursos de suas histórias.

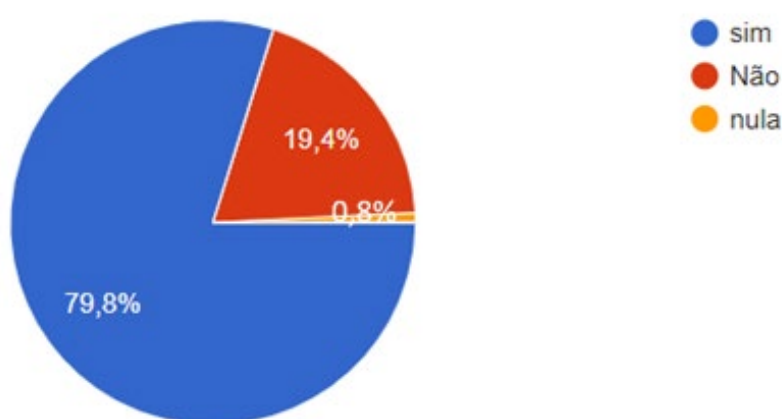
As mudanças no mercado de trabalho não param e não há fronteiras para demonstrar suas habilidades por meio de ações, basta ser flexível diante das mudanças, conforme corroborado por (GRAMINA, 2007).



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 5: Dados percentuais relacionados ao preparo tecnológico da empresa para melhorar seus produtos e serviços.**

Conforme Figura 5, 61,2% dos funcionários responderam que a empresa está preparada tecnologicamente para melhorar seus produtos e serviços, 36,4% afirmam que ela não está preparada, e outros 2,4% não souberam responder e/ou anularam. É importante que todos os funcionários estejam preparados tecnologicamente também, para manterem o foco no cliente, para isso, é necessário treinamento adequado para que todos façam ótimos atendimentos e assim aumentarem a produtividade e a geração de lucros.



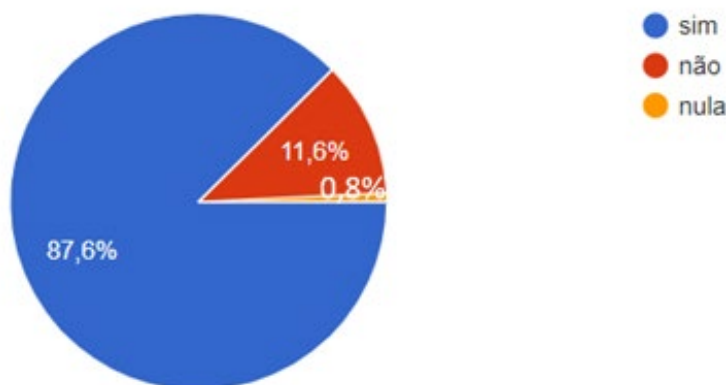
FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019

**FIGURA 6: Dados percentuais relacionados às orientações claras e objetivas que os colaboradores recebem sobre seu trabalho.**

A Figura 6 informa que, 79,8% dos colaboradores responderam que as orientações que recebem sobre seus trabalhos são claras e objetivas, enquanto 19,4% afirmam

que estas mesmas informações não são claras e nem objetivas, outros 0,8% não souberam responder e/ ou anularam.

Para que haja clareza nas informações os líderes devem conversar com toda a equipe usando a empatia para assegurar que todos tenham conhecimento dos objetivos que a equipe precisa alcançar nas atividades desenvolvidas no setor.

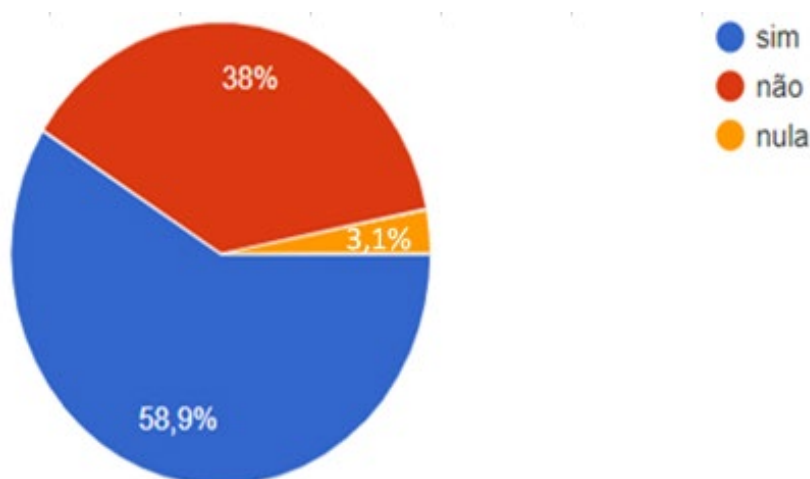


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 7: Dados percentuais relacionados ao que os funcionários conhecem sobre as prioridades e objetivos da empresa.**

Na Figura 7, 87,6% dos funcionários conhecem as prioridades e objetivos da empresa, porém 11,6% desconhecem essas informações da questão, e outros 0,8% não souberam responder e/ ou anularam.

É necessário que a liderança reforce com as equipes e esclareçam sobre os objetivos e as prioridades da empresa para que todos possam saber quais as prioridades e objetivos da empresa. Logo, todos estarão alinhados com as perspectivas e visão da empresa.



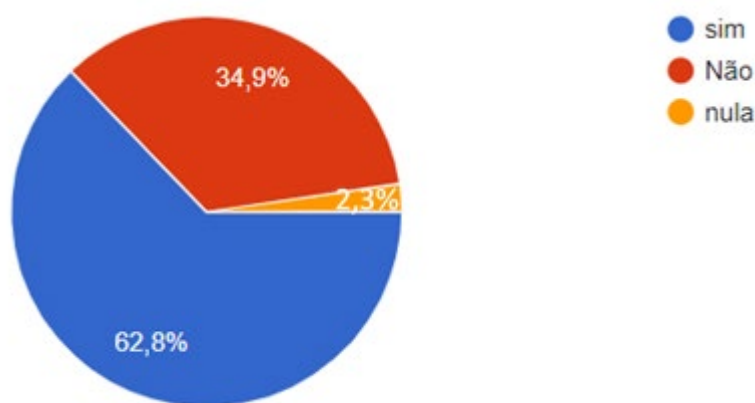


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 8: Dado percentual informando se existe um relacionamento de cooperação entre os diversos departamentos da empresa.**

Relatado na Figura 8 que, 58,9% afirmam que existe relacionamento de cooperação entre os diferentes departamentos, enquanto 38% infere não existir essa cooperação e 3,1% não souberam responder e/ ou anularam.

A cooperação entre os departamentos fortalece o vínculo entre as equipes, desenvolve novas competências preparando as equipes para o alcance dos objetivos e cumprimento das metas além de alavancar a produtividade e consequentemente, o aumento dos lucros na organização.



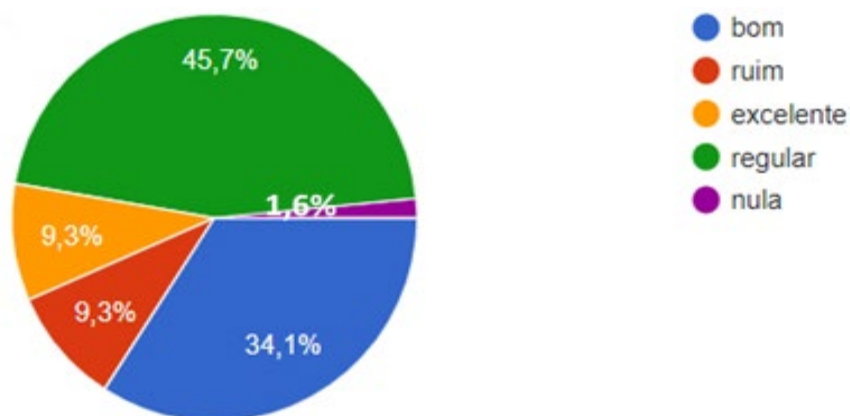
FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 9: Dados percentuais relacionados à existência do reconhecimento por parte do líder imediato pelos trabalhos bem feitos pelos funcionários.**

Conforme observamos na Figura 9, 62,8% dos funcionários concordam que existe reconhecimento por parte do líder imediato pelos trabalhos bem feitos, e 34,9% discordam e alegam que não recebem esse reconhecimento, e outros 2,3% não souberam responder e/ ou anularam.

O bom líder sabe reconhecer o trabalho bem feito pelo funcionário e fazer esse reconhecimento em público, e uma forma de valorizar o colaborador é o elogio, que aumenta a autoestima e consequentemente, eleva a produtividade do colaborador.

O feedback positivo é o ideal para valorizar o colaborador pelos bons resultados, esse funcionário merece um retorno diferenciado perante a equipe de forma assertiva, positiva e sincera, usando de empatia conforme corroborado por (FERRAZ, 2018).



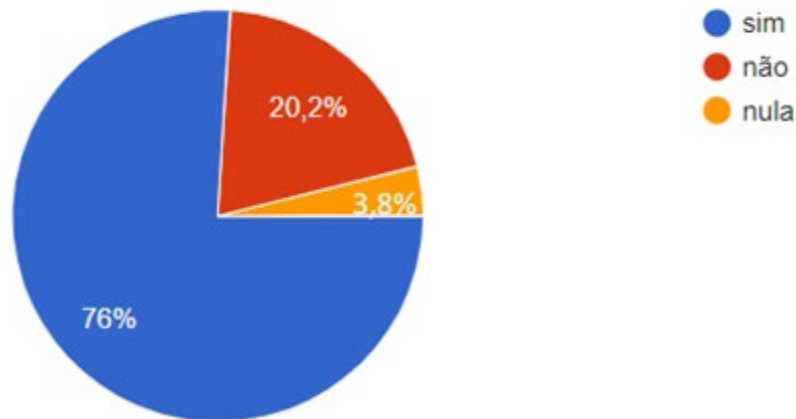
FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 10: Dados percentuais destacando como os colaboradores percebem o clima organizacional de trabalho nos setores onde exercem suas atividades**

Podemos ver na Figura 10, 34,1% dos colaboradores concordam que o clima organizacional do setor está bom, e 9,3% afirmam que está ruim, enquanto 9,3% afirmam estarem excelentes, outros 45,7% expõem estar regular, e outros 1,6% não souberam responder e/ ou anularam.

A descrição observada no gráfico descreve como os colaboradores percebem o clima organizacional da empresa nos setores onde exerce suas atividades, isso pode causar insegurança, desmotivação e insatisfação no ambiente de trabalho e consequentemente baixar a produtividade e como consequência afetar lucratividade da organização. Esse clima ruim pode ocorrer de diversos fatores como por exemplo comunicação, salário, benefícios, espaço físico da empresa, climatização.

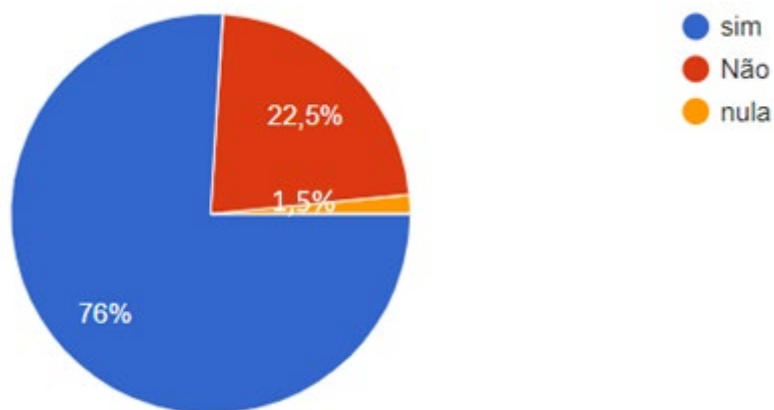
Um clima organizacional positivo na empresa exerce grande influência sobre os colaboradores deixando-os entusiasmados, confiantes, seguros, confortáveis, dedicados, motivados e satisfeitos e isso faz com que eles tenham comprometimento com a empresa, mas o clima organizacional negativo refletirá diretamente nos funcionários deixando-os insatisfeitos, desanimados gerando conflitos e desinteresse pelo cumprimento de metas e consequentemente baixando a produtividade, conforme corroborada por (LUZ, 2010).



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 11: Dados percentuais relacionando se as informações que o líder imediato repassa aos funcionários para realização do trabalho diário são suficientes.**

Conforme a Figura 11, 76% dos funcionários registram que as informações passadas pelos líderes imediatos para o trabalho são suficientes, e outra parte de 20,2% afirmam que não são suficientes, e outros 3,9% não souberam responder e anularam. É necessária uma checagem da parte da liderança para avaliar o motivo que esses colaboradores não estão entendendo a mensagem que o líder repassa para a equipe, quanto a realização das suas funções no setor.

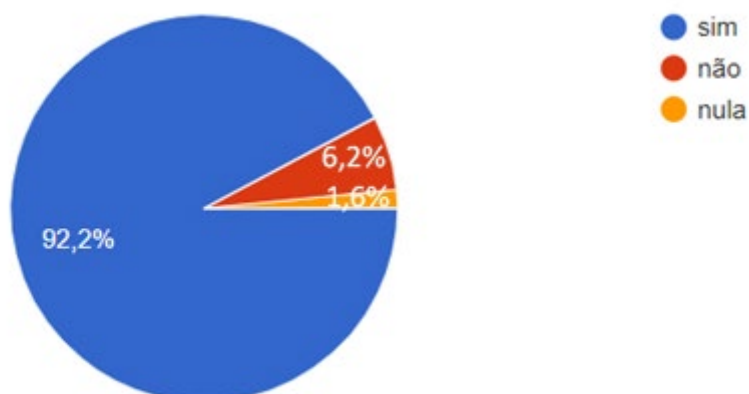


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 12: Dados percentuais informando se os colaboradores confiam nas decisões tomadas pelo seu líder imediato.**

Conforme a Figura 12, 76% dos colaboradores afirmam que confiam nas decisões tomadas pelo líder imediato, enquanto 22,5% afirmam não confiam, e outros 1,5% não responderam e/ ou anularam.

Quando os colaboradores confiam nas decisões tomadas pelos líderes, significa que perceberam as atitudes positivas da gestão organizacional.

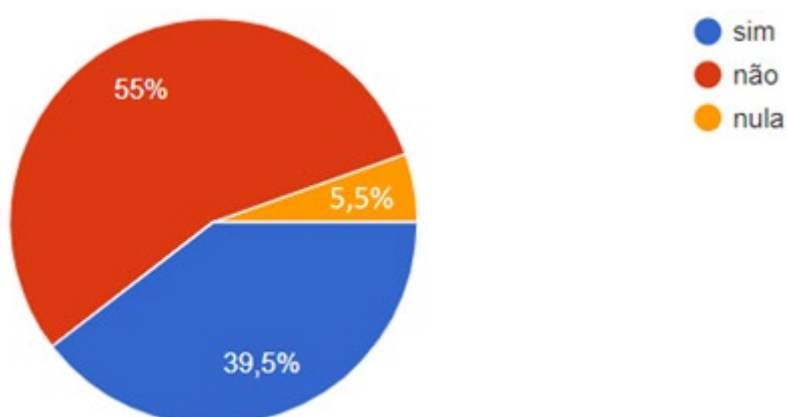


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 13: Dados percentuais informando se os treinamentos que os colaboradores recebem os capacitam para desempenharem bem seu trabalho.**

Conforme A Figura 13, 92,2% dos funcionários ressaltam que os treinamentos que recebem os capacitam a fazer bem os trabalhos, porém 6,2% afirmam que os treinamentos não são o suficiente para exercer bem os trabalhos, e outros 1,6% não souberam responder e/ ou anularam.

Com base nas informações do gráfico, vemos que a equipe é treinada para exercer suas atividades na empresa, mesmo que a minoria não compactue com esta opinião. É necessário um treinamento específico para estes colaboradores e assim, possam ser capacitados para exercerem suas funções, tanto quanto os demais funcionários.

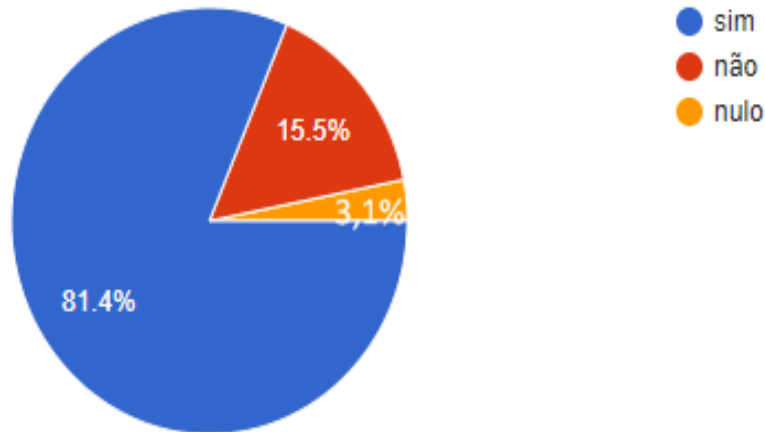


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 14: Dados percentuais relacionados a remuneração, se é adequada ao trabalho que realizam.**

Conforme A Figura 14, 55% dos colaboradores afirmam que os salários não são adequados, enquanto 39,5% inferem que são adequados, e outros 5,5% não souberam responder e anularam.

Os salários que os colabores consideram baixos não trazem satisfação para as necessidades básicas e as consequências disso, podem levar a alta rotatividade, absentismo, pois estes buscam melhores salários para suprirem suas necessidades.

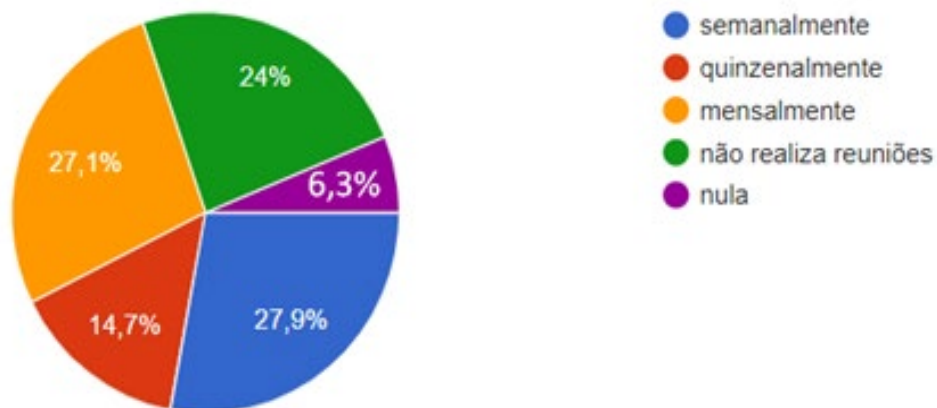


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 15: Dados percentuais demonstrando se os funcionários indicariam esta empresa a um amigo para trabalhar.**

Conforme a Figura 15, 81% dos funcionários indicariam a empresa para amigos trabalharem, e 15,5% não indicariam, e outros 3,1% não souberam responder e/ ou anularam.

Uma boa parte dos colaboradores indicaria a empresa a um amigo para trabalhar, isto significa que a empresa é um bom lugar para trabalhar.

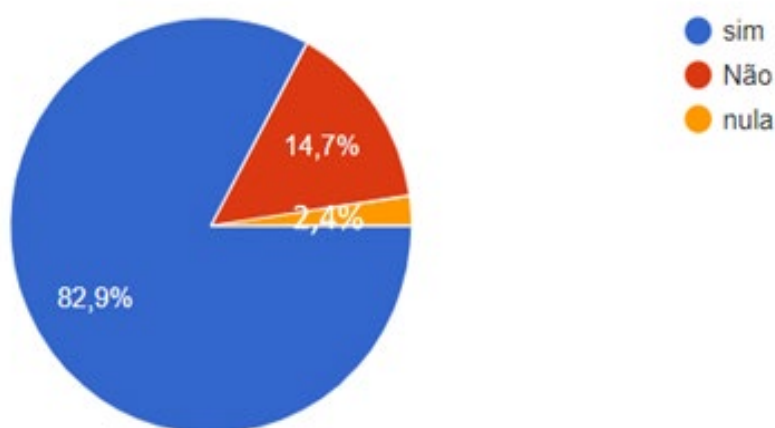


FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 16: Dados percentuais relacionados a frequência seu líder imediato realiza reuniões com a equipe**

Conforme a Figura 16, 27,9% dos colaboradores afirma que o líder imediato semanalmente realiza reuniões, em contrapartida 27,1% afirmam que realiza mensalmente as reuniões, enquanto 24% que não realizam reuniões, outros 14,7% afirmam que realiza quinzenalmente as reuniões e outros 6,3% não souberam responder e anularam.

É de suma importância manter a rotina de reuniões com os colaboradores, pois assim, os líderes podem dar e receberem o feedback. Cada membro da equipe poderá se expressar com ideias para melhorar rendimento produtivo na empresa e a liderança propor pontos de melhoria lembrando-se de fortalecer os pontos fortes da equipe.



FONTE: Elaborado pelo autor do trabalho, 2019.

**FIGURA 17: Dados percentuais que demonstram se os funcionários se sentem respeitados pelo líder imediato.**

Conforme a Figura 17, 82,9% dos funcionários se sente respeitados pelos seus líderes, embora 14,7% não sentem o devido respeito e outros 2,4% não souberam responder e/ ou anularam.

É fundamental que os gestores e líderes desenvolvam respeito e confiança entre as equipes para manter a harmonia do clima organizacional, assim contribuirá com o desempenho dos colaboradores e como consequência, aumento na produtividade e resultado satisfatórios nos lucros esperados pela empresa.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A aplicação do trabalho proposto sobre a gestão do clima organizacional no ambiente de trabalho permitiu avaliar gestão do clima organizacional e a empresa estudada requer atenção imediata do setor de RH juntamente com a gestão da organização para rever os conceitos proposto pela organização sobre gestão do clima organizacional.

Como a gestão do clima organizacional na empresa está ruim os pontos positivos apresentados foram à execução de um plano de ação desenvolvido pelo setor de recursos humanos propondo uma gestão positiva na organização. Preparando a liderança como multiplicadores e assim disseminando a cultura e a gestão do clima organizacional dentro da empresa.

O maior índice de insatisfação dos colaboradores na empresa foi referente à gestão do clima organizacional, alimentação, a climatização da empresa e salário.

## REFERÊNCIAS

CHRISTENSEN, M. Clayton. **Desafios da gestão**, Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

DUTRA, Joel Souza; DUTRA, Almeida Tatiana; DUTRA Almeida Gabriela. **Gestão de pessoas: atual e desafios futuros**, – São Paulo. Atlas, 2017.

FERRAZ, Eduardo. **Gente de resultados**: manual prático para formar e liderar equipes enxutas de alta performance. São Paulo. 2ª edição Editora: Planeta do Brasil, 2018.

FERREIRA, Ítala Patrícia, **Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho** – Rio de Janeiro, RJ: editora LTC, 2017.

FLORES, Telch Rafael. **CONBRAD**. 2016. Administrador de empresas pela Faculdade UDC Medianeira e MBA em Gestão de pessoas pelo Centro Universitário de Maringá, Unicesumar, PR. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/a-influencia-do-clima-organizacional-nas-empresas-e-nas-pessoas/98588/>> Acesso em 13 de abril de 2019.

GOMES, Oseias. **Gestão fácil**, São Paulo, editora: gente, 2019.

GRAMIGNA, Rita Maria. **Modelo de competências e gestão de talentos**, São Paulo, 2ª edição. Editora Pearson Prentice Hall, 2007.

LIMA, de João. **Gestão e cultura de resultados**: o modelo para gerir e liderar pessoas realizadas e empresas vencedoras. São Paulo: 2ª edição. Editora Gente, 2015.

LLOYD, Ken. **151 dicas para reconhecer e recompensar colaboradores** – 1. Ed. – Rio de Janeiro: Viva livros, 2015.

LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional** – Rio de Janeiro 5ª edição. Editora Qualitymark, 2010.

NACIFE, Marc Jean; **A pesquisa de clima organizacional na prática**: o passo a passo para sua elaboração, aplicação e análise – 1. Ed. Porto Alegre: Simplício, 2018.

SOUZA, de Pereira Lanzer Fernando – **Clima e cultura organizacional**: entender, manter, e mudar – Amstelveen, Editora: Copyritht, 2017.

SOUZA, Silva da Patrícia Carla – **Cultura e clima organizacional**: compreendendo a essência das organizações – Curitiba PR 1ª edição. Editora Intersaberes 2014.



## APÊNDICE

**APÊNDICE A – Questionário aplicado durante a pesquisa.**

Prezado colaborador,

Você está participando da nossa pesquisa de clima organizacional, é muito fácil responder e não é necessário se identificar.

O objetivo da pesquisa é conhecer sua opinião sobre a empresa e com os resultados obtidos desejamos propor melhorias para o ambiente de trabalho.

Leia com atenção, responda sinceramente, marcando apenas uma opção que mais se identifica com você.

**1) Sexo**

masculino  feminino

**2) Faixa etária**

entre 16 e 25 anos  entre 26 e 35 anos  entre 36 e 40 anos  
 entre 41 e 50 anos  mais de 50 anos

**3) Tempo de empresa:**

menos de 01 ano  de 01 a 03 anos  de 04 a 06 anos  
 07 e 10 anos  de 11 a 25 anos  mais de 26 anos

**4) Grau de escolaridade**

Ensino Médio  completo  incompleto  cursando  
Superior:  completo  incompleto  cursando  
Pós-Graduação:  completo  incompleto  cursando  
Cursos Profissionalizantes:  sim  não  cursando

5) Os funcionários são tratados com respeito, independentes dos cargos que exercem?

sim  não

6) Você considera atrativos os benefícios dessa empresa?

sim     não

7. As pessoas competentes são as que têm as melhores oportunidades nesta empresa?

sim     não

8) A empresa está bem preparada tecnologicamente para melhorar seus produtos e serviços?

sim     não

9) As orientações que você recebe sobre seu trabalho são claras e objetivas?

sim     não

10) Você conhece as prioridades e objetivos da empresa onde trabalha?

sim     não

11. Existe um relacionamento de cooperação entre os diversos departamentos da empresa?

sim     não

12) Existe reconhecimento por parte do líder imediato pelos trabalhos bem feitos pelos funcionários?

sim     não

13) Como você considera o clima organizacional de trabalho no setor onde exerce suas atividades?

bom     ruim     excelente(     regular

14) As informações que seu líder imediato repassa a você para realização do trabalho diário são suficientes?

sim     não

15) Você confia nas decisões tomadas pelo seu líder imediato?

sim     não

16) Você se considera responsável em contribuir com o sucesso da empresa?

sim     não

17. Os treinamentos que você recebe o capacitam a fazer bem o seu trabalho?

sim     não

18) Sua remuneração é adequada ao trabalho que você realiza?

sim     não

19) Você indicaria esta empresa a um amigo para trabalhar?

sim     não

20) Onde você encontra as informações que deseja saber sobre a empresa?

conversas nos corredores

quadro de avisos

colegas de trabalho

jornal interno

superior imediato

através dos Recursos Humanos

internet

21) Com que frequência seu líder imediato realiza reuniões com a equipe?

semanalmente

quinzenalmente

mensalmente

não realiza reuniões

22) Você se sente respeitado pelo seu líder imediato?

sim     não

23) Que sugestões você daria para tornar essa empresa um lugar melhor para se trabalhar? \_\_\_\_\_

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Hidrovolt materiais elétricos e hidráulicos  
Eireli - ME**

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E A  
INFLUÊNCIA DOS 5S**

**RESUMO**

SANTOS, João Victor Xavier. **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E A INFLUÊNCIA DOS 5S**. 2019. 30 f. Relatório Final de Estágio. (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, 2019.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um conjunto de ações que envolvem a implantação de melhorias no ambiente de trabalho proporcionando bons resultados para empresa. Assim, esse trabalho teve por objetivo investigar a importância da QVT numa organização, verificar a motivação dos colaboradores e se os benefícios oferecidos pela organização, se estes benefícios satisfazem colaboradores e averiguar qual o impacto dos 5s nesse contexto, cinco conceitos simples de origem japonesa, capazes de modificar humor, a maneira de conduzir atividades rotineiras e atitudes interpessoais de colaboradores. Para isso, realizou-se esta pesquisa classificada com um estudo de caso e a revisão literária correu por meio de livros e artigos científicos. Aplicou-se um questionário utilizando a ferramenta Google Forms® e os resultados foram apresentados como gráficos. Nas condições desse estudo pode-se apurar que a qualidade de vida no trabalho tem sua importância dentro das organizações sendo uma grande ferramenta que não apenas trabalha o ambiente físico, mas também a saúde física e mental de seus colaboradores. Pode-se observar que a empresa se preocupa com a QVT de seus colaboradores, mas alguns dos participantes que responderam o questionário ressaltaram que ainda existem necessidades de melhorias no ambiente físico. Analisou-se que para um bom desenvolvimento das organizações, antes deve-se conhecer os 5s, mediante sua influência mantém-se um ambiente arrumado, limpo e organizado, facilitando assim, a execução do trabalho. Portanto, saber quais os benefícios ao se implantar os 5s dentro das organizações, é de suma importância identificando-se as necessidades de cada colaborador.

**Palavras-chave:** Motivação. Condições físicas. Colaboradores.

**INTRODUÇÃO**

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é um conjunto de ações que envolvem a implantação de melhorias, inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho assim proporcionando melhorias nos resultados da empresa (FRANÇA; RODRIGUES, 1997).

Há um conjunto de cinco conceitos simples, conhecido como 5s, capaz de modificar humor, a maneira de conduzir atividades rotineiras e atitudes interpessoais de colaboradores (SILVA, 2011). Com origem japonesa, estão ligados a manutenção do ambiente de trabalho como a organização, arrumação, limpeza, higiene e manutenção. São constituídos por passos integrados, que andam juntos e tem relação entre si.

Possibilitam ainda desenvolver rotinas com maior produtividade e segurança, melhor clima organizacional e motivação dos funcionários. Seiri (Senso de utilização), Seiton (Senso de Ordenação), Seiso (Senso de Limpeza), Seiketsu (Senso de Padronização) e Shitsuke (Senso de Autodisciplina) formam juntos os 5S (SILVA, 2011).

Melhorar a satisfação do trabalhador por meio de reconhecimento e incentivo nas atividades desenvolvidas, resulta na melhoria do desempenho do colaborador dentro ou fora das organizações.

A qualidade de vida é instrumento que facilita e procura satisfazer as necessidades do trabalhador para que esse possa desenvolver suas atividades laborais de maneira eficiente visto que pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.

São os líderes os responsáveis pela motivação da equipe que servem como incentivadores e promotores de inspiração para que todos membros possam atingir determinadas metas e alcançar objetivos comuns (MILKOVICH; BOUDREAU, 2018).

Caso contrário, uma má liderança traz dificuldades, podendo resultar na falha de comunicação e equívocos na tomada de decisões e trazer prejuízos para a empresa.

Segundo Fiorelli (2018) as instituições não devem atentar-se apenas com o ambiente físico, mas também com aspectos psicológicos e físicos de seus funcionários. Atualmente empresas que priorizam programas de qualidade de vida no trabalho propiciam ao trabalhador condições para desempenhar com eficácia, suas tarefas de modo que todos saiam ganhando. Os riscos de vida dependendo da função que o colaborador exerce, nível de ruído, o ambiente de trabalho inadequado quanto a temperatura ou iluminação, dificuldades de relacionamento e outras causas que podem prejudicar psicologicamente a relação do funcionário com o seu trabalho.

Segundo Dutra (2017) o stress traz seus efeitos na saúde física e mental das pessoas e controlar seus efeitos é um grande desafio das organizações, sendo cada vez mais comum empresas que adotam programas que permitem que seus colaboradores melhorem sua disposição e sensação de bem-estar.

Assim, esse trabalho teve como objetivos investigar a importância da qualidade de vida numa organização, verificar a motivação dos colaboradores no ambiente de trabalho, averiguar qual o impacto dos 5s nesse contexto e, apurar se os benefícios oferecidos pela organização satisfazem aos colaboradores.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Qualidade de vida no trabalho**

Qualidade de vida no trabalho exige manter e melhorar o ambiente de trabalho, seja em suas condições físicas, higiênicas e segurança, seja condições psicológicas e sócias (CHIAVENATO, 2009).

A qualidade de vida no trabalho (QVT) trata-se de um conjunto das ações que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho, proporcionando melhora nos resultados da empresa. É a percepção de bem-estar a partir das necessidades individuais e a expressão qualidade de vida no trabalho está ligada à melhoria das condições físicas afirmam França e Rodrigues (1997).

A qualidade de vida no trabalho envolve uma constelação de fatores, como: a satisfação com o trabalho executado, possibilidades de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, benefícios auferidos, relacionamento humano dentro do grupo e da organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade de decidir possibilidades de participa (CHIAVENATO, 2009, p.352).

O trabalho das pessoas é influenciado por três grupos de condições: 1. Condições ambientais de trabalho: iluminação (refere-se à quantidade de luminosidade que incide no local de trabalho do empregado), ruído (considerado um som ou barulho indesejável) e temperatura (condições ambientais relevantes). 2. Condições de tempo: duração de jornada de trabalho, horas extras, períodos de descanso. 3. Condições Sociais: organização informal, relacionamentos estatus (CHIAVENATO, 2009).

Não apenas as condições físicas de trabalho que importam, mas também condições sociais e psicológicas do trabalho. Antes de conseguir satisfazer os clientes externos, as organizações precisam satisfazer seus funcionários que são eles os responsáveis pelos serviços oferecidos (MILKOVICH; BOUDREAU, 2018).

No Brasil, a saúde mental e sua relação com o trabalho ainda é um assunto pouco explorado, pois envolve risco de morte dependendo da função que o colaborador exerce. Nível de ruído, condições do ambiente de trabalho, dificuldades de relacionamento, são coisas que podem prejudicar psicologicamente a relação do funcionário com o seu trabalho, podendo assim a adoção do programa de QVT melhorar as condições do trabalhador (DUTRA, 2017).

## 2.2 Aspectos físicos no ambiente de trabalho

O trabalho das pessoas é influenciado por três grupos de condições: 1. Condições ambientais de trabalho: como iluminação, temperatura, ruído etc. 2. Condições de tempo: como duração da jornada de trabalho, horas extras, períodos de descanso etc. 3. Condições sociais: como organização informal, relacionamentos, status, etc (CHIAVENATO, 2009, p.336).

As características do ambiente de trabalho podem interferir na qualidade de vida do trabalhador, como o calor, ruídos, iluminação falha e a vibração do ambiente. Segundo Santanna e Kilimnik (2011) propõem que as organizações se preocupem com a QVT de seus colaboradores e seu ambiente físico de trabalho, como níveis de iluminação, calor, vibração e ruídos que podem ocasionar efeitos negativos sendo elas não bem administradas no ambiente de trabalho como fadiga, dores de cabeça, perdas de sentidos, dificuldade de equilíbrio, diminuição de reflexos a falta de concentração, desconforto, acidentes perda do olfato, do tato entre outras causas.

Esses fatores afetam consideravelmente os colaboradores e sua produtividade ocasionando uma grande rotatividade de (admissões) e saídas (desligamentos, demissões) e abstenção de alguma atividade ou função.

A preocupação das pessoas com QVT tem sido um assunto que vem ganhando forma a tempos para a situação de trabalho que variam conforme as pessoas e culturas organizacionais. A engenharia dos fatores humanos como é conhecida a Ergonomia tem como finalidade de diminuir o esforço do empregado.

“Ergonomia é um vocabulário de origem grega: erg = trabalho + nomos = leis, ou seja, literalmente as leis que regem o trabalho. É, desse modo, um estudo científico do ser humano relacionado como seu ambiente de trabalho”(CARVALHO; NASCIMENTO, 2004 p.303).

Uma má distribuição de iluminação no ambiente de trabalho pode ser prejudicial ao sistema nervoso consequentemente uma má qualidade de trabalho, uma boa iluminação deve ter os seguintes aspectos, se suficiente: que a quantidade de



iluminação seja necessária para cada ambiente, ser constante: evitando cansaço dos olhos. O ruído é um barulho detestável, que é classificado de duas formas intensidade e frequência. A amplitude do som é medida através de decibéis (db) e a frequência (f) são os números de vibrações por segundo emitidas pelo ruído (CHIAVENATO, 2010). Segundo Hitt, Miller e Colella (2016), a temperatura e a umidade do ambiente de trabalho influenciam no desempenho do colaborador na organização, aonde é obrigatório o uso de roupas adequadas para a proteção de sua saúde.

### **2.3 Saúde física do trabalhador**

Trabalhar o corpo em busca do aumento da produtividade e bem-estar físico e psicológico vem se tornando uma prática cada vez mais adotada pelas organizações que estão se preocupando com a saúde de seus colaboradores.

Quando a saúde física e mental, não são trabalhadas, podem ocasionar consequências como desequilíbrio emocionais. Infere Fiorelli (2018) que existem motivos para que as empresas se preocupem com o comportamento e saúde física e mental de seus colaboradores. O profissional que tem um bom equilíbrio emocional tende a ser mais produtivo conseguindo atingir determinados objetivos e metas sem muitos esforços, pois os transtornos físicos e mentais refletem em alterações de comportamento e humor prejudicando o relacionamento de toda a equipe e afetando o clima organizacional.

A rotina enfadonha trata-se de fazer a mesma tarefa repetitivamente, feito um robô, ocasionando aos colaboradores mal-estar. Uma liderança má administrada, com vigilância em excesso e cobranças o tempo inteiro, repercute em exagero de tarefas sobrecarregando alguns e proporcionando alívio para outros, gerando revolta no ambiente de trabalho. Compreende-se que a pressão sofrida diariamente por parte dos líderes são os fatores que causam o mal-estar nas pessoas dentro das instituições (FERREIRA, 2011).

### **2.4 Saúde mental do trabalhador**

Segundo Ribeiro e Santana (2015) existe uma grande competição no mercado, algumas organizações passam a se importarem com os lucros e colocações junto aos seus concorrentes, estabelecendo prazos curtos e horas a mais a serem trabalhadas por seus colaboradores, não se preocupando com a sua saúde física e mental destes.

A sugestão para solucionar esse problema é implementar programas de qualidade total, assim proporciona-se um bom ambiente de trabalho e uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Existem alguns transtornos mentais presentes no ambiente de trabalho como: estresse, transtorno de ansiedade, transtorno depressivos e transtorno não orgânicos de sono.

O stress tem seus efeitos na saúde mental das pessoas, capaz de tornar-se positivo (eustresse) ou negativo (distresse), manter a saúde das pessoas é um grande desafio para as organizações, cada vez mais, as empresas adotam programas que permitem que seus colaboradores melhorem sua disposição e sensação de bem-estar, gerando resultados positivos, tanto para a própria empresa como para os colaboradores, desta forma, gera maior produtividade e aumenta a capacidade da organização, até mesmo elevando o autoestima dos colaboradores (DUTRA, 2017).

## 2.5 Qualidade de vida no trabalho e os 5S

Todas as empresas que desejam melhorias de qualidade têm que começar pelos aspectos básicos, ou seja, pelos 5S's, uma campanha dedicada a organizar o ambiente de trabalho, e conservá-lo arrumado e limpo, manter as condições padrão e a disciplina necessária para a execução de um bom trabalho (OSADA, 1992, p. 203).

Em concordância com Silva (2011), as organizações vêm se preocupando, mais com a qualidade e bem-estar do funcionário. Pode ser confiado aos colaboradores, os aspectos relativos a seu trabalho que resultam em qualidade de vida, ligados a manutenção de um bom ambiente de trabalho como: organização, arrumação, limpeza, higiene e manutenção, usando a influência dos 5s. E o que são os 5S's? São cinco palavras japonesas iniciadas com a letra S, que constituem passos integrados, relacionados entre si, que buscam fortalecer 5 conceitos possibilitando desenvolvimento da rotina que permitem: maior produtividade, segurança, clima organizacional e motivação dos funcionários.

1°) **SEIRI** é o senso de utilização e consiste em separar o que é útil do que é dispensável. Para implementá-lo deve-se separar tudo que é relevante para execução das atividades e depois, retirar da área de trabalho os itens desnecessários;

2°) **SEITON** o senso de ordenação que é cada coisa no seu lugar. Para Implementá-lo arrumar os itens de uso frequente no local de uso, itens utilizados em conjunto: arrumados no mesmo local e rotular todos os respectivos locais dos itens;

3°) **SEISO** ou **SEISOU** é o senso de limpeza consiste em limpar e evitar sujar. Para Implementá-lo é necessário limpar as áreas de trabalho e eliminando fontes de contaminações;

4°) **SEIKETSU** é o senso de padronização que é normalizar os processos. Para Implementá-lo é preciso desenvolver métodos de trabalho e respectivo suporte escrito e alterando sempre que o método de trabalho é atualizado;

5°) **SHITSUKE** é o senso de autodisciplina, mantendo o local de trabalho limpo e arrumado. Para Implementá-lo deve-se assegurar que os 5S's serão uma implementação a longo prazo e transversal em toda organização, incluindo a importância das ferramentas atuais e novos colaboradores, como também analisar os resultados e repetir o ciclo para encontrar novas oportunidades de melhoria;

Os 5S's ou programa 5S ao serem executados, podem ser capazes de alterar positivamente o ambiente de trabalho, e ainda no humor, na maneira que o colaborador exerce suas funções e em sua rotina.

Silva (2011) afirma que o programa QVT é voltado ao bem-estar e a saúde dos colaboradores que compõem a organização e envolve aspectos físicos, ambientais e psicológicos ajudando os funcionários a identificarem os riscos na saúde e até mesmo, encorajá-los a mudarem seus estilos de vida por meio dos sentidos (5S's).

## **2.6 Estratégias para aumentar a motivação dos colaboradores**

O clima organizacional está ligado com o grau de motivação de seus colaboradores, onde a motivação humana deve ser usada como uma ferramenta para melhorar o ambiente organizacional assim, permitindo um bom funcionamento afirma (LUZ, 2003).

O ciclo motivacional começa com o surgimento de uma necessidade. A necessidade é uma força dinâmica e persistente que provoca comportamento. Toda vez que surge uma necessidade, esta rompe o estado de equilíbrio do organismo, causando um estado de tensão, insatisfação desconforto e desequilíbrio (CHIAVENATO, 2009 p.51).

Um dos fatores que influencia diretamente no comportamento das pessoas é a motivação, não é fácil, pois cada um tem diferentes sentidos e culturas

organizacionais, que impulsionam as pessoas a agirem de determinadas formas que podem ser provocadas por estímulos externos, e podem também serem gerados internamente nos processos mentais dos indivíduos, neste viés, a motivação busca alcançar determinadas metas positivas.

A remuneração fixa, geralmente não consegue motivar os colaboradores da organização, conseqüentemente, não atingem determinadas metas e objetivos ou melhorias de atividades organizacionais. Por conseguinte, hoje as empresas investem em programas de remuneração e incentivos como prêmios, promoções e garantia de segurança no emprego para que se consiga alcançar objetivos e entrega de resultados. Mas algumas empresas usam uma motivação negativa, como punir e repreender, ao invés de motivação positiva, como incentivar e motivar propõem (SIQUEIRA et al., 2015).

Nos ensina Chiavenato (2014), que a remuneração é classificada em quatro partes:

- a) Remuneração básica: o salário bruto/fixo oferecido pela organização;
- b) Incentivos salariais: são incentivos que a organização oferece como comissões pelas metas alcançadas, viagens, prêmios, participação nos lucros da empresa, quando não se bate a meta, anula-se estes incentivos e a remuneração é variável;
- c) Incentivos não financeiros: é a troca de um cargo para outro local, sendo almejado pelo colaborador e ainda prêmios em viagens ou em bens;
- d) Benefícios: são benefícios que ajudam as necessidades básicas dos colaboradores como, vale alimentação, vale transporte, plano de saúde, planos odontológicos e entre outros oferecidos pela organização.

O bom líder tende a ter um perfil de honestidade, estes são aqueles confiáveis que mantem a coerência entre o que dizem e o que fazem, dessa forma podem conduzir e influenciar outras pessoas. Se os colaboradores dentro da organização, tendem a não confiarem em um líder que não tenha essas características, conseqüentemente, não haverá nenhum tipo de motivação no ambiente de trabalho. Não é fácil motivar funcionários, onde primeiramente o colaborador tem que se permitir se sentir motivado, dessa forma alcançará resultados (HITT; MILLER; COLELLA, 2016).

A QVT representa o nível em que os colaboradores da organização são capazes de satisfazerem suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização o que possibilita seu futuro. Havendo satisfação no trabalho executado e reconhecimento pelos resultados atingidos, afirma (CHIAVENATO, 2010).

É importante observar que diferentes estratégias requerem diferentes tipos de pessoas e comportamento e, por sua vez, diferentes abordagens para a motivação, porém, a motivação pode ser complexa e até mesmo, confusa.

A teoria da motivação das necessidades humanas é dividida em 5 níveis até chegar na autorrealização como numa pirâmide, tendo as necessidades primárias e secundárias. Isto posto, é importante a qual nível de hierarquia uma pessoa está relacionada, a fim de poder identificar o que será capaz de motivá-la de forma correta(MASLOW, 1943).

A motivação é relacionada como as necessidades humanas. Ainda segundo o autor, o princípio de motivação do comportamento humano reside no próprio indivíduo, seu modo de agir, comportamento e seu pensar. A motivação se baseia na hierarquia das necessidades humanas que representadas em forma de pirâmide de importância no comportamento humano.

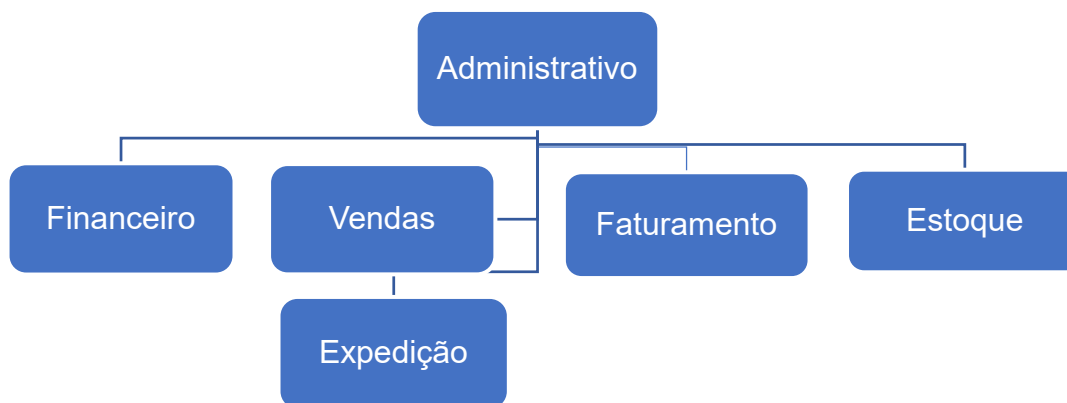
DestacaMaslow (1943) que os níveis hierárquicos são necessidades fisiológicas: o nível mais baixo das necessidades humanas, são: alimentação, abrigo e desejos. Necessidades de segurança: tidas como segundo nível das necessidades humanas são proteger-se de qualquer perigo real, físico ou abstrato. Já as necessidades sociais: trata-se de necessidades relacionadas a vida social, troca de amizade, afeto e de amor que já fazem parte das necessidades secundárias. Quando as necessidades de Estima: são as necessidades de auto avaliação, autoestima e respeito com os outros. Por conseguinte, as necessidades de autorrealização: são as necessidades mais elevadas que estão no topo da hierarquia, aceitação dos fatos, sucesso e superação.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

#### **3.1 Caracterização da Empresa**

A empresa Hidrovolt materiais elétricos e hidráulicos Eireli – ME do ramo de varejo de materiais de construção está a 18 anos no mercado, com sede na cidade de Rio Verde, estado de Goiás, localizada a Rua 14-B, nº 172 - Jardim Goiás, CEP: 75903-190, inscrita no CNPJ sob o n.º 16.713.303/0001-91.

Ressalta-se que a empresa Hidrovolt é dividida em seis departamentos, sendo eles: vendas, financeiro, faturamento, estoque, administrativo e expedição.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 1 – Organograma da cadeia hierárquica geral da empresa Hidrovolt.**

### **3.2 Participantes**

Foi realizado um estudo de caso com os departamentos da empresa Hidrovolt envolvendo todos os colaboradores, incluindo quatro mulheres representando 19% e 17 homens representando 81%, com faixa etária entre 16 a mais de 36 anos, dispendo do tempo de casa entre onze meses a mais de dez anos.

### **3.3 Materiais ou Instrumentos**

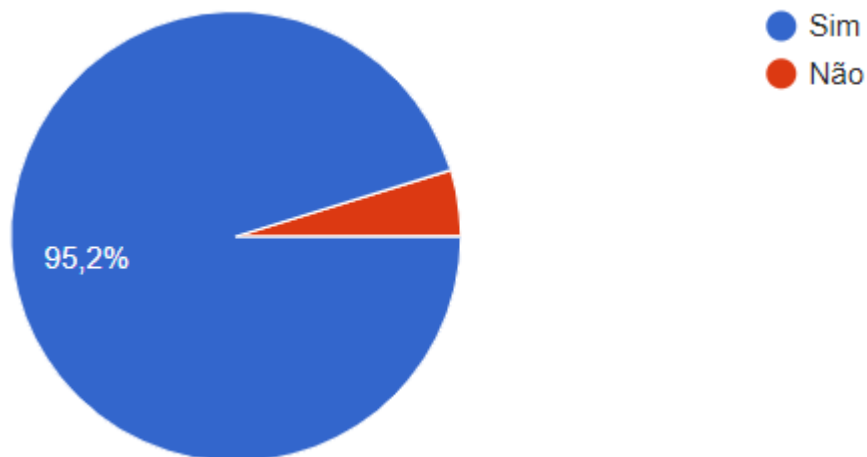
A pesquisa foi classificada com um estudo de caso e a revisão literária ocorreu por meio de livros e artigos científicos. Para coleta de dados foi aplicado um questionário (APÊNDICE A) com 12 questões objetivas, enviadas por WhatsApp por meio da ferramenta Google Forms®.

### **3.4 Análise de Dados**

Após a coleta de dados, esses foram transformados em dados percentuais médios e apresentados sob a forma gráfica elaborada pela ferramenta Google Forms® para melhor percepção dos resultados obtidos para pesquisa.

A partir da leitura dos gráficos os resultados foram discutidos e confrontados com a leitura consultada.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

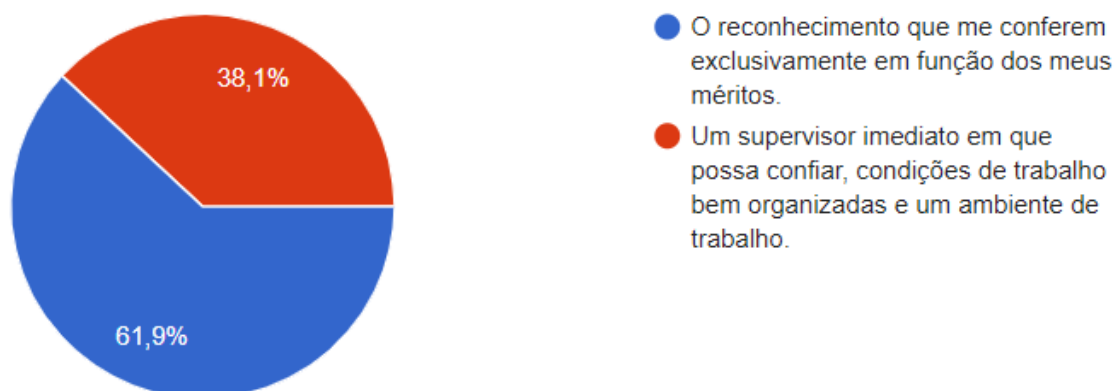


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 2: Dados médios percentuais quanto à satisfação do colaborador em relação a seu ambiente de trabalho.**

Conforme Figura 2, 95,2 % dos colaboradores estão satisfeitos com o ambiente em que trabalham e 4,8% dizem que estão insatisfeitos. Um bom ambiente de trabalho é muito importante, pois os colaboradores da organização se sentem mais motivados e são mais produtivos nas suas funções, produzindo mais e gerando lucros para a organização.

Expõe Silva (2011), que as organizações vêm se preocupando mais com a qualidade e bem-estar do funcionário. Podem ser confiados aos colaboradores aspectos ligados a manutenção de um bom ambiente de trabalho como: organização, arrumação, limpeza, higiene e manutenção, usando-se a influência dos 5s.

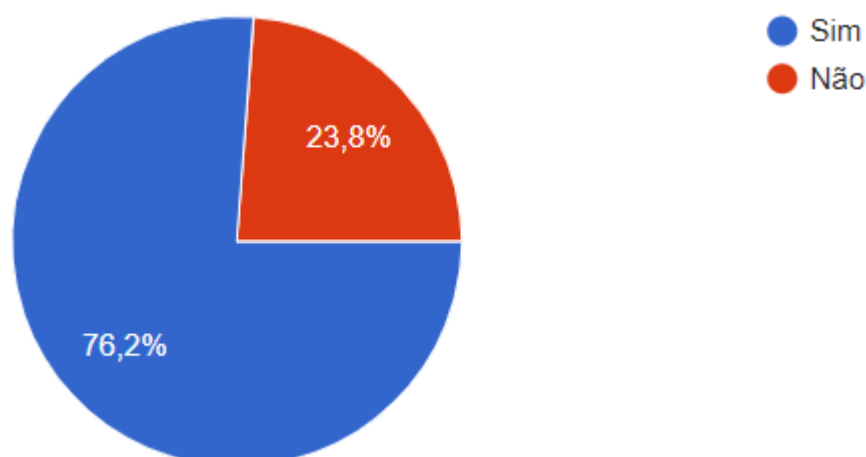


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 4:** Dados médios percentuais quanto aos incentivos nos desempenhos dos colaboradores.

Segundo a Figura 4, observa-se que 61,9% dos participantes são reconhecidos pelos seus méritos e 38,1% dizem que preferem ter um líder em que possam confiar e um bom ambiente de trabalho. Um dos fatores que influencia o comportamento das pessoas é a motivação, não é fácil, pois cada um tem diferentes sentidos e culturas, uma boa liderança é capaz de influenciar e motivar toda uma equipe, sendo o líder o responsável.

Não adianta você atingir determinadas metas e objetivos se não recompensado ou reconhecido, sendo o reconhecimento de grande importância dentro das organizações (MARINS, 2015).



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

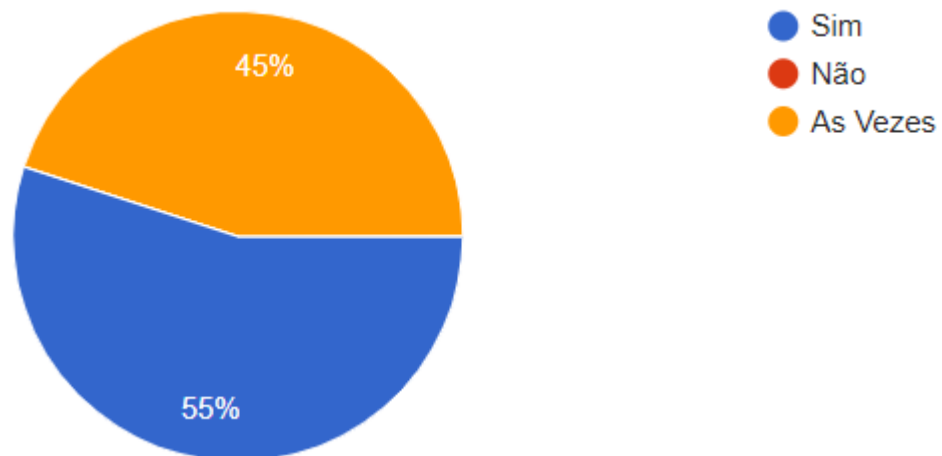
**FIGURA 5:** Dados médios percentuais quanto à satisfação do colaborador em relação ao clima organizacional.

Conforme a Figura 5, 76,2% dos colaboradores estão satisfeitos com o clima organizacional da empresa e 23,8% alegam não estarem satisfeitos. Manter um bom



clima organizacional é importante para a organização, pois isso reflete de forma positiva para o colaborador aumentando sua satisfação e seu ânimo dentro do ambiente em que trabalha.

O clima organizacional está ligado com o grau de motivação de seus colaboradores, onde a motivação humana deve ser usada como uma ferramenta para melhorar o ambiente organizacional e permitir um bom funcionamento (LUZ, 2003).

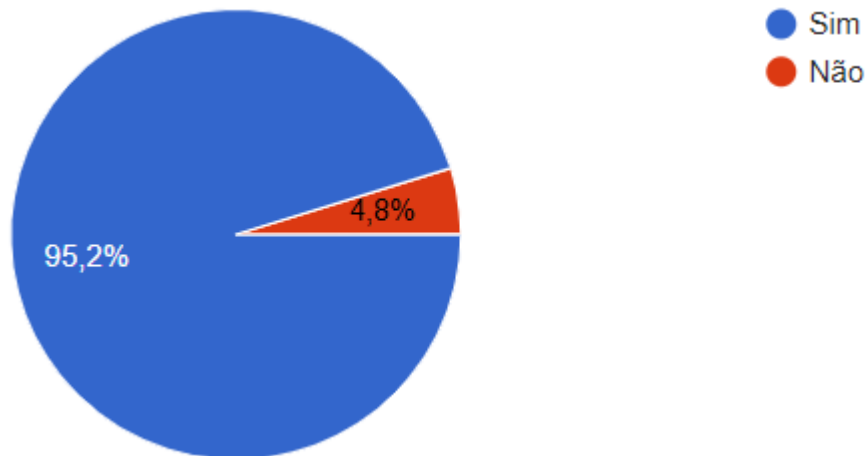


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 6: Dados médios percentuais quanto à comunicação do colaborador em relação ao líder.**

Quanto a comunicação 6, 55% dos colaboradores têm uma boa comunicação com seu líder imediato e 45% afirmam que ocasionalmente não têm uma boa comunicação. Um bom líder tem sua importância dentro da organização, pois é o responsável pela a motivação de sua equipe, o líder é aquele que sabe ouvir, quem tem empatia com seu próximo e sempre tenta tirar melhor proveito de sua equipe, e é de extrema confiança (FIGURA 6).

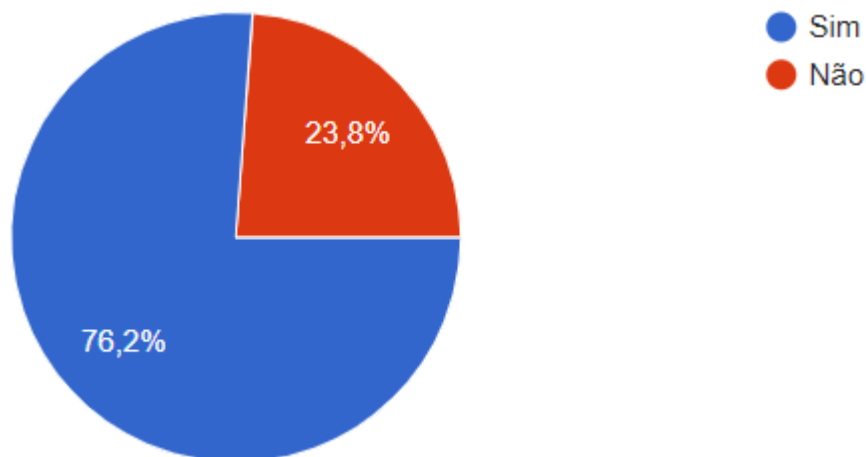
O bom líder tende a ter um perfil de honestidade, sendo aqueles que são confiáveis que mantêm a coerência entre o que dizem, e o que fazem, dessa forma pode conduzir e influenciar outras pessoas (HITT; MILLER; COLELLA, 2016).



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019

**FIGURA 7: Dados médios percentuais quanto à satisfação do colaborador em trabalhar na organização.**

Conforme Figura 7, 95,2% dos participantes sentem orgulho de trabalhar na organização e 4,8% ocasionalmente não sentem orgulho. Dedicar-se totalmente ao trabalho é relevante, pois somos reconhecidos e recompensados pelos nossos méritos, mas a maneira que enfrentamos o trabalho diariamente e que mostra as verdadeiras formas da insatisfação no ambiente de trabalho, como falhas na comunicação, falta de empatia e ruídos internos que podem causar problemas.



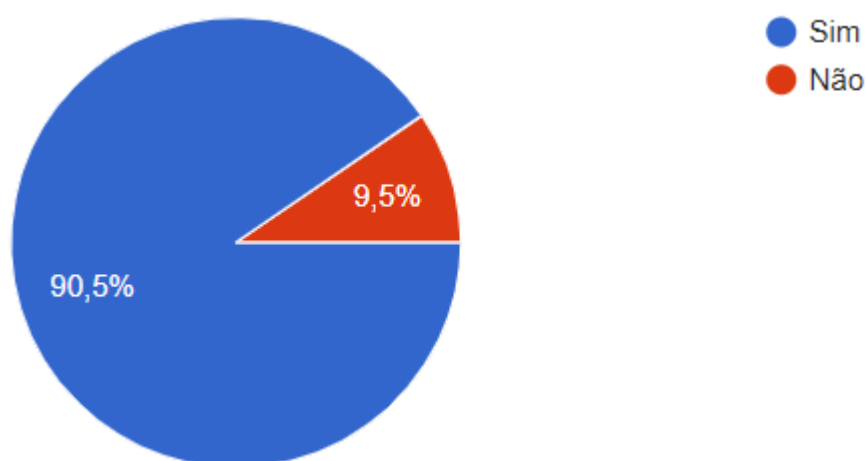
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 8: Dados médios percentuais quanto à satisfação salarial do colaborador.**

Acerca da Figura 8, 76,2% dos participantes estão satisfeitos com seus salários e 23,8% relatam estarem insatisfeitos com o salário que não condiz com sua função. A satisfação salarial de cada pessoa vai depender de suas necessidades e função que exerce dentro da organização, por isso, empresas incentivam seus colaboradores

através de prêmios, participação nos lucros da empresa e vales, entre outros tipos de recompensas.

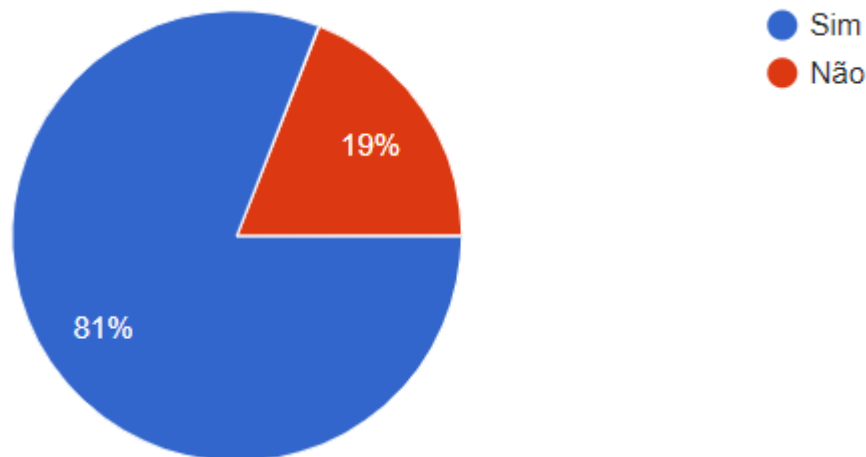
A remuneração fixa geralmente não consegue motivar os colaboradores da organização, conseqüentemente não atingindo determinadas metas e objetivos ou melhorias de atividades organizacional. Desta maneira, hoje as empresas investem em programas de remuneração e incentivos como prêmios, promoções e garantia de segurança no emprego para que consiga alcançarem objetivos e entrega de resultados. Mas algumas empresas usam uma motivação negativa como, punir e repreender ao invés da motivação positiva que incentivam e motivam como propõem (SIQUEIRA et al., 2015).



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 9:** Dados médios percentuais quanto à satisfação dos benefícios oferecidos pela empresa.

Conforme a Figura 9, 90,5% dos participantes estão satisfeitos com os benefícios oferecidos pela organização e 9,5% retratam-se insatisfeitos. As empresas devem investir em planos de negócios para saberem qual a real necessidade de cada um, proporcionando um bom clima organizacional, reduzindo rotatividade e atraindo novos talentos.

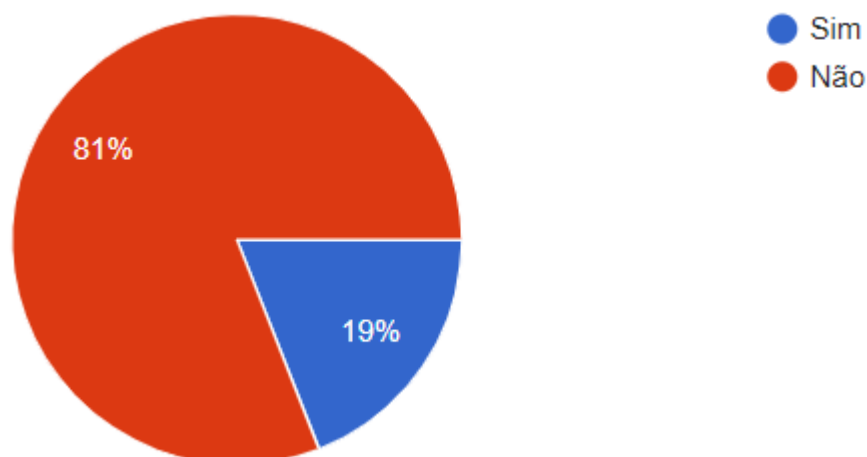


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 10:** Dados médios percentuais quanto ao atendimento das necessidades dos colaboradores pelos benefícios da empresa.

Conforme a Figura 10, 81% dos participantes estão satisfeitos com os benefícios oferecidos pela empresa e que atendem suas necessidades básicas e 19% informam que não atendem suas necessidades básicas. É importante saber quais benefícios atendem às necessidades de cada colaborador dentro da organização, pois varia de pessoa para pessoa.

Informa Maslow (1943) que os níveis hierárquicos são necessidades fisiológicas: o nível mais baixo das necessidades humanas, são: alimentação, abrigo e desejos. Necessidades de segurança: tidas como segundo nível das necessidades humanas são proteger-se de qualquer perigo real, físico ou abstrato. Já as necessidades sociais: trata-se de necessidades relacionadas a vida social, troca de amizade, afeto e de amor que já fazem parte das necessidades secundárias. Quando as necessidades de Estima: são as necessidades de auto avaliação, autoestima e respeito com os outros. Por seguinte, as necessidades de autorrealização: são as necessidades mais elevadas que estão no topo da hierarquia, aceitação dos fatos, sucesso e superação.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

**FIGURA 11: Dados médios percentuais quanto à sugestão de melhorias no ambiente de trabalho feitas pelo colaborador**

Conforme a Figura 11, 81% dos participantes não sentem necessidades de melhorias no ambiente de trabalho e 19% relatam a necessidade de melhoria. As características do ambiente de trabalho podem interferir na qualidade de vida do trabalhador, como o calor, ruídos, iluminação falha e a vibração do ambiente.

Segundo Sant'Anna e Kilimnik (2011) propõem que as organizações se preocupem com a QVT de seus colaboradores e com seu ambiente físico de trabalho, como níveis de iluminação, calor, vibração e ruídos que podem ocasionar efeitos negativos.

Informam 19% dos colaboradores, que há necessidades de melhorias no espaço da loja. Quando questionados sobre quais melhorias eram necessárias as sugestões foram em sua totalidade, em relação a ampliação e ventilação do ambiente de trabalho. No ambiente físico, a falta de espaço os colaboradores têm sua produtividade diminuída que pode gerar perda de tempo e dinheiro para a empresa.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas condições desse estudo pode-se apurar que a qualidade de vida no trabalho tem sua importância dentro das organizações, sendo uma poderosa ferramenta que não apenas trabalha o ambiente físico, mas também, a saúde física e mental de seus colaboradores.

Pode-se observar que a empresa se preocupa com a QVT de seus colaboradores, assim sendo bem-vista, mas alguns dos participantes que responderam o questionário

ressaltaram que ainda há melhorias a serem feitas no ambiente físico que trabalham para poderem desenvolver suas tarefas de forma mais eficiente.

Observou-se por meio do questionário aplicado que os colaboradores se sentem motivados quando são reconhecidos pelo seu trabalho e méritos alcançados, sendo a motivação um fator de grande importância para manter-se o clima e o desenvolvimento da organização.

Analisou-se que para um bom desenvolvimento das organizações, antes deve-se conhecer os 5s, com sua influência pode-se manter um ambiente arrumado, limpo e organizado, facilitando a execução do trabalho.

Portanto, saber quais benefícios devem ser implantados dentro das organizações se torna de suma importância, bem como identificar as necessidades de cada colaborador, uma vez que, cada um tem sua própria necessidade.

## REFERÊNCIAS

CARVALHO, Antônio Vieira; NASCIMENTO, Luiz Paulo. **Administração de Recursos Humanos** – v.1 – São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: O capital humano das organizações** - 9.ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

\_\_\_\_\_, Idalberto. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações** - 3.ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

\_\_\_\_\_, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. São Paulo: Manole, 2014.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: Realidade atual e desafios futuros**. – São Paulo: Atlas, 2017.

FERREIRA, Mário César. **Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores/a** - Brasília, DF : Edições Ler, Pensar, Agir, 2011.

FIORELLI, José Osmir. **Psicologia para Administradores: Razão e emoção no comportamento Organizacional**. – 10. ed. – São Paulo: Atlas 2018.

FRANÇA , A. C.; RODRIGUES, A L. **Stress e trabalho**: Guia prático com abordagem psicossomática. – São Paulo: Atlas 1997.

HITT, Michael A.; MILLER C. Chet.; COLELLA, Adrienne. **Comportamento organizacional**. Tradução revisão técnica Teresa Padilha de Souza – 3º ed Rio de Janeiro: LTC, 2016.

LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional**. – Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MASLOW, Abraham. **Uma teoria da motivação humana**. Psychological Review, 1943.

MARINS, Luiz. **Motivação e foco**: A importância do reconhecimento. São Paulo, 2015.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. **Administração de recursos humanos**: Administração de pessoal – 1.ed. – 13. Reimpr. – São Paulo: Atlas,2018.

OSADA, Takashi. **Housekeeping, 5S's**: seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke. São Paulo: Instituto IMAM,1992.

RIBEIRO, Larissa Alves ;SANTANA, Lídia Chagas. **Qualidade de vida no trabalho**: Fator decisivo para o sucesso organizacional. Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu. 2015.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda. **Qualidade de vida no trabalho**: Abordagens e Fundamentos- Rio de Janeiro: Elsevier,2011.

SILVA, Michel Carvalho. **Programa 5S**: Qualidade Total. Fundação Educacional do Município de Assis – Fema: Assis, 2011.

SIQUEIRA, Bruna Grangeiro; ESTENDER, Antonio Carlos; BARBOSA, Lidiane; MACEDO, Daniela. **Otimização dos recursos e desenvolvimento**: Fatores determinantes da motivação no universo das organizações. Rio de Janeiro – SEGeT – 2015.

## APÉNDICE



**APÊNDICE A** –Questionário aplicado durante a pesquisa.

Prezado colaborador,

Esse projeto faz parte do Relatório Final de Estágio do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos da Faculdade Almeida Rodrigues - FAR, a fim de avaliar a qualidade de vida no ambiente de trabalho

Não é necessária identificação. Desde já agradeço sua colaboração.

**1. Qual é sua faixa etária?**

- 16 a 20
- 21 a 25
- 26 a 30
- 31 a 35
- acima de 36 anos.

**2. Gênero**

- Masculino
- Feminino

**3.Quanto tempo você tem de empresa?**

- 1 a 11 meses
- 1 a 3 anos
- 4 a 6 anos
- 7 a 9 anos
- mais que dez anos.

**4. Qual o nível de escolaridade? (Considere o curso que completou).**

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior

**5. Você está satisfeito com o ambiente em que trabalha?**

( ) Sim

( ) Não

**6. O tipo de colega de trabalho que mais irrita é aquele que:**

( ) Não valoriza as boas condições ambientais de trabalho que lhe são oferecidas (instalações físicas confortáveis, bem iluminadas etc.).

( ) Não me confere o devido respeito e consideração.

**7. O que mais incentiva o meu desempenho é:**

( ) O reconhecimento que me conferem exclusivamente em função dos meus méritos.

( ) Um supervisor imediato em que possa confiar, condições de trabalho bem organizadas e um ambiente de trabalho.

**8. Você está satisfeito com o clima organizacional da empresa?**

( ) Sim

( ) Não

**9. A comunicação que você tem com seu líder é boa?**

( ) Sim

( ) Não

( ) Às vezes

**10. Você sente orgulho de trabalhar em sua empresa?**

( ) Sim

( ) Não

( ) Às vezes

**11. Seu salário condiz com a função que exerce dentro da organização?**

Sim

Não

**12. Está satisfeito com benefícios oferecidos pela empresa?**

Sim

Não

**13. Os benefícios oferecidos pela empresa atendam suas necessidades básicas como comida, repouso, saúde, abrigo, estabilidade e segurança?**

Sim

Não

**14. Você tem alguma sugestão de melhoria para as condições de trabalho onde executa suas funções?**

Sim

Não

**Se a resposta anterior foi SIM dê sua sugestão de melhoria**

---

**APÊNDICE B:** Termo de autorização da empresa para uso de seu nome e dados para fins de artigo científico.

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA PARA USO DE SEU NOME E DADOS PARA FINS DE ARTIGO CIENTÍFICO**

A empresa Hidrovolt, administrada por Vinicius Bebeli de Andrade, pelo presente instrumento, autoriza o acadêmico João Victor Xavier dos Santos a expor publicamente o nome da empresa e/ou dados referente à mesma, bem como a FAR – Faculdade Almeida Rodrigues a publicar em revistas físicas e online, periódicos, bem com disponibilizar em sua biblioteca o TCC – Trabalho de Conclusão de Curso– Artigo.

Rio Verde, 11 de novembro de 2019.

Nome do responsável pela empresa: Vinicius Bebeli Andrade

Cargo que exerce nesta empresa: Proprietário

Tabelionato

Vinicius Bebeli Andrade

(Assinatura do responsável pela empresa)

HIDRO VOLT MATERIAIS ELET...  
E HIDRÁULICOS LTDA - ME  
CNPJ 16.713.307/0001-91

