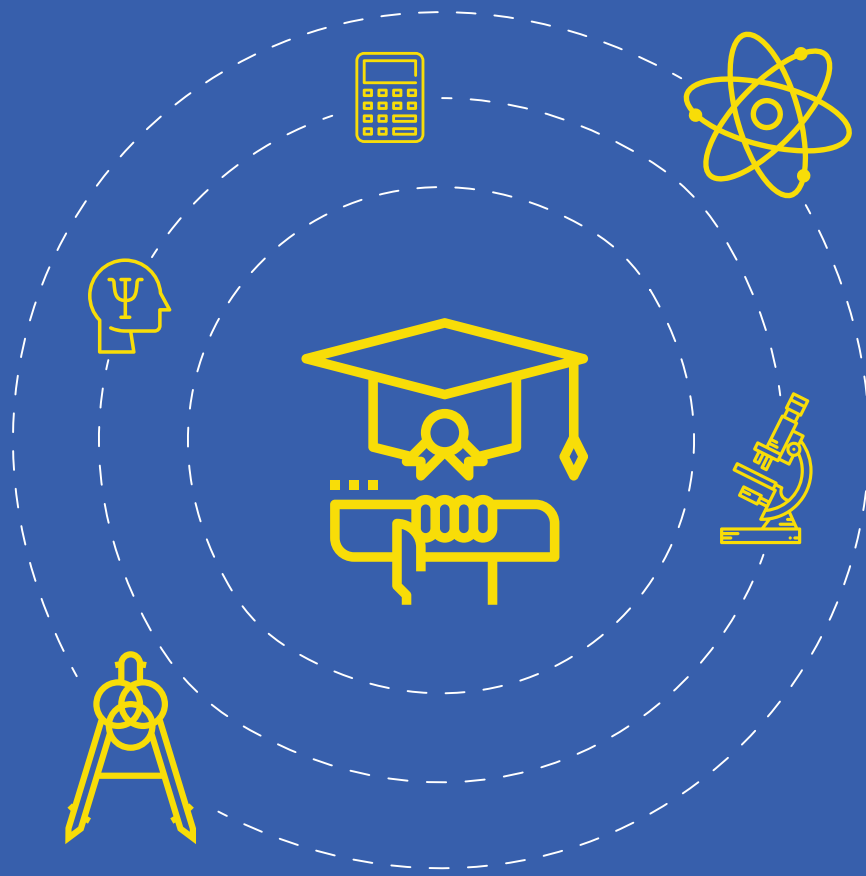


Volume 5, Número 1 - ISSN 2178-3829



ESPAÇO ACADÊMICO

MULTIVIX

SERRA

ISSN 2178-3829

REVISTA ESPAÇO ACADÊMICO

Volume 5, número 1

Serra

2015

EXPEDIENTE

Publicação Semestral

ISSN 2178-3829

Temática: Multidisciplinar

Revisão Português

Leandro Siqueira Lima

Capa

Marketing Faculdade Capixaba da Serra/Multivix Serra

Espaço Acadêmico / Faculdade Capixaba da Serra / – Serra: (jan/jun. 2015). Semestral	
ISSN	2178-3829
1. Produção científica – Faculdade Capixaba da Serra. II. Título	

Os artigos publicados nesta revista são de inteira responsabilidade de seus autores e não refletem, necessariamente, os pensamentos dos editores.

Correspondências

Coordenação Acadêmica

Rua Barão do Rio Branco, nº 120, Colina de Laranjeiras

29.167-183 – Serra – ES

e-mail: carina.veloso@multivix.edu.br

FACULDADE CAPIXABA DA SERRA

DIRETOR EXECUTIVO

Tadeu Antônio de Oliveira Penina

DIRETORA ACADÊMICA

Eliene Maria Gava Ferrão Penina

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Fernando Bom Costalonga

Diretor Geral

Claudio Cesar Borges Coelho

Coordenadora Acadêmica

Carina Sabadim Veloso

Bibliotecária

Alexandra Barbosa Oliveira

Conselho Editorial

Eliene Maria Gava Ferrão

Carina Sabadim Veloso

Oscar Omar Carrasco Delgado

Assessoria Científica

Aldomar Nascimento Junior

Andressa Ribeiro Fogos

Caroline de Paula Correa Bezerra

Donaldson Rodrigues Thompson

Flavio Morais de Souza

Joaozito Cabral Amorim Junior

Leandro Siqueira Lima

Lorena Jordoni Simoes

Lorena Nascimento Ferreira

Marcos Ferreira Santos

Moacir Cezar da Vitoria Junior

Oscar Omar Carrasco Delgado

Paulo Roberto Nunes Scarpatti

Priscila Alves de Freitas

Roberta Daniel de Carvalho Fernandes

Borba

Roger da Silva Rodrigues

Romulo Henrique Arpini

Sheila de Souza Muritiba

Silvana dos Santos

Tatiana de Santana Vieira

Valber Ricardo dos Santos

Vitor Folador Gonçalves

APRESENTAÇÃO

A evolução da sociedade de forma geral exige dos profissionais atualização constante. Neste panorama a Revista Espaço Acadêmico abre espaço para o debate permanente, de modo a permitir o intercâmbio de experiências e o aprimoramento da capacidade crítica-reflexiva de seus autores e leitores. Afinal, o ritmo frenético da contemporaneidade impõe desafios que estão além da condição de mera reprodução de conhecimentos teóricos já existentes.

Esta edição da Revista Espaço Acadêmico, com foco multidisciplinar, aborda temas de diferentes áreas como Engenharias, Educação, Gestão entre outros. É fundamental que temas como esses sejam extensivamente debatidos, com a finalidade de desvendar os novos desafios e resolver os velhos e constantes problemas.

A pesquisa científica revela-se como importante instrumento de intervenção e melhoria social, possibilitando a evolução dos saberes e por consequência, a construção de uma realidade mais digna, levando para a sociedade o desenvolvimento acadêmico.

Boa leitura!

Conselho Editorial

SUMÁRIO

ARTIGOS

AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA NA REMOÇÃO DE FÓSFORO DA ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO DOMÉSTICO POR PROCESSOS DE PRECIPITAÇÃO QUÍMICA.....06

Paloma Caetano Freitas

Joãozito Cabral Amorim Júnior

GESTÃO DA RECLAMAÇÃO: ESTUDO DE CASO DA FACULDADE MULTIVIX SERRA.....17

Ana Paula Santana Bavaresco

Gabrielle Queiroz Marreiro

Merimácia Cosme Rodrigues

Gessica Germana Fonseca

AS DIFERENTES FORMAS DE ALFABETIZAR UTILIZANDO JOGOS.....32

Bernauana da Silva Nieiro Lemos

Keilla Vieira Ottoni

Luciaine Domingos Teixeira

Oscar Omar Carrasco Delgado

A LITERATURA INFANTIL E SUAS CONTRIBUIÇÕES NO PROCESSO ENSINO APRENDIZAGEM.....42

Daniele da Rosa Silva

Gabriela Martins

Marlucia Scaquete

Geruza Ney Alvarenga

O BILINGUISMO DIGLÓSSICO COMO PROCESSO EDUCACIONAL INCLUSIVO: ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE VITÓRIA.....54

Edna Morellato Ferreira

Jaqueline Barros

Vercinei Ribeiro Souza

Camila Reis dos Santos

ESCOLA E FAMÍLIA: UMA APROXIMAÇÃO NECESSÁRIA.....72

Mônica Alves Ribeiro

Poliane Martins Quinto Caldeira

Sâmella de Oliveira Alvarenga

Geruza Ney Alvar

AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA NA REMOÇÃO DE FÓSFORO DA ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO DOMÉSTICO POR PROCESSOS DE PRECIPITAÇÃO QUÍMICA

Paloma Caetano Freitas¹
Joãozito Cabral Amorim Júnior²

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo verificar o processo de funcionamento da estação de tratamento de esgoto (ETE) da faculdade Multivix Serra, do tipo RAC, FBAS e DEC, localizada em Colina de Laranjeiras. Que foi projetada para uma vazão nominal de 1,75 L/s com capacidade para atender um número médio de 3000 contribuintes. Foram colhidas três amostras na montante e na jusante da ETE para se fazer uma análise da DBO e através do ensaio de "jar-test" se estimou a carga orgânica dos efluentes. Aplicou-se o método para a quantificação da matéria orgânica e determinou a eficiência da medição de consumo de oxigênio e a de fósforo dos coagulantes cloreto férrico e o sulfato de alumínio, para a remoção de fósforo no tratamento de esgoto. Os resultados obtidos demonstram que a remoção de fósforo total situou-se em torno de 89% a 94% para o sulfato de alumínio, enquanto para o coagulante cloreto férrico foi de 84% a 85%, valor este que também se comportou de forma relativamente independente em relação à dosagem e tipo de coagulante.

Palavras-chave: DBO. Jar-test. Eficiência. Remoção de fósforo. Tratamento de esgoto. Coagulante.

ABSTRACT

This study aimed to verify the operation process of the sewage treatment plant (STP) college Multivix Serra, the RAC type, FBAS and DEC, located in Orange Hill. Which was designed for a nominal flow rate of 1.75 L / s with capacity for an average number of 3000 taxpayers. Three samples were collected in the upstream and downstream of the WWTP to do an analysis of the BOD and by testing "jar-test" was estimated the organic content of the effluents. We applied the method for quantification of organic matter and determined the oxygen uptake of measuring efficiency and the phosphorus coagulant ferric chloride and aluminum sulfate, for phosphorus removal in wastewater treatment. The results demonstrate that the total phosphorus removal amounted to around 89% to 94% for the coagulant aluminum sulphate, whereas for the coagulant ferric chloride was 84% to 85%, a value which also behave in a manner relatively independent of dose and type of coagulant.

¹ Graduanda do curso de Engenharia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX.

² Orientador. Docente da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX.

Keywords: BOD. Jar-test. Efficiency. Phosphorus removal. Sewage treatment. Coagulant.

1 INTRODUÇÃO

Nas décadas de 40 a 60, a maior preocupação quando do projeto e construção de estações de tratamento de esgotos (ETE's), especialmente nos Estados Unidos da América e Europa, era a garantia de eficiência na remoção de compostos orgânicos biodegradáveis e sólidos em suspensão totais (SST), sendo que os parâmetros balizadores para tanto eram tão somente a demanda bioquímica de oxigênio (DBO) e SST.

Em uma estação de tratamento de esgoto, a autodepuração é um processo que permite que um corpo d'água se recupere sem que haja intervenção antrópica, após o lançamento de despejos. Somado a tecnologia, a ETE reproduz a ação da natureza de maneira mais rápida e eficiente, para que possa devolver ao ambiente o efluente final tratado, que atenda aos padrões estabelecidos pelo CONAMA.

A remoção físico-química de fósforo (P) em uma ETE, pode ser alcançada por meio da adição de agentes coagulantes (íons metálicos) ou alcalinizantes - precipitação do fósforo solúvel. Os coagulantes mais usados são o cloreto férrico ou o sulfato de alumínio.

Segundo VonSperling (1996) para a remoção biológica de fósforo, é essencial a existência de zonas anaeróbias e zonas aeróbias na linha de tratamento. A zona anaeróbia é considerada um seletor para os microrganismos acumuladores de fósforo no sistema. Ao se remover o lodo biológico excedente, contendo também os organismos acumuladores de fósforo, ricos deste elemento, está se removendo o fósforo.

A zona anaeróbia é descrita como seletor biológico microrganismos armazenadores de fósforo. Ou seja, essa zona permite o desenvolvimento ou a seleção de uma população de organismos armazenadores de fósforo no sistema, onde os níveis de fósforos são significativamente elevados (SEDLAK, 1991).

Durante os processos de tratamento de esgotos sanitários anaeróbios e aeróbios, a tendência é que a fração orgânica e os polifosfatos de alto peso molecular sejam hidrolisados e posteriormente transformados a ortofosfatos, sendo este fenômeno de importância significativa quando se considera a opção de sua remoção por processos físico-químicos. Deste modo, em função do estágio do processo de tratamento de esgotos, as espécies fosforadas poderão encontrar-se na forma de polifosfatos condensados e ortofosfatose, eventualmente, uma pequena fração na forma de fósforo orgânico, sendo que a maior parte destes deverá estar na forma solúvel.

As técnicas convencionais de remoção de P, tais como a decantação primária associadas a lodos ativados ou filtros biológicos, não são suficientes para assegurar baixas concentrações de fósforo total no efluente tratado. Neste caso a precipitação físico-química (desfosfatação), permanece sendo a melhor opção.

Do ponto de vista termodinâmico, o comportamento do ferro como coagulante em meio aquoso é relativamente complexo, envolvendo a sua participação em reações de hidrólise e precipitação química na forma de hidróxidos e na forma de fosfato férrico.

Os coagulantes podem ser utilizados em diferentes etapas dos sistemas de tratamento de esgotos, podendo ocorrer a montante dos decantadores primários, a montante dos tanques de aeração ou dos decantadores secundários ou como tratamento terciário, ou seja, a jusante do processo biológico aeróbio (SEDLAK,1991; METCALF; EDDY, 2003).

Embora a adoção de processos físico-químicos mediante o uso de sais de ferro e alumínio esteja relativamente bem consolidada do ponto de vista científico na Engenharia Sanitária e Ambiental, faz-se necessária a condução de investigações experimentais que objetivem avaliar qual ou quais são os seus mecanismos preponderantes na remoção de fósforo na fase líquida em esgotos sanitários.

Uma vez que existe uma grande diversidade de possibilidades de aplicação de sais de ferro como coagulantes no tratamento de esgotos sanitários, podendo esta ser efetuada a montante ou a jusante de processos anaeróbios ou aeróbios de tratamento, é interessante que seja avaliado o comportamento dos sais de ferro para diferentes efluentes sob a ótica de remoção de fósforo e carga orgânica.

O objetivo geral desse trabalho foi estudar avaliar e otimizar o processo remoção de fósforo no tratamento de esgotos sanitários, mediante o emprego de processos físico-químicos de precipitação química com o uso de sais de ferro e de alumínio como coagulantes.

Deste modo, pretendeu-se mais especificamente:

- avaliar a remoção de fósforo em efluente de tratamento de esgotos da faculdade MULTIVIX-SERRA, com a definição de dosagens ótimas de coagulante adequadas à otimização do processo físico-químico de precipitação química;
- investigar o comportamento do processo de precipitação química na remoção de carga orgânica de forma concomitante com a remoção de fósforo.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

A ETE objeto de estudo possui uma vazão média de 300 m³/d e sua concepção é composta por Reator Anaeróbio compartimentado (RAC), Filtro Biológico Aerado Submerso (FBAS), Decantador Secundário de Alta Taxa (DEC), Desfosfatação Físico-química e Desinfecção com hipoclorito de sódio. Ela compreende basicamente as seguintes etapas: Tratamento preliminar, Tratamento primário (anaeróbio), Tratamento secundário (aeróbio) e Tratamento terciário, o efluente final é posteriormente encaminhado para o corpo receptor rede de tratamento de esgoto da CESAN, conforme demonstrada na Figura 1:

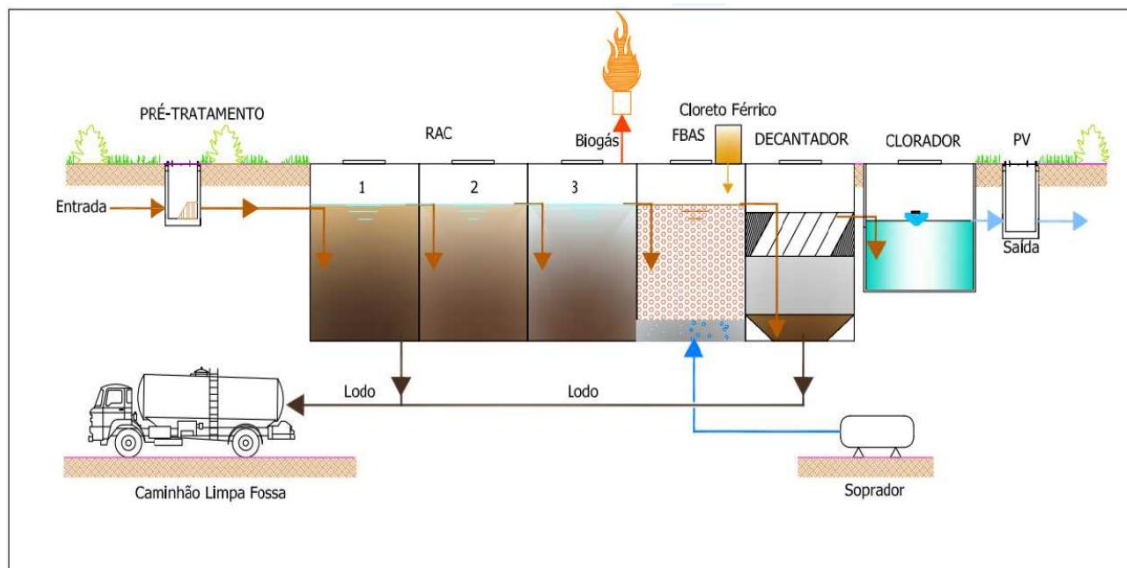


Figura 1: Fluxograma do sistema de tratamento da ETE da Faculdade Multivix.

A matéria orgânica presente nos corpos d'água e nos esgotos é uma característica de primordial importância, sendo a causadora do principal problema de poluição das águas: o consumo de oxigênio dissolvido pelos microrganismos nos seus processos metabólicos de utilização e estabilização da matéria orgânica.

A DBO dos esgotos domésticos estão em torno de 350 mg/L, ou seja, 1 litro de esgoto consome aproximadamente 350mg de oxigênio (VON SPERLING, 1996a).

Com o objetivo de permitir um melhor conhecimento dos principais mecanismos envolvidos na remoção de fósforo em esgotos sanitários por processos de precipitação química, a pesquisa foi desenvolvida na entrada do sistema (efluente bruto), a saber:

A ETE localizada na Região Metropolitana de Vitória/ES, município de Serra, e é operada pela própria faculdade. A mesma foi escolhida por permitir avaliar o comportamento de esgoto sanitários quando submetido a processo de precipitação química visando à remoção de fósforo. Uma vez que se espera que a especiação do fósforo na fase líquida seja em função do tipo de água residuária submetida ao tratamento físico-químico, pretendeu-se avaliar qual o comportamento do processo de coagulação na remoção das diferentes frações de fósforo para o efluente inicial. Como a especiação química do fósforo no esgoto bruto é bastante diversa de um efluente produzido por um sistema aeróbio e anaeróbio de tratamento e, dado que poucas informações na literatura apresentam resultados operacionais acerca do

comportamento químico do fósforo e de sais de ferro e alumínio no tratamento de esgotos sanitários brutos, tornou-se interessante a obtenção de resultados experimentais que permitam um melhor conhecimento sobre os aspectos químicos envolvidos nos processos de precipitação química do ferro e alumínio, e fósforo em meio aquoso.

O programa de amostragem envolveu um total de três coletas para cada efluente, tendo sido os mesmos dispostos em bombas com capacidade de 20 litros cada, sendo coletado um volume mínimo igual a 40 litros por amostragem para fins de execução dos ensaios experimentais e de caracterização físico-química. Imediatamente após a sua coleta, estes eram conduzidos ao Laboratório de Tommasi Analítica para a sua posterior caracterização físico-química.

Os principais parâmetros físico-químicos dotados para a caracterização dos efluentes foram pH, demanda bioquímica de oxigênio (DBO) e fósforo total. Todas as respectivas análises foram efetuadas de acordo com APHA (2005). Os ensaios experimentais de remoção de fósforo por processos de precipitação química foram conduzidos sem escala de “*jar-test*”, tendo-se empregado o cloreto férrico e sulfato de alumínio como coagulantes. A escolha pelo sal de ferro como coagulante é justificada pelo fato deste permitir a formação de flocos mais densos e com maiores velocidades de sedimentação quando comparado com sais de alumínio. Além disto, ressalta - se que as ETE's recentemente projetadas que possuem processos físico-químicos objetivando a remoção de fósforo foram concebidas para trabalharem com sais de ferro em função de sua melhor adequação quando do uso no tratamento de esgotos (SINELLI, 2002).

Para cada ensaio de “*jar-test*” executado, foi mantida fixa a faixa de pH de coagulação para cada um dos jarros, tendo-se variado a dosagem de cloreto férrico em cada jarro, de 40 mg/L a 200 mg/L. O pH de coagulação foi ajustado em cada um dos jarros mediante a adição de volumes de base, de modo que este situasse entre 6,0 a 6,5, faixa esta que é considerada ótima para a precipitação de fósforo por intermédio da aplicação de sais de ferro como coagulante (SNOEYINK et al, 1980; BENJAMIN, 2002).

As soluções de coagulante e base utilizados na condução dos ensaios eram preparadas diariamente e sempre anteriormente à sua execução, sendo que a

solução de cloreto férrico era preparada com concentração igual a 10 ou 20 g/L de FeCl_3 e $\text{Al}_2(\text{SO}_4)_3$.

Os procedimentos adotados para execução dos ensaios experimentais foram inicialmente à transferência de um volume de 2 litros de amostra para cada um dos jarros do equipamento de “*jar-test*”. A seguir, a rotação do sistema de agitação era ajustada para cerca de 300 rpm e, imediatamente após seu ajuste, era efetuada a adição do coagulante e base (NaOH 1,0 M) para a eventual correção do seu pH de coagulação.

A quantificação dos volumes de base requeridos para a correção do pH de coagulação foi determinada mediante a execução de curvas de titulação específicas para cada amostra e respectiva dosagem de coagulante imediatamente antes da execução dos ensaios de “*jar-test*”.

Após 30 segundos de mistura rápida, a rotação era reduzida para 40 rpm e procedia-se a etapa de floculação considerando-se um tempo de mistura lenta igual a 10 minutos. Após este tempo, o equipamento era desligado e permitia-se a sedimentação dos flocos previamente formados por, no mínimo, 10 minutos.

Os parâmetros considerados para execução dos ensaios de “*jar-test*” foram adotados e não foram variados, uma vez que não se objetivava a otimização de parâmetros de mistura rápida, floculação e sedimentação, sendo enfocados com mais ênfase os aspectos químicos envolvidos na interação entre o fósforo e ferro em processos de precipitação química. Assim, os resultados experimentais produzidos puderam ser comparados entre si, pois do ponto de vista metodológico, as suas condições operacionais sempre foram mantidas constantes. Após o período de sedimentação, efetuava-se a coleta de 1 litro de amostra em cada jarro para execução das análises físico-químicas pertinentes.

Uma vez tendo-se analisado o comportamento da remoção de fósforo total para diferentes dosagens de cloreto férrico, para alguns ensaios de “*jar-test*” específicos, era selecionada uma amostra de modo que fosse possível efetuar a especiação do fósforo presente na fase líquida.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Figura 2 apresenta os valores típicos de concentração de fósforo total em função da dosagem de coagulante, com coagulante cloreto férrico, obtido para um ensaio de “*jar-test*” tendo-se empregado em esgoto bruto.

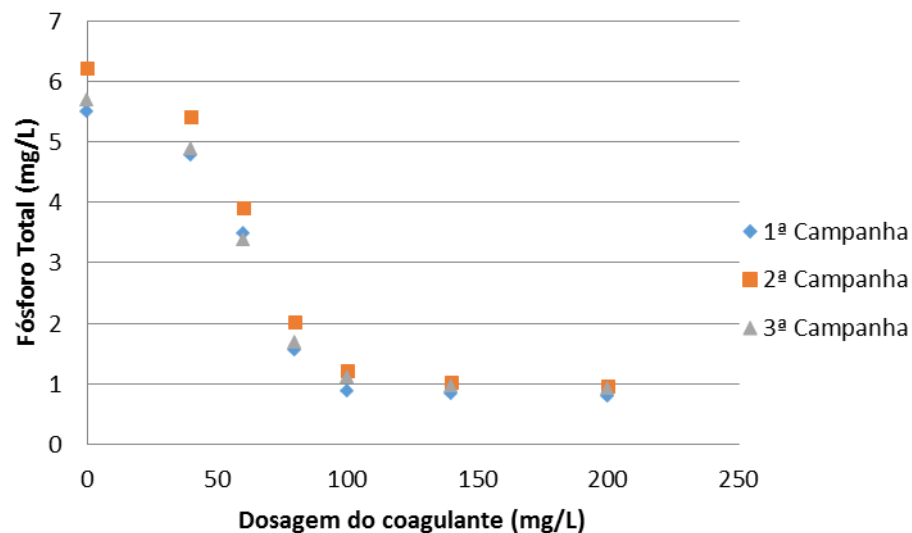


Figura 2: Concentração de fósforo total na fase líquida em função da dosagem de coagulante - Cloreto Férrico.

Analisando-se a Figura 2 pode-se notar que a remoção de fósforo observada por mecanismos de precipitação química para o esgoto bruto foi significativa, sendo que a sua redução atingiu valores em torno de 90%.

Observa-se ainda que a remoção de fósforo ocorreu de forma relativamente independente em relação a dosagem de coagulante de forma gradual, uma vez que, para dosagens iguais ou superiores a 200 mg FeCl₃/L, os seus valores de remoção tenderam a um patamar constante. Desta forma, o aumento da dosagem de coagulante não proporcionou uma melhora significativa na remoção de fósforo, o que é benéfico em relação aos aspectos operacionais envolvidos em processos de precipitação química, notadamente com respeito à necessidade de minimização da produção de lodo.

A alta porcentagem de remoção de fósforo obtida para uma relativa baixa dosagem de coagulante está provavelmente associada à especiação do fósforo

presente no efluente. Por tratar-se de esgoto bruto, o fósforo presente encontra-se nas formas particulada e solúvel, sendo que na forma solúvel, este pode estar na forma orgânica, na forma de polifosfatos e ortofosfatos.

A Figura 3 apresenta os valores típicos de concentração de fósforo total em função da dosagem de coagulante, com coagulante sulfato de alumínio, obtido para um ensaio de “jar-test” tendo-se empregado em esgoto bruto.

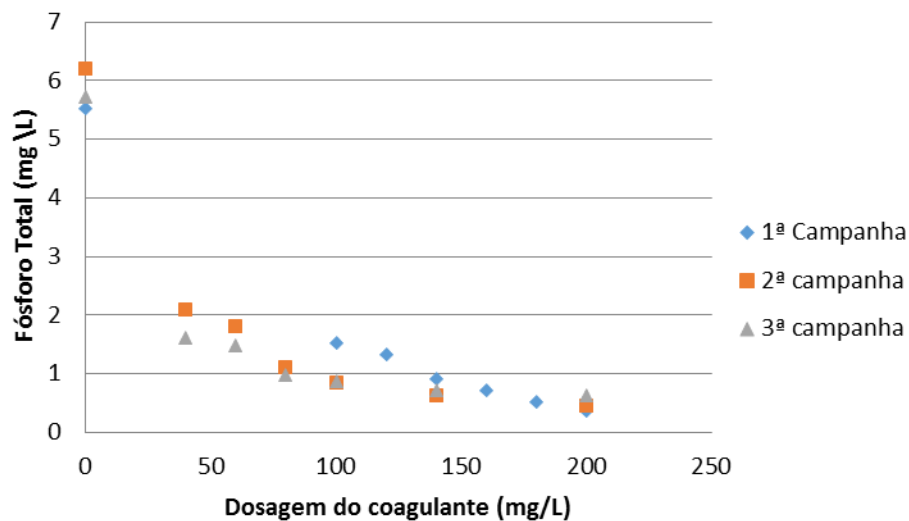


Figura 3: Concentração de fósforo total na fase líquida em função da dosagem de coagulante – Sulfato de Alumínio.

Observando a Figura 3, nota-se que o mesmo comportamento observado com respeito à remoção de fósforo, com precipitação em cloreto férrico, foi também notado para precipitação em sulfato de alumínio. Com o aumento da dosagem de coagulante, observa-se um aumento na sua remoção, sendo que, a partir de uma dosagem, esta passa a tender a um valor aproximadamente constante.

Para o esgoto bruto, tem-se que a remoção de fósforo total situou-se em torno de 89% a 94%, enquanto para o coagulante cloreto férrico foi de 84% a 85%, valor este que também se comportou de forma relativamente independente em relação à dosagem e tipo de coagulante.

Os resultados experimentais obtidos permitiram concluir que, de um modo geral, as dosagens de coagulante que permitiram a otimização da remoção de fósforo com

sulfato de alumínio têm-se um decaimento inicial muito grande em relação ao coagulante cloreto férrico.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados experimentais, pode-se concluir que:

Foi possível a obtenção de valores de remoção de fósforo para efluentes bruto da ordem de 94% para dosagens de sais de alumínio iguais ou superiores a 200 mg/L.

Uma vez tendo-se definido as dosagens ótimas a fim de que fosse possível a otimização da remoção de fósforo por processos de precipitação química, também estas poderão ser consideradas adequadas para a otimização da remoção matéria orgânica.

A remoção de fósforo na forma de ortofosfatos ocorre preferencialmente por mecanismos de precipitação na forma de fosfato férrico ou pela sua adsorção no hidróxido metálico previamente formado, devendo ser efetuados estudos complementares com o objetivo de dirimir as dúvidas ainda existentes.

O inconveniente da precipitação com sulfato de alumínio é a liberação de H_2S , que é um fator limitante em seu uso.

AGRADECIMENTOS

A Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Espírito Santo (FAPES) pelo apoio financeiro concedido e Bolsa de Iniciação Científica.

5 REFERÊNCIAS

APHA, AWWA, WEF. **Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater**. 21. ed. Washington, D.C., USA, 2005.

AMORIM JR, J.C. etal. Avaliação da Autodepuração em um trecho do rio São João da Viçosa – Venda Nova do Imigrante-ES. **X Simpósio Ítalo-brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental**. Maceió, Al. 2010.

BENJAMIN, M.M. **Water chemistry**.668 p. New York, McGraw Hill, 2002.

METCALF; EDDY. **Wastewater Engineering: Treatment, Disposal, Reuse**. McGraw-Hill, 4. ed., 2005.

SEDLAK, R. I. **Phosphorus and nitrogen removal from municipal wastewater: Principles And Practice**. 2 ed. The Soap detergent Association, Lewis Publishers, New York, 1991.

SINELLI, P.H. **Remoção de Fósforo de Efluente de Tratamento Anaeróbio por Processo Físico-Químico**. Dissertação (Mestrado) - Escola Politécnica da USP. São Paulo, 2002.

SNOEYINK, V.L., JENKINS, D. **Waterchemistry**. New York, John Wiley & Sons, 463p, 1980.

VIDAL ALVES, C.S. **Remoção de Fosfóro em Estação Compacta em Tratamento de Esgotos Sanitários através de PrecipitaçãoQuímica**. Dissertação (Mestrado em Engenharia Ambiental) – Universidade Federal do Espírito Santo, Espírito Santo, 2009.

VON SPERLING, M. **Introdução à Qualidade de água e ao tratamento de esgotos**. 3 ed. Belo Horizonte: DESA/UFMG, 1996a. v. 1. 325p.

VON SPERLING, M. **Princípios do tratamento biológico de água residuárias: Lagoas de estabilização**. 2 ed. Belo Horizonte: DESA/UFMG, 1996b. v. 3.

GESTÃO DA RECLAMAÇÃO: ESTUDO DE CASO DA FACULDADE MULTIVIX SERRA

Ana Paula Santana Bavaresco¹
 Gabrielle Queiroz Marreiro²
 Merimácia Cosme Rodrigues³
 Gessica Germana Fonseca⁴

RESUMO

O presente artigo busca identificar quais ferramentas são utilizadas para trabalhar a Gestão da Reclamação do Cliente na Instituição de Ensino Superior MULTIVIX Serra: como elas são utilizadas, público atendido, tratamento das anomalias e feedback dado para as mesmas. O conhecimento e a educação são bens sociais, precisam ser motivados, edificados, com o intuito de beneficiar a sociedade. Sendo assim, a avaliação é a sustentação de que estas instituições devem cumprir com eficiência, eficácia, empenho e propriedade seu papel educativo, prestando conta para a população que almeja uma sociedade melhor.

Palavras-chave: Gestão da reclamação. Público. Instituição. Feedback.

ABSTRACT

This article seeks to identify which tools are used to work the Customer Complaint Management in Higher Education Institution Multivix Serra: how they are used, public attended, treatment of anomalies and feedback given to them. Knowledge and education are social goods, need to be encouraged, built up, in order to benefit society. Thus, evaluation is the support of these institutions must account for the population that craves a better society.

Keywords: Management of complaints. Public institution feedback.

1 INTRODUÇÃO

O mercado sofre grandes mutações ao longo do tempo e com isso, as pessoas também evoluíram e, por conseguinte, altera todo o seu comportamento frente ao meio no qual estão inseridas. São influenciadas pelos avanços tecnológicos, pelas informações divulgadas nos meios de comunicação, pelo fácil acesso à informação

¹ Graduanda do curso de Administração da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

² Graduanda do curso de Administração da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

³ Graduanda do curso de Administração da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

⁴ Orientadora. Docente da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

proporcionando facilidades, vantagens, comodidades. Sendo assim, é nítido perceber que os clientes estão cada vez mais exigentes quer seja dentro da organização onde trabalha, quer seja no meio social onde está inserido.

As organizações empenham-se constantemente em oferecer bens e serviços de qualidade. Fortificar sua marca no mercado tão competitivo exige concretizar o seu posicionamento de forma estratégica tendo como base primordial 'ouvir o cliente e perceber suas necessidades e expectativas.

Nas últimas décadas, as organizações têm ampliado o seu canal de comunicação com os clientes, buscando ouvi-los na finalidade propor a melhor solução para os problemas e, em alguns casos, antecipar-se a eles. Diante deste contexto, as organizações implantam o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Muito embora não seja a atividade principal da organização, o SAC desempenha um importante papel no processo.

Nesse contexto, é de suma importância que as Instituições de Ensino Superior (foco deste estudo de caso) forneçam serviços com qualidade, com um quadro de funcionários qualificados e que possam atender bem todos os clientes. Normalmente as IES buscam atender as expectativas dos clientes de forma a fidelizá-los e, por conseguinte, acaba divulgando essa boa percepção para novos alunos.

Este trabalho tem como propósito analisar como a Instituição de Educação Superior (IES) MULTIVIX Serra explora as ferramentas "Avaliação Institucional" e "Ouvidoria" e como as informações (sugestões, reclamações e elogios) são trabalhadas para que a prestação de um serviço educacional de qualidade seja executada com presteza e bom desempenho administrativo, almejando atender a demanda da comunidade acadêmica no intuito de atingir a qualidade do ensino superior.

Este artigo tem como intuito de avaliar quais ferramentas são disponibilizadas para manter um canal de comunicação direta com os clientes (internos e externos), de maneira que seja possível mensurar os resultados para os pontos abaixo relacionados. Os resultados obtidos podem gerar qualidade e satisfação dos clientes, bem como relevância social visto que também atende às necessidades da comunidade externa no que tange a busca por melhorias contínuas nos processos internos e externos.

- Identificar as ferramentas utilizadas na gestão de reclamação dos docentes, funcionários e comunidade.
- Analisar como os dados são coletados e trabalhados internamente na busca de soluções para os problemas apresentados.

2 METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho, foi utilizada como metodologia a pesquisa qualitativa, que conforme descrito por Prodanov e Freitas (2013) onde considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Tal pesquisa é descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem.

Os dados foram coletados por meio de uma entrevista. Lakatos (2003) conceitua a entrevista como sendo um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social. A entrevista tem como objetivo principal a obtenção de informações do entrevistado, sobre determinado assunto ou problema.

3 GESTÃO DA RECLAMAÇÃO: SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)

As IES preocupam-se em formar cidadãos conscientes, que possam aplicar os conhecimentos adquiridos de forma ética e com credibilidade, visando sempre satisfazer as necessidades dos clientes e colaboradores enquanto organização. Nas IES, manter alunos matriculados é tão importante e mais difícil do que atrair novos

alunos. Manter-se na IES é uma decisão tomada depois da avaliação que o discente faz da instituição e assim toma sua decisão. Um discente insatisfeito pode levar à insatisfação de outros discentes também e, por conseguinte, abala a imagem da instituição.



Figura 01: Gráfico representativo sobre 'satisfação do estudante'.

Fonte: <http://www.cmconsultoria.com.br/vercmnews.php?codigo=58098>

Assim como em qualquer organização, uma Instituição de Ensino Superior também precisa avaliar o seu grau de atendimento e satisfação dos serviços prestados para o público alvo. Dessa forma, o objeto de estudo desse trabalho é a IES Multivix Serra, abordando mais precisamente a Avaliação Institucional e Ouvidoria – canais implantados para atender os seus consumidores no que tange às sugestões e reclamações.

O SAC foi uma relevância muito grande no que tange a relação entre empresa e consumidor. No Brasil, a criação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, lei 8.078 de 11/09/1990, incentivou também a implantação de canais de atendimento aos consumidores por parte das empresas, denominados principalmente como SACs -Serviços de Atendimento aos Consumidores.

Isnard (1997) afirma que a disponibilidade de um canal de comunicação com o consumidor é um instrumento para obtenção de informações necessárias para

melhor atender ao cliente e, desta forma, pode se configurar como provedor de importantes informações para o planejamento estratégico das organizações.

Para Albrecht (1992), qualidade em serviço é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém. Podemos dizer que, serviço com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação.

Segundo Kotler (2000), o atendimento ao cliente envolve todas as atividades que facilitam aos clientes o acesso às pessoas certas dentro de uma empresa para receberem serviços, respostas e soluções de problemas de maneira rápida e satisfatória.

3.1 AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Atualmente a educação passa a ter um grau de relevância e importância bem maior se comparada com algumas décadas atrás. Qualificar-se para um mercado de trabalho tão amplo e competitivo é um processo que deve ser praticado corriqueiramente. Entretanto, a qualidade do ensino é refletida nas exigências para com as instituições educacionais e um dos canais muito utilizado para tal, é a avaliação institucional que é um componente responsável para servir de parâmetro de avaliação da sociedade (clientes).

Mora (2006) afirma que os sistemas de avaliação de qualquer processo têm um grande impacto sobre o desenvolvimento desses mesmos processos. No caso da educação, é um fato evidente que o modo de avaliar faz com que os sistemas se adaptem mais rapidamente e melhor aos objetivos que tenham marcado previamente o modelo de avaliação. Avaliar serviços tem uma extrema relevância quando é utilizada como ferramenta que permite diagnosticar e levantar ações prioritárias e corretivas e de propor melhorias sucessivas que vão de encontro com seus objetivos institucionais.

A MULTIVIX Serra trabalha com duas etapas de avaliação institucional: no primeiro semestre, os alunos avaliam a instituição como um todo: todos os serviços, infraestrutura, coordenação, secretaria, biblioteca e o corpo docente da IES. No segundo semestre os alunos avaliam apenas o corpo

docente. O questionário da Avaliação Institucional está disponível no Aluno Online e pode ser respondido de casa ou do laboratório de pesquisa da faculdade (Entrevistado 01).

A avaliação institucional e de políticas públicas torna-se mais relevante quando pode oferecer informações não apenas sobre impacto, mas sobre resultados ou consequências mais amplas e difusas das ações desenvolvidas. Nesse sentido, a avaliação deve abranger o processo de formulação e implementação das ações e os seus resultados. Torna-se, assim, instrumento fundamental para a tomada de decisão e para o aperfeiçoamento ou reformulação das ações desenvolvidas (BELLONI, 2000, p. 9).

No entendimento de Dias Sobrinho (1997) avaliar é ir além da contabilidade e da mensuração dos produtos e de todos os índices quantificáveis e capturáveis em tabelas e estatísticas: avaliar uma instituição é compreender suas finalidades, os projetos, a missão, o clima, as pessoas, as relações sociais, a dinâmica dos trabalhos, a disposição geral, os grupos dominantes e as minorias, os anseios, os conflitos, os valores, as crenças, os princípios, a cultura. Então, é um empreendimento ético e político. Cada instituição tem a sua própria casuística e cada avaliação tem as suas próprias indagações.

3.2 OUVIDORIA

O Art. 37, § 3º, CF (redação original): “as reclamações relativas à prestação de serviços públicos serão disciplinadas em lei”; – Emenda Constitucional nº 19 (05.05.1998) altera art. 37 da CF:

Ao lado da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, inclui a eficiência como princípio da Adm. Pública (caput)• Estabelece que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente “as **reclamações** relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de **serviços de atendimento ao usuário** e a avaliação periódica, externa e interna, da **qualidade dos serviços**” (§ 3º).

A ouvidoria do GRUPO MULTIVIX é um canal de comunicação entre alunos, professores, funcionários e toda comunidade acadêmica, responsável pelo recebimento de variadas manifestações sobre todos os aspectos do funcionamento da instituição. Este serviço é prestado para receber, analisar e investigar as informações, reclamações, críticas e sugestões dos diversos setores da faculdade, acompanhar o processo até a solução final, trabalhar com total imparcialidade, mantendo o sigilo das informações prestadas pelos usuários e das mensagens institucionais fornecidas pela faculdade, preservando a integridade de todas as partes

envolvidas dentro de um prazo previamente estabelecido (48 horas). Visamos essencialmente, contribuir para o aprimoramento de processos e qualidade dos serviços prestados, respondendo ao cidadão, promovendo e estabelecendo maior transparência e valorização dos princípios éticos. O contato com a ouvidoria pode ser feito pessoalmente, por telefone ou por e-mail (Entrevistado 02).

3.3 COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

As Comissões Próprias de Avaliação (CPA), criadas em todas as Instituições de Ensino Superior, visam atender à necessidade da reestruturação do sistema de avaliação do ensino superior nacional, em decorrência das novas diretrizes traçadas pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que criou o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), alicerçado em três diferentes processos:

- avaliação de desempenho dos estudantes (ENADE);
- avaliação externa, que será executada por uma comissão designada pelo INEP, segundo as diretrizes da Comissão Nacional de Avaliação do Ensino Superior (CONAES);
- autoavaliação institucional, conduzida por uma comissão nomeada pela Instituição de Ensino, denominada Comissão Própria de Avaliação.

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade reúne membros dos seus diversos segmentos e membros da comunidade externa com o objetivo de avaliar internamente a Instituição (Entrevistado 01).

Esse processo de autoavaliação é de responsabilidade de cada instituição e deverá ser assegurada a mais ampla e efetiva participação da comunidade acadêmica nas discussões e estudos geradores de reflexões indutoras da melhoria da qualidade das atividades pedagógicas, científicas, administrativas e de relações sociais estabelecidas com a comunidade externa através de representantes próprios. A autoavaliação será permanente e periodicamente serão tornados públicos seus resultados.

É atribuída à CPA a coordenação dos processos internos de avaliação da Faculdade e a sistematização e prestação das informações solicitadas pelo INEP/MEC. Segundo a visão da CONAES, a autoavaliação deverá ter um caráter educativo, de

melhora e consolidação de uma cultura de avaliação dentro das instituições de ensino superior.

A CPA é composta por representantes técnico-administrativos, representantes do corpo docente, representantes do corpo discente, e representantes da sociedade civil organizada.

4 ANÁLISE DA POLITICA DA EMPRESA

Os consumidores atuais encontram uma escala crescente de escolha de produtos e serviços, baseando as suas escolhas na percepção da qualidade, valor e satisfação dos serviços prestados pelas empresas. E com a implantação de um SAC, a empresa pode não só agregar valores para ganhar clientes, mas principalmente manter os que já têm⁵¹.

A avaliação institucional é utilizada para analisar o trabalho das instituições de ensino e dos sistemas educacionais, verificando a sua eficácia e eficiência, identificando os efeitos produzidos por uma ação ou uma política aplicada ao sistema educacional ou a uma instituição em particular, ou ainda para identificar a consecução de objetivos previamente propostos.

Para Coelho (2000) a Avaliação Institucional é essencial para que as instituições se autoconheçam, com rigor e radicalismo, para saberem o que, e como estão fazendo e o que isto representa para a sociedade. Trata-se, portanto, de um instrumento para elucidar e auxiliar na superação de suas distorções, seus equívocos e deficiências, ao mesmo tempo em que incentiva e consolida os acertos e subsidia decisões de política institucional.

⁵ Fonte: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/sac-relacionamento-com-o-cliente/47590/>. Acesso em:06/09/2014.

A Multivix Serra analisa todas as informações coletadas na Avaliação Institucional e consolida em um plano de ação. Todos os dados são tratados individualmente e todos têm um prazo para análise e conclusão da demanda. Em paralelo ao estudo feito do plano de ação, os integrantes do corpo docente divulgam as ações trabalhadas em sala de aula afim de que os alunos tenham conhecimento de como estão abordando as reclamações/informações coletadas da avaliação (Entrevistado 01).

Para divulgação em sala de aula, o assunto é divulgado por um professor que não ministra aula naquela turma de maneira que os mesmos tenham liberdade de se expressar: fazer uma reclamação, dar opiniões, críticas ou elogios. Tais informações são registradas pelo docente e encaminhadas para posterior análise e tratamento. Todas as ações têm um feedback da IES (Entrevistado 01).

A teoria de avaliação institucional se expressando a partir de uma compreensão global da universidade como sistema complexo e do conceito de avaliação que a entende como instrumento de grande força e densidade política para a melhoria de sua qualidade. Para Dias Sobrinho (2000a), a universidade é uma instituição histórica e socialmente construída, cujos movimentos relacionais são formativos e educativos. O caráter pedagógico desses movimentos é inerente à essência dos processos sociais, sejam eles institucionais ou não. A tais movimentos ele atribui a construção de uma rede de significações, históricas, ambíguas e contraditórias, e de uma “universidade moderna” como instituição unidirecional ou uma totalidade sem contradições. A universidade é um sistema complexo, diz o mesmo autor, e tanto ela como seus atores são produzidos pela malha de relações sociais, institucionais, pedagógicas e científicas. Nesse sentido, é também campo permanente de lutas pelo poder institucional e científico.

No entendimento de Dias Sobrinho (2008), a avaliação “pode ser um instrumento valioso que ajuda a compreender e a melhorar as instituições e sistemas fundando as possibilidades para os processos reflexivos que produzam sentidos a respeito das ações, relações e produções educativas”.

A IES na busca pela melhoria contínua dos seus processos identificou que a avaliação institucional estava muito extensa e com isso causava um descontentamento nos alunos e até mesmo um desânimo por respondê-lo. Dessa forma, o questionário foi reavaliado e redigido de forma sucinta e objetiva para que os alunos pudessem participar de forma mais empenhada. A redução do questionário não impede do aluno se manifestar sobre qualquer tema, em qualquer momento com a IES. Além da avaliação, o aluno tem outras formas de registrar sua opinião (Entrevistado 01).

Dessa maneira, a IES MULTIVIX Serra também disponibiliza a ferramenta de Ouvidoria para ampliar e diversificar o canal de comunicação para com seus clientes. Fiocruz (2006), Paes, Silva e Oliveira (1998) acreditam que as informações provenientes da ouvidoria possam ser um caminho efetivo na busca da qualidade, contribuindo para melhor planejar a assistência de enfermagem e promover cuidados mais humanizados que atendam às expectativas dos usuários. E, como órgão interlocutor, deve estreitar a relação entre os usuários e os serviços de saúde, visando garantir os princípios da ética, da eficiência e da transparência em suas relações.

A IES preocupa-se com a integridade e sigilo dos registros feitos por este canal de comunicação. É um trabalho desenvolvido com seriedade, profissionalismo e descrição. Todos os registros são analisados, avaliados e propostos uma solução/resposta para cada caso. Buscando a qualidade e satisfação nos serviços prestados (Entrevistado 02).

Costa e Fleury (1998) explicitam que a ouvidoria é um mecanismo eficiente de escuta do usuário, contribuindo para a qualificação da administração pública, incentivando o cidadão ao exercício pleno de sua cidadania, envolvendo-o num processo de participação da vida das instituições públicas.

Vale ressaltar que nem sempre é possível superar a expectativa no que tange ao feedback, já que o mesmo também pode ser negativo dentro da perspectiva do cliente, devido a normas da IES e/ou solicitações que não são cabíveis no momento. Podendo ser considerado pelo cliente um ponto 'negativo' se assim puder ser chamado. Por outro lado, a Ouvidoria também é avaliada anualmente pelos alunos na Avaliação Institucional. Os dados são coletados, estudados e propostos melhorias no processo com o objetivo de aprimorar cada vez esse canal de comunicação para com a faculdade (Entrevistado 02).

Cardoso (2006), quando descreve que a ouvidoria tem uma dimensão muito mais ampla, não devendo restringir-se apenas a mediar conflitos, mas tornar-se uma ferramenta de grande importância para a avaliação do serviço oferecido pelas organizações. O mesmo autor (2006) ainda destaca que a participação do usuário não pode ficar restrita, fazendo-se necessário, portanto, ampliar essa noção de modo a resgatar um conteúdo mais ativo, que possa permitir a democratização. Necessita-se de divulgação e expansão do conceito de ouvidoria, pois se observa

que, na prática, sua função, por ser pouco conhecida, vem sendo popularizada como o caminho das queixas. Entretanto, a ouvidoria tem uma dimensão muito mais ampla, constituindo-se num espaço estratégico e inovador, um mecanismo eficiente de escuta do usuário, incentivando-o ao exercício pleno de sua cidadania.

As ações da CPA são de suma importância para buscar meios de iniciar e desenvolver o processo de avaliação chegando ao relatório completo sobre a IES que desejamos ter e ser. Com essas informações a IES poderá tomar as melhores decisões e evitar problemas que são naturais no decorrer do processo. Desta forma, o gestor poderá se dedicar mais para criar estratégias e promover o crescimento da instituição. Muriel (2013) destaca que a CPA é responsável por conduzir o processo avaliativo, mas a avaliação é de todos ou não alcançará os objetivos propostos pelas Diretrizes dos SINAES. Desta forma e considerando as diretrizes do SINAES, percebe-se que a autoavaliação é um forte instrumento de gestão para as IES e pode trazer resultados eficientes e que demonstrem fielmente o que ocorre de fato na instituição.

PLANO DE AÇÃO
CPA

FACULDADE
MULTIVIX
SERRA

COPIADORA: Espaço físico / atendimento

CANTINA: Diversificação produto / atendimento

COORDENAÇÃO DE CURSOS: Atendimento

BIBLIOTECA: Divulgação / acervo

COMUNICAÇÃO: Manter melhorias da divulgação das informações acadêmicas

PROFESSORES: Acompanhamento didático / capacitação

SEGURANÇA: Aumento efetivo de seguranças

INFRAESTRUTURA: Instalação da sinalização horizontal para deficientes visuais

ESTACIONAMENTO: Ampliação do número de vagas

■ MELHORIAS EM DESTAQUE ■

- > Criação do CHAT;
- > Criação do Call Center;
- > Nova sala de ouvidoria, para que os alunos tenham maior privacidade nos atendimentos;
- > Desenvolvimento do setor de Pesquisa e Iniciação Científica;
- > Ampliação do acervo da biblioteca;
- > Organização da Secretaria Acadêmica;
- > Organização do Setor de Registro de Diplomas;
- > Organização do setor de Segurança;
- > Disponibilização do 2º Laboratório de Informática e aberto para pesquisa;
- > Melhoria da infraestrutura física do atendimento secretaria/financeiro;
- > Intensificação da comunicação com as lideranças de turmas;
- > Premiação para o Docente.

Figura 02: Banner sobre o Plano de Ação resultante da Avaliação Institucional da MULTIVIX Serra informando algumas ações em andamento/concluídas e destacando algumas melhorias.

Figueiredo e Santos (2005) afirmam que ouvir mais o cliente e percebê-lo como o sujeito receptor do cuidado tem sido uma preocupação constante nos discursos vistos na literatura, os quais requerem a valorização da essência humana de cada sujeito, percebendo-o como um ser computante, que se ocupa de signos, de índices e dados, denominados informação.

A chave do sucesso de um SAC está na qualidade do relacionamento. Segundo Kotler (2006), "maximizar o valor do cliente, significa cultivar um relacionamento de longo prazo com ele." Ou seja, é dar ao cliente o comprometimento de que ele é importante para empresa, que não é um simples cliente, mas alguém que está em busca de valores que efetive sua integridade.

A MULTIVIX Serra analisa todos os dados coletados e busca uma solução para cada ação e tais informações são divulgadas para todo o corpo discente. A CPA trata cada registro com sua particularidade e todos com uma solução proposta. No contexto geral, surgem melhorias que são implementadas no decorrer do processo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações sempre buscam melhorias contínuas nos seus processos para melhor atender o cliente. Por meios das ferramentas de SAC que cada organização implanta, ela consegue filtrar as informações obtidas, analisa os seus pontos fracos e fortes, e rever suas estratégias de mercado com o intuito de aperfeiçoar sua vantagem competitiva no mercado.

A MULTIVIX Serra aborda como estratégia de melhoria dos serviços prestados a análise obtida pela ótica dos clientes, direcionando ações relevantes para elevar o nível de desempenho.

Diante dos dados coletados, é possível afirmar que a MULTIVIX Serra trabalha com seriedade no serviço de atendimento aos seus clientes buscando sempre superar

suas expectativas. Todas as informações são coletadas, analisadas e solucionadas visando sempre a melhor prestação de serviços para com seus clientes.

Tais melhorias refletem no bom desempenho da IES frente ao mercado de trabalho quando ela apresenta, por exemplo, uma boa nota do MEC (a IES obteve nota 5 na maior parte dos cursos oferecidos). Isso traz prestígio para a IES que oferece um serviço de qualidade, e também, para os clientes (alunos) que estão inseridos numa organização conceituada no mercado e tem consciência de valorização profissional.

Concluimos assim, que na MULTIVIX Serra os canais de atendimento ao consumidor são de suma importância em todo o contexto: quer seja de melhorias contínuas nos processos internos da IES buscando sempre a melhor forma de atender o cliente, quer seja para o aluno por ter uma facilidade de expor suas opiniões sejam elas em reclamações, sugestões ou elogios obtendo sempre uma resposta sobre o registro feito e também com a comunidade que a norteia buscando e solucionando as questões pertinentes ao seu escopo.

6 REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1994.

BATISTA, Lindiberto Barbosa. **SAC relacionamento com o cliente**. 2010. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/sac-relacionamento-com-o-cliente/47590/>. Acesso em: 06/09/2014.

BELLONI, I. et alii. **Metodologia de avaliação em políticas públicas**. São Paulo: Cortez, 2000.

CARDOSO, A.S.R. Ouvidoria x mediação: reflexões sobre um conflito. **Revista Cliente S.A.** jul. 2006. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/artigo003.pdf>. Acesso em 16/09/2014.

COÊLHO, I. M. Avaliação institucional na universidade pública. In: SOBRINHO, J. D. e RISTOFF, D. I. (org.) **Universidade desconstruída: avaliação institucional e resistência**. Florianópolis: Insular, 2000.

COSTA, F.L., FLEURY, S. Programa de Estudos e Pesquisa em Reforma do Estado e Governança: a ouvidoria como instrumento para a efetividade da ação Pública e a Promoção da cidadania. **Rev. Adm. Pública**, v.32, n.1, p.163 – 70, jan./fev. 1998.

DIAS SOBRINHO, J. Avaliação quantitativa, avaliação qualitativa: interações e ênfases. In: SGUISSARDI, Valdemar (Org.). **Avaliação Universitária em Questão: reformas do estado e da educação superior**. Campinas, SP: Autores Associados, 1997 (p.71-87).

_____. Universidade: processos de socialização e processos pedagógicos. In: BALZAN, N. C; DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação institucional: teorias e experiências**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000a.

_____. **Avaliação da educação superior**. Petrópolis: Vozes, 2000b.

_____. Avaliação da Educação Superior: avanços e riscos. **EccoS**, Revista Científica, São Paulo v. 10, n. especial, p.67-93, 2008.

FIGUEIREDO, M.A. e SANTOS, I. Introduzindo a enfermagem clínica no ambiente terapêutico hospitalar. In: SANTOS, I. et al. **Enfermagem Assistencial no Ambiente Hospitalar: realidade, questões, soluções**. São Paulo: Editora Atheneu, 2005. V. 2, p.3-20.

FIOCRUZ. Fundação Oswaldo Cruz. Ministério da Saúde. **Ouvidoria Fiocruz: Relatório anual de atividade**. Rio de Janeiro 2006.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas 2003.

ISNARD, Ana Luisa. Serviços de Atendimento ao Consumidor: a relação entre posicionamento do SAC na empresa e a sua maior participação no processo decisório empresarial. In: **21º EnANPAD**, Rio de Janeiro, 1997.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. Trad. Bazán Tecnologia e Linguística. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

_____. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MORA, José Ginés. O Processo de Modernização das Universidades Europeias: o desafio da sociedade do conhecimento e da globalização. In: AUDY, Jorge Luis

Nicolas e MOROSINI, Marília Costa. **Inovação e empreendedorismo na universidade**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006.

MURIEL, R. Avaliação. In: **Capacitação de Avaliação Institucional**. Carta Consulta. Belo Horizonte, 5.ed., 2013.

PAES, A.M.C; SILVA, F.R e OLIVEIRA, M.L.C. Ouvidoria em serviços de saúde – exercício de cidadania: a experiência do Hospital de Base do Distrito Federal (HBDF). **Rev. Saúde.Dist. Fed.** v.9, n.3, jul./set. 1998.

PESQUISA de satisfação do cliente nas IES. 2012. Disponível em: <<http://www.cmconsultoria.com.br/vercmnews.php?codigo=58098>>. Acesso em 06 set. 2014.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

AS DIFERENTES FORMAS DE ALFABETIZAR UTILIZANDO JOGOS

Bernauana da Silva Nieiro Lemos¹

Keilla Vieira Ottoni²

Luciaine Domingos Teixeira³

Oscar Omar Carrasco Delgado⁴

RESUMO

A finalidade deste estudo é contribuir para uma melhor gestão pedagógica, aonde visa uma intervenção psicopedagógica que irá atuar como uma grande base de interação, envolvendo todo o corpo docente da escola, com esta ferramenta, trabalhará com os alunos os jogos, despertando neles o interesse de aprender prazerosamente, ou seja, aprendendo através de jogos e brincadeiras lúdicas. Temos como proposta utilizar os jogos para um diagnóstico de desenvolvimento da criança seja na área sentimental, interacional, sociointeracionista, expressão lúdica e desafia-los a sempre buscar estar dando o melhor de si. Utilização dos jogos dentro do ambiente escolar vai além, de um simples método de avaliação de desempenho do aluno, os jogos, as brincadeiras e os brinquedos, assumem um papel o qual veremos que é de suma importância, onde possibilita ao aluno uma busca do conhecimento, de forma que ele se expresse, socialize, explore sua imaginação, seu sentimento, seu cognitivo, trabalhe na sua escrita, alfabetização e letramento e a matemática nas séries iniciais trabalhando com as quatro principais operações. A base de nosso estudo é deixar explícito a tamanha relevância e importância dos jogos dentro das escolas e proporcionar uma nova visão dos jogos, brinquedo e brincadeiras, entender que cada um tem sua função e saber como utilizar os jogos em favor de um melhor desenvolvimento escolar, pois todos saem ganhando, tanto toda a equipe pedagógica como o aluno.

Palavras-chave: Jogos. Lúdico. Educação. Alfabetização. Cognitivo.

ABSTRACT

The purpose of this study is to contribute to a better pedagogical management, where visa an intervention based on educational psychology that will act as a great base of interaction, involving the entire Faculty of the school, with this tool, will work with students to the games, arousing in them the interest to learn pleasurably, learning dare and playful banter. We proposed to use the games to a diagnosis of a child's development is on the sentimental, sociointeracionista, international, playful expression and defies them to always seek to be working the best. Use of the games within the school environment goes beyond a simple method of evaluation of student achievement, the games, the games and toys, take on a role which will see that it is

¹ Graduanda do curso de Pedagogia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

² Graduanda do curso de Pedagogia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

³ Graduanda do curso de Pedagogia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

⁴ Orientador. Docente do curso da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

of the utmost importance, which allows the student to a pursuit of knowledge, so that it expresses, socialize, explore your imagination, your feeling, your cognitive, work on your writing, literacy and literacy and mathematics in initial series working with four major operations. The basis of our study is to make explicit such relevance and importance of the games within the schools and provide a new vision of games, toys and games, understand that each has its function and know how to use the games in favor of a better school development, because everybody wins, so all the pedagogical team as the student.

Keywords: Games. Leisure. Education. Literacy. Cognitive.

1. INTRODUÇÃO

Quando falamos de alfabetização, temos em mente o método tradicional de crianças enfileiradas e um professor em frente ao quadro ensinando a ler e escrever sem considerar o conhecimento prévio e as características de cada uma. O artigo realizado teve como finalidade, mostrar uma ferramenta de aprendizagem pouco conhecida e muito desprezada “os jogos”.

O uso do lúdico no aprendizado facilita o aprendizado, tendo uma orientação devida do professor. O brincar deve ser parte integral do período de alfabetização, está é uma ferramenta integral para o desenvolvimento intelectual e emocional da criança. Em nossa atual sociedade, vivemos um momento onde se exige do professor novas posturas e estratégias quanto ao que diz respeito à aprendizagem e o rumo que a educação pode ter no futuro do educando.

Como ensinar, utilizando jogos e brincadeiras na sala de aula? O professor deve levar o aluno a sentir prazer no aprender, lógico que não é uma tarefa fácil, porém, nos impulsiona a sermos educadores com um diferencial o de quebrar esse paradigma, de que a criança necessita aprender a ler, escrever e contar, isso quando o método aplicado e desenvolvido na criança é do aluno como objeto sem saber nenhum. Com a modernidade e os grandes avanços tecnológicos temos hoje em nossas mãos grandes ferramentas, a serem utilizadas, que nos permite sermos ousados nas novas propostas e métodos trabalhando com o cognitivo da criança. O jogo, o brinquedo e as brincadeiras exercem uma função de ensinar e aprender, sabendo que tais ferramentas, devem ser estudadas, planejadas e principalmente fazer com que a criança, consiga expressar através do mesmo, sua imaginação, criatividade, sua linguagem, sua interação com o meio e com as demais crianças.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O QUE SÃO JOGOS?

Jogos é tudo que envolve regras, a ludicidade e envolve um ou mais participantes, o brincar, jogar, faz com que o jogador se envolva em questões afetivas, sociais e educacionais. Jogando se aprende a partilhar, a perder, a ganhar, a competir, a refletir, respeitar regras e os outros jogadores, a criar novas regras e novos jogos. Alguns autores como Wallon, e Vygostky. Ele defende a brincadeira como forma de aprendizagem, que é por meio do jogo que a criança começa a entender os vários signos e objetos que os faz aumentar as possibilidades de adquirir conhecimentos no cotidiano, desenvolvendo sua independência.

2.2 OS JOGOS E SUAS CONTRIBUIÇÕES

Piaget afirma que várias contribuições dos jogos na área do cognitivo da criança, todo o seu processo, desde seu primeiro estágio, outro nome que se destaca é Vygostky o qual aborda a importância dos jogos contribuindo para sua socialização e formação de interação com o meio em que ele se encontra. “Os jogos assumem um papel de método prazeroso de aprendizagem” onde fornecem um incentivo de alegria quanto ao brincar - aprendendo, antes de qualquer implantação pedagógica dos jogos.

O jogo permite com que a criança se desenvolva nas suas perspectivas áreas, como na sua coordenação motora, no que diz respeito ao afeto, ter melhor domínio de seu corpo, ter socialização com todos e principalmente trabalhar o seu cognitivo.

Na visão construtivista de Piaget é o início do saber onde o aluno deixa de ser um objeto e passa a ser o centro, segundo ele o processo de desenvolvimento mental da criança varia, podendo ser lento ou não, pois afirma que cada indivíduo tem seus estágios e tempo e lembrando que para Piaget a criança tem quatro estágios, a sensório-motora, a pré-operatória, a operatória-concreta e operatório-formal. A maior

contribuição de Jean Piaget para a educação foi estudar o raciocínio lógico-matemático, porém isso causou grande polemica, pois depende muito da bagagem de conhecimento já adquirida. Outros grandes nomes podem ser citados que contribuíram para a afirmação de que os jogos contribuem muito para o desenvolvimento da criança, independente se é na área do afeto, político, social ou cognitivo são: Piaget, Vygotsky, Wallon, Decroly, Claparède, Rogers, Winnicott, Huizinga e Cillois.

Segundo Cora coralina, brincar com uma criança não é perde tempo, mas sim ganhar muito com isso, em sua afirmação diz um seguinte:

Brincar com as crianças não é perder tempo, é ganha-lo. Se é triste ver meninos sem escolas, mas triste ainda é vê-los enfileirados em salas sem ar com exercícios estéreis a formação do homem cidadão (CORA CORALINA).

Cora faz esta afirmação não somente no intuito de ser a favor dos jogos, mas sim de despertar os educadores para não se tornarem apenas reprodutores, mas sim de formadores de homens de opinião.

2.3 AS DIFERENTES FORMAS DE ALFABETIZAR COM JOGOS

Ao falarmos de alfabetização, pensamos logo em ensinar a criança a ler e escrever, porém, temos que levar em consideração que toda criança traz consigo referenciais sócios culturais refletidos em seu cotidiano e ações.

Alguns teóricos positivistas como: August Conte, Emily Durkheim, entre outros acreditavam que a criança era um tábua em branco, que nascia sem nenhum conhecimento e este era adquirido com o passar do tempo.

Entretanto, estudos comprovaram que as crianças têm a capacidade de responder a todos os estímulos existentes ao ambiente, tais como, brincadeiras, jogos, músicas, imagens (cor) e principalmente conversas. Essa ação de aprendizagem é chamada de Zona de Desenvolvimento Proximal (ZDP), criado pelo teórico sociointeracionista Lev Vygotsky, que formulando ideias centrais do programa a respeito do desenvolvimento infantil com a tese: Processos Psicológicos Superiores (PPS) dizendo que o processo de alfabetização tem uma origem histórica e social, tendo

como instrumentos de mediação (ferramentas e signos), por exemplo: linguagem; brincadeiras; e o jogo como principais instrumentos de desenvolvimento cultural, histórico, e, facilitador no processo ensino-aprendizagem.

2.4 COMO TRABALHAR OS JOGOS EM SALA DE AULA?

O autor Simão de Miranda mestre em Educação e doutor em Psicologia, vem defendendo a seguinte tese: “ora, somos movidos, ontológica e filogeneticamente, pelo prazer! Seja o prazer de ser, seja o prazer do fazer, seja o prazer que seja! Prazer e regozijo não se dissociam jamais, e o brincar é fonte que jorra inesgotavelmente desses dois elementos” (p.16) .Ao fazer essa afirmação o autor Simão de Miranda quer fazer a seguinte reflexão, desde de que o mundo é mundo o jogos e brincadeiras sempre estiveram fazendo parte de sua vida as mais comuns são: religiosas,filosóficas,sociais,esportivas,educacionais,culturais etc. O autor demonstra em seu livro Oficina de Ludicidade na Escola, que ao longo do tempo a escola já superou muitas razões históricas para ser melancólica.

Sua afirmação é a seguinte: “ao mesmo tempo, reconhecemos que as salas de aulas do passado e as do presente diferenciam-se muito pouco no quesito” alegria” (p. 16).

De acordo com o que cita o autor o índice de avanço dentro do âmbito escolar quanto ao seu progresso de visão metodológica desenvolvida e aplicada sobre nossos alunos, esse paradigma deve ser quebrado, com utilização de ferramentas como “os jogos”. Em meio a tantos obstáculos encontramos também grandes ferramentas as quais nos possibilita avançar na área da educação com a base jogos e brincadeiras, então surge a questão, como trabalhar com os jogos em salas de aula? Seja qual for o jogo ou brincadeira ele deve ser bem planejada, orientada, coletiva e com objetivos claros.

É necessário ter sempre uma intervenção para ver o desempenho e interesse de cada um, precisa ocorrer também um momento de verbalização, mantendo sempre a postura de professor mesmo quanto você é um integrante do jogo ativo, ser sempre dinâmico e comunicativo, pois é necessário promover entusiasmo nos alunos, trabalhar sempre com tamanha cautela e melindrosidade a questão de eliminação.

Em um certo, momento do livro “Ludicidade na Escola” o autor nos propõe a refletir sobre a citação de Jean Chateau, onde ele afirma que criança e jogo não se separa.

(...) suponhamos que, de repente, nossas crianças parem de brincar, que os pátios de nossas escolas fiquem silenciosos, que não tivéssemos mais perto de nós este mundo infantil que faz a nossa alegria e o nosso tormento, mas um mundo triste de pigmeus desajeitados e silenciosos, sem inteligência e sem alma. Pigmeus que poderiam crescer, mas que conservariam por toda sua existência a mentalidade de pigmeus, de seres primitivos. Pois é pelo jogo, pelo brinquedo, que crescem a alma e a inteligência tranquilidade, pelo silêncio-pelos quais os pais às vezes se alegam erroneamente-que anunciam frequentemente no bebê as graves deficiências mentais. Uma criança que não sabe brincar, uma miniatura de velho, será um adulto que não saberá pensar (CHATEAU 1987, p.14).

O autor leva pensar sobre as problemáticas que uma criança poder ter em seu desenvolvimento, caso não haja a brincadeira na sua rotina, o que o silêncio pode acarretar e esconder por muito tempo, uma criança que interage com o meio se desenvolve amplamente, seus gestos e atitudes podem demonstrar seus avanços e dificuldades. Vemos quão importante é o barulho que as crianças fazem, o poder que seus gritos e gargalhadas tem sobre os seus desenvolvimentos cognitivos. Uma criança que tem a liberdade de brincar e jogar e que esse interagir faça parte integral de seus anos escolares se torna um adulto preparado para lidar com as dificuldades e diversidades que a vida adulta oferece.

Ao se trabalhar jogos e outras brincadeiras dentro da escola deve se elaborar um plano de ação, onde possa ser feita a intervenção necessária no alfabetizar, a pesquisa foi realizada em uma escola municipal com um grupo de trinta crianças, as quais estavam em níveis diferentes de alfabetização, e apresentavam dificuldades em matemática e língua portuguesa. A proposta foi apresentar um jogo no caso a “amarelinha” conhecida por quase todos os alunos e apresentar de forma clara a história do jogo, como surgiu, onde e o porquê. Nesse caso a amarelinha surgiu no Império Romano antes da era cristã, era um campo dividido com mais de 200 quadrados riscados no chão para o treinamento dos soldados romanos, copiado pelas crianças e passado por gerações até chegar a que hoje conhecemos, a amarelinha que em alguns locais e conhecida como “maré” foi o instrumento utilizado para auxiliar na alfabetização das trintas crianças citadas acima.

Feita a implementação do jogo e as pesquisas realizadas com os alunos, viu-se um desenvolvimento na alfabetização e letramento dos mesmos, não só na leitura como também na matemática, o desempenho foi tamanho que somente dois dos alunos pesquisados foram retidos, estes por sua vez, não tiveram um bom desempenho na leitura nem em cálculos matemáticos com total excelência, porém, para alunos que não sabiam somar, subtrair, multiplicar tão menos dividir, apresentaram um grande interesse em aprender, e se empenharam para que o mesmo ocorresse. Um dos alunos retidos tem dificuldades de aprendizagem e mesmo assim conseguiu através do trabalho feito fazer a diferenciação entre soma e subtração, e multiplicação e divisão, o que outrora era um grande desafio para esse educando e pode não parecer nada para o mesmo é um grande passo para o caminho a ser trilhado.

O local escolhido para realização a pesquisa, é um bairro com alto índice de violência e baixo índice de desenvolvimento educacional, a escola fica as margens de descriminalização social, pois o bairro, é considerado por todo o município como uma área de risco social e degeneração humana, como também é um dos mais violentos do país.

2 O PROFESSOR E O BRINCAR

O ato de ensinar requer habilidades e disposição do professor, pois ensinar é muito mais do que alfabetizar, é fazer nascer na criança o costume de buscar novas experiências e a vontade de aprender sempre mais. Professor é nesse contexto a figura que leva o aluno a desenvolver certas habilidades, mediando esse processo de conhecimento sempre que necessário, pois “a educação não transforma o mundo. A educação muda pessoas. Pessoas transformam o mundo” (FREIRE).

A alfabetização e letramento são a base para o conhecimento na fase inicial de ensino aprendizagem, pois, se feito de maneira inócua propiciará ao aprendente grandes dúvidas no futuro e deixará uma lacuna em relação ao processo de aprendizagem. Esse período é o mais promissor e complexo da educação, tem de ser medrado para que os avanços (séries/anos) sejam realizados com êxito, no caso, para que os alunos sejam aprovados sem nenhum tipo de dificuldade.

O professor deve oferecer uma gama de possibilidades de desenvolvimento, utilizando diversos materiais como suporte na sua metodologia de ensino, dentre esses suportes o brinquedo entra como ajuda, trabalhando a criança em todas as suas dificuldades sejam elas motora, psíquica, linguística ou social.

O uso de jogos e brincadeiras pelo docente em sala de aula trabalha vários aspectos nos alunos, entre eles estão: o convívio social, desenvolvimento motor, o senso crítico, leitura, escrita, conhecimento de números, soma, subtração entre tantas outras, Vygotsky uma vez disse: “o pensamento não apenas se expressa em palavras, ele adquire existência através delas”.

Piaget considera a atuação do professor como indispensável no processo de aquisição do conhecimento de seus alunos, ajudando a organizar e construir as ideias dos mesmos, ele divide o desenvolvimento em quatro etapas: sensório-motor, pré-operatório, operatório-concreto e operatório-formal. Em todas essas etapas de desenvolvimento a criança necessita de mediação seja do professor ou outro adulto que tenha influência sobre ele.

Platão ainda na Grécia Antiga falava sobre a importância de professores trabalharem com seus alunos de maneira lúdica, no qual não utilizasse de severidade e sim diverti-los proporcionando uma forma diferente de aprender os estingando a buscar cada vez mais o conhecimento.

As crianças não devem aprender pela força e severidade, cabe ao professor encaminhá-los para que mestre seja capaz de descobrir com precisão a tendência peculiar do gênio que existe dentro de cada um (Platão).

A criança necessita de carinho e compreensão nessa fase de aprendizado, ser alfabetizado nem sempre é um processo fácil para o aprendente, e o ato de alfabetizar pode se dificultoso para o professor e fazer dessa prática algo prazeroso é o objetivo a ser alcançado. O principal motivo da educação é criar pessoas capazes de fazer coisas novas e não simplesmente repetir o que outras gerações fizeram (Jean Piaget).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando todos os aspectos que envolvem a alfabetização e a figura do professor como pessoa que retém conhecimentos e preparação para exercer a condição de alfabetizador, encontramos profissionais que se mostram despreparados para exercer a profissão de professor. É o despreparo teórico, o emocional e o principal a falta de interesse no processo de ensino aprendido, lembrando que o agente principal da alfabetização é a criança, não basta só apresentar conteúdo sem lembrar-se da influência que exercera sobre essa vida em construção. A alfabetização é um momento mágico para a criança, mas também é desconhecida, não há preparo o suficiente que ensine a criança a passar por essa fase de desenvolvimento de sua vida escolar, é hora de descobertas e assimilações, é no ato de brincar que ela se refugia.

Entretanto alguns pesquisadores identificaram que brincar desenvolve o senso crítico do aprendente, faz ele se tornar ágil em problemas do cotidiano e em situações que exijam de si raciocínio lógico e dedutivo. Essa pesquisa foi desenvolvida com o objetivo de intervenção no processo de alfabetização, utilizando jogos não como diversão ou passatempo e sim como veículo de aprendizado, dando suporte ao professor alfabetizador.

A brincadeira é o momento de interagir e agir de acordo com as situações apresentadas e propostas pelo professor, deve sempre ter um objetivo a ser almejado pela criança e alcançado pelo mediador no caso o professor regente.

4 REFERÊNCIAS

BAQUERO, Ricardo. **Vygotsky e a aprendizagem escolar**. Trad. Ernani F. da Fonseca Rosa. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

CHATEAU, Jean. **O jogo e a criança**. São Paulo: Summus, 1987.

MACEDO, Lino; PETTY, Ana L. S.; PASSOS, Norimar C. **Aprender com jogos e situações-problema**. Porto Alegre: Artes Médicas Editora, 2000.

CONCEPÇÕES de jogo conforme Vygotsky, Piaget, Wallon. 2013. Disponível em: <<http://pedagogiaaopedaletra.com/concepcoes-de-jogo-conforme-vygotski-piaget-wallon/>>. Acesso em: 28 nov. 2014.

MOYLES, Janet R. **Só brincar? O papel do brincar na educação infantil.** Porto Alegre. Artmed, 2002.

MIRANDA, Simão de. **Oficina de ludicidade na escola.** Campinas: Papyrus, 2013.

NEGRINE, Airton. **Aprendizagem e desenvolvimento infantil.** Conteúdo, v. 1. Simbolismo e jogo. Porto Alegre: Prodil, 1994.

TIZUCO M. Kishimoto, **Jogo, brinquedo, brincadeira e a educação.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

VYGOTSKY, L.S; LURIA, A.R.; LEONTIEV, A.N. **Linguagem, desenvolvimento e aprendizagem.** São Paulo: Ícone; Universidade de São Paulo, 1998.

A LITERATURA INFANTIL E SUAS CONTRIBUIÇÕES NO PROCESSO ENSINO APRENDIZAGEM

Daniele da Rosa Silva¹
Gabriela Martins²
Marlucia Scaquete³
Geruza Ney Alvarenga⁴

RESUMO

Esse artigo tem como objetivo reconhecer a importância da leitura para o desenvolvimento da criança, tendo como foco analisar as possíveis estratégias utilizadas pelo professor para despertar no aluno, o interesse pela leitura já na educação infantil. Despertando o gosto pela leitura e trabalhando a literatura infantil de forma que possa contribuir no processo de ensino aprendizagem.

Palavras-chave: Literatura Infantil. Educação Infantil. Ensino aprendizagem. Leitura. Alfabetização.

ABSTRACT

This article aims to recognize the importance of reading to the child's development, focusing on analyzing the possible strategies used by the teacher to awaken in student interest in reading already in early childhood education. Awakening the taste for reading and working children's literature so that it can contribute to the teaching and learning process.

Keywords: Children's Literature. Children's Education. Teaching and learning. Reading. Literacy.

1 INTRODUÇÃO

No mundo da comunicação e da linguagem, o livro tem uma importância fundamental, por que a partir dele pode se ter contato com vivencias de outras pessoas, ir a lugares muitas vezes impossíveis de chegar. Portanto a realização desse estudo tem por objetivo reconhecer a importância da leitura para o

¹ Graduanda do curso de Pedagogia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

² Graduanda do curso de Pedagogia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

³ Graduanda do curso de Pedagogia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

⁴ Orientadora. Docente da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

desenvolvimento da criança, tendo como foco analisar as possíveis estratégias utilizadas pelo professor para despertar no aluno o interesse pela leitura. Na educação infantil a disponibilidade, o fácil acesso aos livros e a contação de histórias podem despertar na criança o gosto pela leitura, trabalhada em sala de aula em suas diversas formas como, o movimento, a imagem, a música, que formam a bagagem comunicativa da criança desde seus primeiros anos.

O papel do professor é de mediar, através de estratégias que promovam situações de aprendizagens significativas e prazerosas. No entanto a realidade que se vê nas escolas em relação à leitura é que ela muitas vezes é encarada como algo obrigatório, que é feito de maneira mecânica, sem uma mobilização dos professores para despertar o interesse dos alunos. Diante deste contexto surgem algumas indagações: Como despertar o gosto pela leitura? Como trabalhar a literatura infantil de forma que possa contribuir no processo de ensino aprendizagem? A relevância desse tema é fundamental por compreender que o livro está presente na vida da criança desde os primeiros anos de vida, proporcionando o desenvolvimento a imaginação, a criatividade, a sensibilidade e o enriquecimento do vocabulário da criança. Para o desenvolvimento do trabalho utilizou-se uma pesquisa bibliográfica, de autores que abordam o assunto, como por exemplo, Zilbermam, Áries, Aranha, Coelho, entre outros.

Nesse sentido a pesquisa procura identificar as possibilidades de trabalho com a literatura infantil, dando ênfase no gosto pela leitura de forma simples mais prazerosa contribuído para a aprendizagem do aluno na condição de ser leitor de diferentes tipos de texto.

2 CONCEPÇÃO DE INFÂNCIA

Nos últimos anos têm crescido no Brasil pesquisas sobre a infância. Essas pesquisas ocorrem em diferentes áreas, dos campos político, social, educacional e religioso, contribuindo para ampliar a compreensão de que entender a natureza infantil, isso implica em considerar a criança como ser social, sujeito de sua história e também produtora de cultura.

Embora sempre tenha existido a criança, nem sempre existiu o reconhecimento da infância, pois, a noção de infância é, antes de tudo, uma construção histórica e vinculada ao pensamento hegemônico de cada época.

Na Idade Média não existia particularização da infância e, assim, logo que pudessem dispensar os cuidados da mãe ou da ama, as crianças passavam a participar das atividades sociais junto aos adultos. Não existia uma distinção nítida entre o mundo da criança e o mundo do adulto. Sendo assim, a vida da criança confundia-se com a própria vida dos adultos. Sobre esse contexto, a criança pode ser descrita da seguinte maneira:

[...] veste-se da mesma forma (não havia traje especial para elas), participa dos mesmos jogos, frequenta as mesmas festas (geralmente religiosas); não há preocupação em excluí-las das conversas dos adultos, e estes não se abstêm de qualquer referência a assuntos sexuais na presença delas. Há uma certa promiscuidade, sendo comum dormirem na mesma cama com os pais ou com criados que delas cuidam (ARANHA, 1996, p. 58).

Essa descrição permite compreender que a presença da criança era, de certa maneira, desconsiderada, ou seja, apesar de estar presente, não se percebiam as características da infância.

Os séculos XVI e XVII foi o princípio do reconhecimento da concepção de infância centrada na inocência e na fragilidade infantil. Na alta Idade Média, a criança era a expressão social do adulto em tratamento reduzido que compartilhava uma vida coletiva com os adultos sem qualquer vínculo afetivo mais profundo. A partir do momento em que os adultos passam a conceber a infância como, um período singular, na vida do ser humano, articula-se a esse novo sentimento de infância um novo modelo de escola.

Frente ao exposto, percebe-se que, a partir do século XVII, a educação da infância passou então a constituir-se como preocupação. Então na perspectiva de moralização da infância, esta passou a constituir-se objeto de estudo da pedagogia moderna.

No contexto pedagógico, o destaque daquele século foi Comenius (1997), que apontou, dentre outras coisas, a criação de uma escola maternal e primária em seus respectivos princípios educativos. E dessa forma, Comenius pode ser considerado o principal interlocutor entre a pedagogia e a infância, pois esta relação, até aquele momento não se encontrava ainda bem definida. Entretanto, segundo Narodowski (1996), Comenius não concedeu à infância uma primazia existencial, mas sim,

introduziu-a em seu discurso como mais um elemento no contexto das preocupações gerais do funcionamento escolar.

O longo processo de transformação, à concepção de infância foi influenciado pela Revolução Industrial, que a partir do século XVIII, exigiu alterações de diferentes naturezas na organização do trabalho e também familiares. “A partir do século XVIII, os cuidados com o conforto, higiene e o bem-estar completam o quadro de fechamento do universo familiar” (ARANHA, 1996, p.59).

A criança traz a sua própria lógica de compreender e explicar o mundo. Quando incentivadas brincam e aprendem com seus jogos, aprendem brincadeiras diversas, com a ajuda dos adultos e de outras crianças. Desta forma vão elaborando suas próprias regras e valores e apropriando-se dos costumes que são passados de geração em geração.

Não se vê em nossos dias, brincadeiras de rua, cantigas de rodas, brincadeiras folclóricas que seguiam leis e regulamentos criados pelas próprias crianças e transmitidas historicamente proporcionando a construção do aspecto socializador que é próprio da infância. O que é observado nesse contexto é que tem sempre um adulto dizendo a estas crianças o que fazer e como agir, impedindo-as de serem produtoras de cultura.

Assim entende-se que as crianças possuem uma natureza singular que as caracterizam como sujeitos que sentem e pensam o mundo de um jeito próprio. Desde cedo as crianças revelam seu esforço para compreender o mundo e suas contradições, e por meio de brincadeiras explicam as condições de vida que estão submetidas, revelando seus anseios e desejos. Desse modo a literatura infantil torna-se um dos instrumentos essenciais para ajudar a criança a compreender o mundo.

3 LITERATURA INFANTIL: O PAPEL DO PROFESSOR E DA ESCOLA NO PROCESSO DE FORMAÇÃO DE LEITORES

O ato de contar histórias é conhecido desde as mais primitivas civilizações, o homem sempre lançou mão da narrativa. O conhecimento sempre se fez presente pelo processo de contar histórias de pai para filho e foi se fixando ao longo do desenvolvimento das sociedades, constituindo-se em um eficiente e efetivo meio comunicativo.

A literatura exerce uma importante função no desenvolvimento infantil, e auxilia a criança a conhecer o mundo e a se reconhecer. Ao ler uma história reforçam-se imensamente os laços afetivos, a criança nesse momento percebe que os adultos são capazes de sentir e de pensar como ela.

A literatura infantil surgiu em meados do século XVII justamente com a função de educar moralmente as crianças. As histórias tinham a função moral, a fim de demarcar claramente o bem a ser aprendido e o mal a ser desprezado. A maioria dos contos de fadas, fábulas e mesmo muitos textos contemporâneos incluem-se nessa tradição. Tais textos não precisam ser rejeitados por aqueles que pretendem formar eticamente a criança - ao invés de apenas educá-la moralmente, basta que o bem e o mal apresentados sejam problematizados e não, simplesmente, aceitos como respostas aos problemas tratados nas histórias (CADEMARTORI, 1991).

A história da Literatura Infantil começa a delinear-se no início do século XVIII. Anteriormente a esta data, como já foi comentado anteriormente, a criança era considerada como um adulto. Não havia livros destinados a ela, sua literatura era a mesma destinada aos adultos. Em relação ao surgimento da Literatura Infantil, com ascensão da burguesia, comenta Regina Zilberman (1994, p.15):

[...] antes da constituição deste modelo familiar burguês, inexistia uma consideração especial para com a infância. Essa faixa etária não era percebida como um tempo diferente, nem o mundo da criança como um espaço separado. Pequenos e grandes compartilham dos mesmos eventos, porém nenhum laço amoroso especial os aproximava. A nova valorização da infância gerou maior união familiar, mais igualmente os meios de controle do desenvolvimento intelectual da criança e manipulação de suas emoções. Literatura e escola, inventada a primeira e reformada a segunda, são convocadas para cumprir esta missão.

Conforme o comentário da autora fica evidenciado a estreita ligação da literatura infantil com a pedagogia.

Dessa forma, Sordi (1991, p. 46) relata que a obra literária destinada à criança deve apoiar-se nas suas primeiras emoções, onde devem estar presentes as alegrias ou as amarguras que a vida propõe. A autora também argumenta que a ilustração é um outro aspecto que caracteriza a obra infantil e que requer muita atenção, pois a mesma é que deixa um espaço para que criança use a fantasia e a imaginação. Para Carvalho (1996), "Literatura Infantil é todo o acervo literário eleito pela criança".

Já Cunha (1998) diz que a “Literatura Infantil são os livros que têm a capacidade de provocar a emoção, o prazer, o entretenimento, a fantasia, a identificação e o interesse da criança. Para Coelho (2000, p.27):

A literatura infantil é, antes de tudo, literatura; ou melhor, é arte: fenômeno de criatividade que representa o mundo, o homem, a vida, através da palavra. Funde os sonhos e ávida prática, o imaginário e o real, os ideais e a sua possível / impossível realização [...].

Portanto, o conceito de Literatura Infantil é bastante discutido entre os estudiosos do assunto. Há aqueles que defendem que é o objeto escolhido pelo seu próprio leitor, outros argumentam que é o objeto de formação de um agente transformador da sociedade e há até aqueles que questionam o fato de existir uma literatura infantil ou dela ser uma questão de estilo. O que não se pode desconsiderar, de maneira nenhuma, é que a literatura é uma arte, e como tal, as relações de aprendizagem e vivência são fundamentais para que alcance uma formação integral do indivíduo.

O domínio da leitura pelo indivíduo é um fenômeno que ultrapassa e muito a mera alfabetização, ela deixou de ser vista como simples aquisição de habilidades mecânica, para abranger o sentido de veículo de penetração no mundo da cultura atual, seus benefícios vão além de sua vida escolar, o hábito da leitura interfere numa vida toda. Segundo Coelho (2000) observa-se hoje a importância dada a iniciação lúdica do pré-leitor ao mundo da leitura, antes da alfabetização, porque esse é um marco para a introdução ao mundo da leitura.

Nesse contexto a escola vem a ser um espaço de iniciação a leitura. Essa imersão deve ser feita através de livros bem coloridos e contação de histórias bem elaboradas com músicas, fantasias e danças, enfim, algo bem dinâmico, dando oportunidade dessa leitura se estender para vida toda. O que de fato tem gerado vários estudos da literatura infantil para as novas gerações que a torna um grande espaço de convergência das multilinguagens.

Dessa forma, fica claro a importância da leitura como instrumento para o desenvolvimento de um sujeito crítico, emancipado capaz de interpretar o mundo e tomar decisões mais coerentes. Mas para que isso aconteça na prática é necessário que o professor preocupe-se em despertar o hábito e o prazer pela leitura em seus

alunos, deve saber que ler e conhecer o livro que irá trabalhar com a criança é primordial, que ao escolher um livro ele precisa conhecer seus alunos, perceber seus interesses, ou seja, saber suas preferências, tempo de concentração, forma de envolvê-los, para que o retorno seja garantido.

Então, ele poderá iniciar o hábito de leitura na criança estimulando-a primeiro a ouvir histórias, dessa maneira, o professor tem que ser um bom contador de histórias, pois o mesmo tem em suas mãos a tarefa de propor a criança situações de aprendizagem para construção do conhecimento de forma lúdica, atraente sem necessariamente passar pela via da obrigação e sim pela via da sedução, num contexto totalmente desprovido de finalidade pedagógica, onde o objetivo único seja o despertar do leitor mirim.

Entendemos que, a literatura infantil é um instrumento que contribui para elaboração destas situações. Sendo assim, é importante que o educador tenha conhecimentos sobre este elemento tão importante e também saiba como utilizá-lo de forma que se preserve a função real da literatura.

3.1 CONTAÇÃO DE HISTÓRIAS COMO ESTRATÉGIA PARA DESPERTAR O INTERESSE PELA LEITURA

“Era uma vez uma linda princesa...” Essas histórias que remetem a infância, nem sempre lembram quão desafiador foi a tarefa de juntar todos esses símbolos, em busca do prazer de navegar nas águas mágicas de literatura. Para isso foi necessário a intervenção de dois fatores importantes, que são o professor e a escola, pois para muitas crianças a descoberta do mundo da literatura só acontece na escola como a mediação de um professor. Para que isso aconteça é necessário reconhecer a importância da leitura para o desenvolvimento da criança, descobrindo estratégias utilizadas pelo professor para despertar no aluno o interesse pela leitura já na educação infantil.

Nesse sentido Sordi (1991) aponta algumas sugestões que pode ajudar o professor a desenvolver atividades com a literatura em sala de aula e as técnicas de contar histórias que se mesclam com as qualidades necessárias ao contador ou narrador, como por exemplo, verificar o local; horário e as acomodações; conhecer o público a que se destina e ter o dom de encantar e dominar o auditório; conhecer o enredo

com absoluta segurança; narrar com naturalidade, sem afetação, com voz clara e expressão viva; enfatizar os pontos emocionantes da história através das variações de tonalidades de voz e pausas oportunas.

O professor pode contar histórias como quem recria caminhos junto com os alunos, experimentando com eles o sabor de uma aventura, onde descobertas e imprevistos acontecem. Quando se cria esse suspense, perguntando o que vai acontecer a seguir, ou quando consulta as crianças sobre o que deve fazer, sobre que voz emprestar a cada personagem (rouca, estridente, grossa, meiga, atrevida etc.), ou quando as convida a interpretar e a encenar a história, a sala de aula se transforma em palco.

Coelho (2000) relata que o professor deve ter claro em sua mente a concepção de infância, enxergar a literatura como um fenômeno da linguagem, estabelecer relações entre literatura, história e cultura, entender a leitura como um diálogo entre o leitor e o texto tendo consciência que a escrita é fruto dessa leitura e olhar a escola como um espaço privilegiado.

Segundo a autora, é necessário que o professor tenha consciência da importância da leitura e dos livros para a vida individual, social e cultural das crianças; devendo, portanto, desempenhar a função pedagógica sim, ela se faz necessária em dados momentos, porém com uma maior seriedade possível e ainda com caráter inovador. A escola é, na maioria dos casos, a única oportunidade que as crianças têm de entrar em contato com a leitura, se utilizarmos esse espaço de forma incorreta certamente estaremos contribuindo para aumentarmos os índices de leitores mecânicos.

O professor é um dos maiores responsáveis por incutir o hábito da leitura em seus alunos, mas primeiramente precisará que se torne leitor, um bom leitor. Através do incentivo e de seu exemplo, conduzirá o aluno com maior segurança ao hábito e ao prazer pela leitura.

Como afirma a mesma autora que é importante trabalhar a literatura com o objetivo de despertar leitores e automaticamente, envolvê-los com estratégias diversificadas, atraindo sua atenção e motivando-os para a escuta da narrativa. Assim, as crianças devem ver na leitura algo interessante e desafiador, uma conquista capaz de dar

autonomia e independência. Por isso, a criança deve ver a escola como um espaço privilegiado para a leitura e a escrita.

O papel do professor, portanto, é conhecer a criança e aprofundar seus conhecimentos referentes a questões de leitura. Não existe maneira de criar na criança que não foi alfabetizada a vontade de ler, para transpor essa barreira o educador deve utilizar das ferramentas propostas mencionadas para despertar o interesse pela leitura. O professor, sendo um facilitador da aprendizagem, precisa diversificar e enriquecer seu trabalho ampliando a utilização dos textos que seus alunos vão ler e ouvir, ou seja, oferecer diferentes gêneros de leitura como: contos de fadas, lendas, fábulas, poemas, contos, entre outros.

Zilberman (1994) ressalta que a escola tem a finalidade de transformar as disciplinas para a realidade do aluno. Dessa forma precisa-se conservar a relação entre a leitura e a escola, por que ambas estão voltadas para a construção do leitor.

Nesse cenário, a criança passa a ser mais participativa, pois passa a formular suas próprias questões, construindo para sua formação.

Percebe-se a carência das escolas em trabalhar com as práticas de leitura nas salas de aulas. Quando a leitura passa a ser vista como um processo de interação entre o leitor e o texto, a escola assim começa a desenvolver seu papel na formação de leitores. O prazer pela leitura e pelos livros é formado não só, no ambiente familiar, por meio de lendas, contos contados pelos pais ou avós, mas principalmente nas instituições de ensino. Sendo estas a maior causadora por afastar a criança do livro, evitando a interação que deveria ser bastante proveitosa. Nas escolas os livros são vistos como algo obrigatório, na maioria da vez exigida pelos professores, que utilizam os textos como algo limitado, deixando o aluno longe do mundo da leitura. Como afirma os PCNs de Língua Portuguesa (p.43)

Formar leitores é algo que requer, portanto, condições favoráveis para a prática de leitura que não se restringem apenas aos recursos materiais disponíveis, pois, na verdade, o uso que se faz dos livros e demais materiais impressos é o aspecto mais determinante para o desenvolvimento da prática e do gosto pela leitura.

Nesse sentido, cabe a escola criar ambiente favorável para a leitura, desenvolvendo nas crianças não só o hábito, mas essencialmente o prazer pela leitura.

E quanto mais o mundo apresentado no texto for parecido com o do leitor, mais terá consciência do real e posicionamento crítico. A grande dificuldade do aluno é de conhecer a si mesmo e o meio no qual vive, principalmente familiar. O livro lhe permitirá ter uma visão de mundo, resultantes de sua restrita experiência, através de sua linguagem simbólica.

Dessa forma a literatura infantil que faz essa diferença na vida dos leitores, pois quando se fala em formar leitores, se torna difícil deixar de pensar num conceito de leitura. Já que o universo está cheio de diferentes tipos de textos, verbais e não-verbais. Neste sentido, o leitor precisa ler interpretar e ter um olhar sobre as variedades linguísticas que o cerca. Portanto este motivo, formar leitores é antes de tudo, trabalhar com eles de forma desafiadora, estimulando o prazer pela leitura, construindo assim, leitores críticos e conscientes de seu papel na sociedade.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho procurou demonstrar a importância da leitura e dos livros para a vida individual, social e cultural das crianças na Educação Infantil, e que, através da participação da escola e dos educadores, as crianças devem ter o acesso à literatura infantil, pois esta tem o poder de fazer com que as crianças entrem no mundo da imaginação, da fantasia.

Apresenta-se neste trabalho, a importância de estimular e propiciar às crianças os livros infantis, os contos de fadas e poesias, entre outros, permitindo-lhes penetrar em seu universo mágico dos sonhos.

Esse é o caminho não apenas da descoberta, mas também um dos mais completos meios de enriquecimento, desenvolvimento de sua personalidade e instrumento que contribui para o processo de ensino aprendizagem. O trabalho aqui apresentado mostrou a importância da escola na função de despertar na criança o prazer pela leitura.

Pode-se dizer que umas das formas de recreação mais importante para a criança, principalmente no que se refere ao seu desenvolvimento e crescimento intelectual, psicológico, afetivo é a leitura.

A literatura infantil, como meio de comunicação e modalidade da leitura, também é um dos mais eficientes mecanismos de recreação e lazer, servindo como um método prático de terapia educacional.

Hoje a presença de mecanismos da vida moderna, tais os programas de televisão inadequados, o computador, os filmes infantis instigando à violência, dentre outros aspectos, despejam sobre a criança informações que cercam a sua capacidade imaginativa, culminando num alheamento de perspectiva crítica.

A literatura desempenha papel fundamental na vida da criança, não apenas pelo seu conteúdo recreativo, mas também pela riqueza de motivações, sugestões e de recursos que oferece ao seu desenvolvimento.

Portanto, neste sentido, cabe aos educadores proporcionarem às crianças o prazer da leitura do livro infantil, pois os mesmos precisam ter a oportunidade e meios de propor ao aluno situações de aprendizagens para a construção do conhecimento.

5 REFERÊNCIAS

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. **Filosofia da Educação**. São Paulo: Moderna, 1996.

ARAÚJO, Vânia Carvalho. **Criança**: do reino da necessidade ao reino da liberdade. UFES: Adufes, 1996.

ÁRIES, Philippe. **História Social da Criança e da família**. Rio de Janeiro: Guanabara, 1981.

CADEMARTORI, Ligia. **O que é literatura infantil**. 5. ed. São Paulo: Brasiliense, 1991.

CARVALHO, Bárbara Vasconcelos de. **A literatura infantil**: visão histórica e crítica, 2 ed. São Paulo: Edart, 1996.

COELHO, Nelly Novaes. **Literatura Infantil: teoria, análise, didática**. São Paulo: Moderna, 2000, p.16.

COMENIUS. **Didática magna**. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

CUNHA, Leo. Literatura Infantil e Juvenil. In: **Formas e Expressões do Conhecimento**. Minas Gerais: Ed. UFMG, 1998

ZILBERMAN, R. **A literatura infantil na escola**. 8. ed. São Paulo,1994.

NARODOWSKI, Mariano. A infância como construção pedagógica. COSTA, M. V. (org.) **Escola básica na virada do século**: cultura, política e currículo. São Paulo: Cortez, 1996, p. 107-118.

SORDI, Rose. **Magistrando a Língua Portuguesa**: Literatura Brasileira, redação, gramática, metodologia de ensino e literatura infantil. São Paulo: Moderna, 1991.

O BILINGUISMO DIGLÓSSICO COMO PROCESSO EDUCACIONAL INCLUSIVO: ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE VITÓRIA

Edna Morellato Ferreira¹
Jaqueline Barros²
Vercinei Ribeiro Souza³
Camila Reis dos Santos⁴

RESUMO

Pensar na educação como um direito de todos, legalmente constituído, nos leva a refletir também sobre o processo educacional de pessoas que demandam necessidades educativas especiais. No caso deste estudo: o sujeito surdo. No que tange a Educação Especial no Brasil, percebemos que essa tem assumido uma importância maior dentro do contexto brasileiro, principalmente após a consolidação de políticas públicas de inclusão. Entende-se que tal status só poderá ser alcançado, quando todas as pessoas tiverem livre acesso à informação, ao conhecimento e aos meios para pleno exercício da cidadania. A pesquisa realizada neste artigo é de caráter qualitativo tendo sido adotada a metodologia de estudo de caso. O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário, aplicado a dois profissionais: um Intérprete de Libras e uma Professora Bilíngue que atuam com dois alunos com deficiência auditiva. Buscaremos refletir sobre as dificuldades e tensões que permeiam as práticas desses profissionais galgando por mudanças significativas que possam dinamizar os processos de ensino e aprendizagem da criança surda.

Palavras-chave: Inclusão. Deficiência Auditiva. Bilinguismo.

ABSTRACT

Think of education as a right for all, legally constituted, also leads us to reflect on the educational process for people who require special educational needs. In the case of this study: the deaf subject. Regarding Special Education in Brazil, we realize that this has taken on greater importance in the Brazilian context, especially after the consolidation of public inclusion policies. It is understood that such status can only be achieved when all people have free access to information, knowledge and the means to full citizenship. The research in this article is qualitative and was adopted the case study methodology. The data collection instrument used was the questionnaire administered to two professionals: an Interpreter pounds and a bilingual teacher

¹ Graduanda do curso de Pedagogia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

² Graduanda do curso de Pedagogia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

³ Graduanda do curso de Pedagogia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

⁴ Orientadora. Docente da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

working with two students with hearing impairment. We seek to reflect on the difficulties and tensions that permeate the practices of these professionals chalking up significant changes that can streamline the processes of teaching and learning of the deaf child.

Keywords: Inclusion. Hearing Deficiency. Bilingualism.

1 INTRODUÇÃO

No que tange a Educação Especial no Brasil, percebemos que essa tem assumido uma importância maior dentro do contexto brasileiro, principalmente após a consolidação de políticas públicas de inclusão. Entendemos que a inclusão só poderá ser alcançada quando todas as pessoas sem discriminação tiverem livres acesso a informação, ao conhecimento e aos meios para o exercício da cidadania.

Dentro desse contexto, temos um público-alvo heterogêneo contemplado pelas plataformas legais de inclusão. A Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva (2008) traz em termos claros que os sujeitos com necessidades educacionais especiais abrangem: deficientes, pessoas com transtornos globais do desenvolvimento e sujeitos com altas habilidades/superdotação.

Pretende-se neste artigo, discutir o processo de inclusão da criança surda na escola comum bem como compreender as práticas educacionais acerca do bilinguismo que vem sido (ou não) praticado para com o sujeito surdo. Buscar-se-á a realização de pesquisa in loco com o objetivo de compreender, a partir das falas dos agentes educacionais, como os mesmos concebem suas práticas pedagógicas com a criança surda e se os mesmos compreendem em que consiste o bilinguismo diglósico.

Buscaremos refletir sobre as dificuldades e tensões que permeiam as práticas dos professores galgando por mudanças significativas que possam dinamizar os processos de ensino e aprendizagem da criança surda. O bilinguismo tem sido uma realidade viva na escola comum? Como tem sido praticado o bilinguismo? O mesmo tem contribuído para a formação do sujeito surdo? Como os profissionais desta área estão vendo esse processo de inclusão? Entendemos que se faz necessária uma mudança de mentalidade principalmente no que diz respeito aos falsos rótulos de que a criança surda não aprende. A inclusão do aluno surdo é importante para seu

desenvolvimento social e cognitivo, e a escola torna-se ambiente primordial que pode “potencializar” ou “amenizar” os processos de ensino e aprendizagem deste sujeito. Tudo dependerá das práticas e das interações estabelecidas/tecidas neste meio.

É papel de a escola intervir pedagogicamente, adequando sua metodologia para que o aluno seja inserido no ambiente escolar, e que o mesmo se sinta participante deste processo educativo. Mesmo com os grandes desafios que a inclusão representa para as escolas que estão sendo levadas a atender esses alunos com necessidades especiais, em especial os surdos, experiências têm rompido várias barreiras para levá-los a um verdadeiro aprendizado, e não apenas a restritos momentos de socialização.

Diante das questões supracitadas, este trabalho é de relevância, pois contribui para potencializarmos o desenvolvimento social e cognitivo do sujeito surdo. A partir de experiências e observações da prática de uma equipe bilíngüe em uma escola de ensino fundamental da Prefeitura Municipal de Vitória, pretende-se investigar a importância do trabalho ali realizado e a sua contribuição para que o aluno surdo se sinta participante dos processos de ensino e aprendizagem.

2 LIBRAS COMO MODALIDADE VISUAL-MOTORA DE LINGUAGEM

Língua Brasileira de Sinais (Libras) constituem-se uma linguagem de modalidade visual-motora característica das comunidades surdas. A utilização desta modalidade de língua não representa simplesmente o uso de mímicas ou gestos soltos, pois os estudos comprovam que a Libras atende a todos os critérios linguísticos (sintaxe, morfologia, gramática), tendo seu status de língua reconhecido.

Neste contexto, o que diferencia a língua de sinais da linguagem falada (oral-auditiva) é que a Libras se utiliza do canal visual-espacial, uma vez que as informações são vistas e repetidas pelas mãos, ou seja, através da movimentação do corpo e da expressão do rosto (DANIEL CHOI, 2011). De acordo com Andrei Gesser (2014, p, 12):

Em qualquer lugar em que haja surdo interagindo, haverá línguas de sinais. Podemos dizer que o que é universal é o impulso dos indivíduos para comunicação e, no caso dos surdos, esse impulso é sinalizado.

A língua de sinais é a língua usada pelos surdos no seu cotidiano, e que permite o acesso a sua cultura, contribuindo para sua construção social enquanto sujeito. É a principal força que une a comunidade surda.

Ao aprender a língua brasileira de sinais, uma pessoa poderá comunicar-se com outra que também tenha conhecimento da língua podendo discutir sobre diversos assuntos, sem limitações.

Atualmente a comunidade surda tem conquistado alguns direitos importantes, os quais têm contribuído para sua inserção no contexto social, econômico e político. No entanto nem sempre foi assim. O filósofo Aristóteles considerava que os surdos seriam incapazes de se desenvolverem intelectualmente, por considerar que apenas a audição contribuiria para tal desenvolvimento (SACKS, 2013).

No código Justiniano os surdos tiveram as primeiras conquistas legais, houve a separação dos surdos dos demais deficientes, e a identificação dos graus de surdez e mudez. Esses fatos foram relevantes para a história dos surdos, pois foi a partir deste momento que novas possibilidades de estudos surgiram. Há relatos de que os monges beneditinos utilizavam da língua de sinais para se comunicarem, pois não podiam quebrar o voto de silêncio (STROBEL, 2009).

Os surdos durante séculos, lutaram pelo direito de uso da linguagem de sinais para se comunicarem, e também para que a Libras fosse reconhecida como sua língua materna. Na busca incansável por essas conquistas não podemos deixar de mencionar os nomes de alguns educadores que foram importantes na memorização da exclusão do público surdo na sociedade (STROBEL, 2009).

O monge beneditino Pedro Ponce de Leon (1510-1584) foi reconhecido como o primeiro professor de surdos, que serviu de estímulo para posteriores educadores. Os seus alunos eram, em sua maioria, filhos de nobres. Os pais desses alunos depositavam suas esperanças na possibilidade de seus filhos desenvolverem a fala, uma vez que essa seria a única forma de preservar seus bens, pois como já mencionado, os surdos que não conseguiam falar não tinham esse, e nem outros direitos. Usando a dactilologia, a escrita e a oralização como metodologia, Leon

demonstrou que os surdos eram capazes de aprenderem, contrariando o que havia afirmado Aristóteles (STROBEL, 2009).

Surgiram outros defensores do mesmo pensamento de Leon, de que os surdos teriam que falar para serem humanizados. O filósofo Juan Pablo Bonet (1579-1633) soldado a serviço do rei, escreveu o livro *Redução das Letras e Arte para Ensinar a Falar os Mudos*. Mesmo defendendo a oralidade, utilizava o alfabeto manual para ensinar a leitura e a escrita e a língua de sinais para ensinar a gramática (STROBEL, 2009).

Uma das grandes mudanças ocorridas na história da educação dos surdos, aconteceu na Europa com o abade francês Charles Michel de L'Épée (1712-1789), que ficou conhecido como o "Pai dos Surdos". Fundou a primeira escola para surdos no mundo, e defendia o uso da língua de sinais revolucionando a educação dos surdos de individual para coletiva. Ao se referir a essa conquista o autor Sacks (2013, p. 26) afirma que:

[...] não são (geralmente) as ideias dos filósofos que mudam a realidade, e tampouco, inversamente, a prática das pessoas comuns. O que muda a história, o que desencadeia as revoluções, é o encontro dessas duas coisas.

A atitude de Charles proporcionou grandes mudanças na vida de um público que não era visto pela sociedade. Os surdos ensinados por L'Épée se tornaram importantes professores, e seus ensinamentos se espalharam pelo mundo (STROBEL, 2009).

Esse período iniciado por L'Épée ficou conhecido como a "Época de ouro da educação de surdos", que foi de 1780 até 1880, pois houve um rápido crescimento no número de escolas e de professores para surdos por todo o mundo. Os surdos que se formaram no Instituto de Surdos de Paris passaram a ocupar cargos e exercer funções que antes era privilégio apenas dos ouvintes alcançando o que sempre almejavam: autonomia e direito à cidadania (DANIEL CHOI, 2011).

Como exemplo de superação podemos citar a história do surdo Laurent Clerc, que foi para os Estados Unidos em 1816 a convite de Thomas Hopkim Gallaudet, e impressionou a todos os professores americanos pela sua inteligência nunca imaginada para uma pessoa surda. Thomas Gallaudet foi a Paris visitar escolas e

aprender a língua de sinais francesa. Juntos Clerc e Gallaudet fundaram em 1817 a primeira escola para surdos nos Estados Unidos: o American Asylum for the Deaf, em Hartford. O sucesso dessa instituição influenciou a abertura de várias outras escolas voltadas para o público surdo (SACKS, 2013).

A língua de sinais que Clerc trouxe da França se misturou com a língua de sinais nativa, originando a Língua Americana de Sinais (ASL). Os progressos na educação dos surdos através da língua de sinais foram notórios, resultando na criação da primeira faculdade nacional para surdos, o Gallaudet College, atualmente a única no mundo com programas direcionados para pessoas surdas (SACKS, 2013).

A primeira escola para surdos no Brasil foi fundada após a chegada do educador Eduardo Huet, ex-aluno do Instituto Nacional de Paris, vindo a convite de Dom Pedro II. Huet implantou em nosso país o alfabeto manual e a língua de sinais francesa. Em 1857, Dom Pedro II cria o Instituto dos Surdos-Mudos no Rio de Janeiro, atual Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), com um ensino voltado para a educação profissionalizante e literária, atendendo alunos surdos de todas as regiões do país. Depois de serem educados retornavam para suas cidades onde difundiam o que haviam aprendido. A mistura da língua de sinais francesa com a língua de sinais usada pelos surdos brasileiros deu origem a Língua Brasileira de Sinais (MAZZOTA, 1996).

Nesse período, os surdos não só do Brasil, mas também de outros países obtiveram várias conquistas, tais como, formar suas identidades enquanto sujeitos surdos, ter acesso à educação, liberdade para interagir uns com os outros, não só nas escolas, mas também com a sociedade (SASSAKI, 1997).

Esse cenário mudou em 1880, com o Congresso Internacional de Milão, na Itália, onde foi votado e aprovado o método oral puro como mais adequado para ensinar os surdos. Método esse que era defendido por poucos, mas foi ganhando força a partir de 1870, quando alguns questionamentos começaram a ser feitos sobre a contribuição do ensino por meio da língua de sinais nas escolas, pois se pensava que a mesma não iria contribuir para aquisição da fala. Um fato importante neste congresso é que, foi negado o direito de votar aos professores surdos presentes na assembleia, e dos ouvintes que no total eram 164, apenas cinco dos Estados Unidos votaram contra o oralismo, ficando assim proibido uso da língua de sinais. Esse período foi considerado obscuro, um retrocesso na história da educação dos surdos,

trouxe várias consequências, a substituição dos professores surdos por ouvintes, os alunos surdos foram forçados a adquirir a fala, o que provocou um grande fracasso na educação dos surdos em geral (MAZZOTA, 1996).

No Brasil, mesmo com a aprovação do método oral no Congresso de Milão, o uso da língua de sinais na educação dos surdos permaneceu por várias décadas. Apenas em 1911, foi adotado o oralismo puro pelo Instituto Nacional dos Surdos (INES) e em seguida a proibição do uso da língua de sinais, por acreditarem que essa seria a maneira com a qual os surdos seriam incluídos na sociedade. Como em outros países, os surdos também não se adaptaram ao método de ensino oral, provocando assim um baixo rendimento no processo de aprendizagem desses sujeitos. Anos mais tarde chega ao Brasil mais uma tendência, a Comunicação Total, que surgiu pelo fracasso do oralismo. A língua de sinais nesse novo método era considerada apenas como um meio facilitador para aquisição da fala, e para aprender o português. Um dos pontos positivos foi que, abriu espaço para novos estudos na área da linguística sobre a língua de sinais, e sobre a educação dos surdos. Após as pesquisas realizadas pelas professoras Lucinda Ferreira Brito e Eulália Fernandes propagou-se o Bilinguismo, no qual a Língua Brasileira de Sinais constitui-se primeira língua (língua materna do surdo) e a Língua Portuguesa, língua secundária, utilizada na modalidade escrita (MOURA, 2000).

Mesmo já legalizada a comunicação gestual entre surdos, no final do século XX, os movimentos ganham força em busca da regularização da Libras. Depois de anos de luta, em 2002 finalmente ocorre a oficialização da Língua Brasileira de Sinais por intermédio da Lei 10.436, de 24 de abril de 2002 (BRASIL, 1996).

Ressalta-se ainda o Decreto nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005, que enfatiza a importância da Libras na educação das pessoas surdas e principalmente a necessidade de se introduzir a educação Bilíngue, da qual fazem parte a Libras e a Língua Portuguesa, trazendo uma perspectiva de inclusão. O Decreto aborda outros aspectos importantes como, por exemplo: curso para formação de intérpretes de Libras; garantia da presença desses profissionais nas instituições de ensino; inclusão da disciplina de Libras na grade curricular dos cursos de Licenciatura (BRASIL, 1996).

De acordo com tudo que foi citado acima, pode-se dizer que um dos ganhos mais importante para a comunidade surda foi a inclusão e a garantia da língua de sinais

no currículo escolar, amparado pela Lei de nº 10.436 de 2002, independente da instituição. Apesar desses avanços ainda são evidentes os desafios na escolarização desses sujeitos e na inclusão dessa população na realidade brasileira (BOTELHO, 2002).

2.1 A IMPORTÂNCIA DO BILINGUISTO DIGLÓSSICO NA INCLUSÃO DO SURDO NA ESCOLA COMUM

O bilinguismo se propõe a auxiliar na inclusão do sujeito surdo, a partir da utilização da Libras em todas as situações. Nesse sentido a Língua Portuguesa é utilizada na modalidade escrita pelo indivíduo com surdez e a Libras é tida como sua língua materna.

Durante anos, a comunicação por intermédio de sinais, foi proibida aos surdos, pois era considerada uma língua secundária, imprópria e dispensável. Como nos traz Stoke (1960, p. 61): “precisava-se ver a língua de sinais como realmente uma língua e não apenas como mero gesto”.

Essa língua foi criada por algumas comunidades surdas vindas de gerações, essas usam de canal visuo-manual, possuem suas estruturas gramaticais próprias e é completamente independente das línguas faladas em qualquer país. Contém as características de línguas orais, sendo elas: a polissemia, a possível utilização de metáforas, de piadas, de jogos de linguagem, etc. (SKILIAR, 2005).

A Libras apresenta um confuso e difícil nível morfossintático, onde envolve as relações de usos de localizações no espaço, de sinalização para a construção e a manutenção da referência pronominal, para a troca de papéis da pessoa do discurso e para as relações de concordância dos verbos com seus argumentos (QUADROS, 2000, p. 54).

É ao mesmo tempo diferente das línguas orais, pois possui a modalidade espaço-visual, ou seja, são vistas por meio da visão e os sinais produzidos pelas mãos, pelas expressões do corpo e do rosto. O conhecimento da LIBRAS por uma criança surda, ao contrário da língua oral, precisa acontecer espontaneamente, através do diálogo. Tal indivíduo não precisa acompanhar aulas e sim conviver com pessoas que têm fluência na língua (QUADROS, 2012).

A língua oral é absorvida pelos surdos com um espaço de tempo maior, pois necessita-se de recursos e técnicas mais específicas para complementar a falta de audição. Com o bilinguismo é possível afirmar que: dominar a Língua de Sinais é menos complicado para os surdos perceberem as características da língua oral, tendo exemplos através da língua de sinais para se guiar.

O Governo Federal reconheceu a Libras como meio legal e adequado de comunicação e expressão oficial da comunidade surda do Brasil em 24 de abril de 2002, através da Lei nº 10.436.

Cabe aos sistemas educacionais estaduais e municipais, incluírem em suas grades curriculares pedagógicas o ensino e difusão da Libras, contribuindo na propagação desta forma de comunicação. A prática do bilinguismo pode amenizar episódios de discriminação, galgando pela total exclusão de práticas estigmatizadoras.

Ainda referente aos avanços legais, algumas propostas educacionais se estruturaram a partir do Decreto 5.626/05 que regulamentou a Lei de Libras.

Algumas dificuldades ainda persistem quando se trata da inclusão dos alunos surdos, pois, para alguns, a escola regular é segregadora, e os resultados obtidos não são os esperados. Já para outros, essa escola enaltece a comunidade surda, sua cultura e sua identidade, enfatizando que esse espaço de aquisição de uma língua efetiva promove o desenvolvimento cognitivo da criança. Mas, o mais importante é a interação entre as duas línguas, para que a criança cresça, desenvolvendo suas capacidades cognitivas, linguísticas, afetivas e políticas, independentemente do espaço escolar no qual está inserida.

Para esse fim, é importante conhecer estes sujeitos na sua singularidade linguística e compreender que os alunos surdos precisam de uma educação específica. Seria ideal, que a criança adquirisse a língua de sinais e, depois a língua portuguesa para facilitar a sua compreensão, uma vez que o aprendiz da segunda língua utiliza a primeira como estratégia da aprendizagem.

Diante disso, Lerner (2002, p. 02) diz que “o desafio enfrentado hoje pela escola é conseguir que todos os seus alunos cheguem a serem membros plenos da comunidade de leitores e escritores”.

Diante do exposto até aqui, pretende-se com essa pesquisa, propor algumas expectativas para a inclusão bilíngue, sob as condições linguístico-educacionais

adequadas, de alunos surdos em escola de ensino regular. Na verdade, concorda-se com os pressupostos de alguns teóricos dos estudos sociais, antropológicos e psicopedagógicos. Entendemos que, realmente:

Nessa perspectiva, a única escola significativa para os surdos é a escola que reflete sua situação sociolinguística. Nessa linha de raciocínio, não é que defendamos “escola especial para surdos”, aquela escola especial que estamos acostumados a ver: uma escola especial que junta todos os surdos, todos os “deficientes auditivos” para “normalizá-los”. [...] defendemos escola regular para surdos, ou seja, escola comum, escola igual a qualquer outra escola, mas que usa a sua língua, que reflete sua condição de diferente (SÁ, 2005, p. 189).

Precisamos reconhecer que a cultura das comunidades surdas brasileiras precisa entrar pela porta da frente da escola regular. Como nos traz Skliar (2005, p. 29): “as crianças surdas têm o direito à sua entrada nessa comunidade e nesses processos culturais, sem nenhum condicionamento”.

Mas, por outro lado, os surdos não podem ser privados de conviver com outros alunos surdos na escola, pois “a ausência dessa convivência dificulta, portanto, a construção da identidade, em sua condição de pessoa surda” (SOARES; LACERDA, 2007, p. 121).

Encerrando as considerações deste tópico, nos apropriamos aqui das ideias de Skliar acerca da abordagem educacional do modelo bilíngue assumido pelas escolas inclusivas:

Na atualidade, não é possível descrever o bilinguismo como uma situação de harmonia e de intercâmbios culturais, mas como uma realidade conflitiva”. Por essa razão, nossas considerações até aqui se preocuparam muito mais em problematizar do que dar meras respostas (SKLIAR, 1999, p.09).

3 TRAJETÓRIAS DA PESQUISA

3.1 OBJETIVO GERAL

Compreender como tem sido a prática do bilinguismo em uma escola de ensino regular localizada no município de Vitória.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar a importância do trabalho bilíngue na inclusão do aluno surdo, por intermédio da prática do professor especialista;
- conhecer como acontece o trabalho realizado pela equipe bilíngue: professor de libras e intérprete.
- compreender como se dão os processos de ensino e aprendizagem do aluno surdo na escola comum, com enfoque na utilização de Libras como ferramenta de linguagem.

3.3 COLETA DE DADOS

Sou, por meu gosto pesquisador. Experimento toda a sede de conhecer e a ávida inquietude de progredir, do mesmo modo que a satisfação que toda aquisição proporciona (Immanuel Kant).

Escolheu-se como proposta metodológica para este artigo, seguir a linha de pesquisa qualitativa e bibliográfica, pois é necessário investigar no universo pesquisado, as ações educacionais usadas para atender estes alunos surdos, verificando como ocorre a prática educativa em uma proposta educacional bilíngue dentro de uma escola regular. Este estudo implica, portanto, conhecer e analisar os métodos de ensino, a relação surdo/surdo e surdo/ouvinte no cotidiano dessa escola.

Para desenvolver este trabalho foi escolhida uma escola Municipal de Ensino Fundamental situada em Vitória/ES, ao qual daremos o nome fictício de Mundo Feliz, onde se realizou um estudo de caso. A coleta de dados será feita por intermédio da observação do cotidiano e entrevista com os envolvidos neste processo, sendo um Intérprete de Libras (PARTICIPANTE 1) e a outra Professora Bilíngue (PARTICIPANTE 2).

Foram dados tais nomes a fim de resguardar a privacidade dos colaboradores e da instituição envolvida.

Segundo os autores Bogdan e Biklen (1982, p.13) apud André, a pesquisa qualitativa apresenta cinco características básicas:

A pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como o seu principal instrumento; ou seja, é necessário que haja um contato direto e prolongado do pesquisador com o ambiente e a situação que está sendo investigada, somente com um trabalho intensivo de campo é que podemos presenciar situações que ocorram de maneira natural. Para esses autores esse estudo também pode ser chamado de “naturalístico”, assim todo estudo qualitativo e também naturalístico.

Os dados coletados são predominantemente descritivos; todo material obtido através das observações descrevam situações, pessoas, depoimentos, fotos e ambientes, dessa maneira para subsidiar afirmações ou esclarecer pontos de vistas, o uso das citações deve ser frequente em uma pesquisa.

A preocupação com o processo é muito maior do que com o produto; o pesquisador deve se preocupar em estudar, independente do problema, como acontecem as atividades, os procedimentos e as interações no cotidiano.

Já a pesquisa bibliográfica é o passo inicial na construção efetiva de um protocolo de investigação. Essa pesquisa auxilia na escolha de um método mais apropriado, assim como num conhecimento das variáveis e na autenticidade da pesquisa.

4 O BILINGUISTO EM AÇÃO: ESTUDO DE CASO EM UMA ESCOLA MUNICIPAL DE VITÓRIA

Todos os dados que serão apresentados a partir daqui, foram frutos de experiências e observações da prática de uma equipe bilíngüe em uma escola de ensino fundamental. Buscou-se permear a importância do trabalho ali realizado e a sua contribuição para que o aluno surdo se sinta participante do processo de ensino-aprendizagem.

Foram feitas observações espontâneas para a coleta de dados que serão relatadas a seguir.

4.1 OBSERVAÇÃO EM SALA DE AULA (ESCOLA INCLUSIVA)

Iniciou-se a observação na “Escola Mundo Feliz” de 11 a 18 de junho de 2015, no período da tarde, de 13 às 17 horas. Houve uma conversa com o PARTICIPANTE 1 e PARTICIPANTE 2, para saber como é realizado o trabalho com os alunos surdos e

para a orientação de como seria o período de análise dos acontecimentos dentro de sala de aula. Lembramos que, optamos por usar nomes fictícios tanto para a escola como para os envolvidos na pesquisa como forma de preservar o anonimato dos mesmos.

Foi possível observar que não há um intérprete para os dois alunos surdos da escola, uma vez que são de salas diferentes. O tempo disponível para atendimento precisa ser intercalado, sendo que às vezes a professora bilíngue faz o papel de intérprete.

Mesmo enfrentando esta dificuldade de poucos profissionais para atender à demanda, a equipe visando a inclusão de toda a escola com os surdos, realiza um projeto onde 20 minutos das aulas de Língua Portuguesa são voltadas para o ensino de Libras, em todas as turmas.

Outro aspecto percebido foi a pouca sensibilidade do professor regente para com o aluno surdo, pois quando acontece a explicação de certos conteúdos dentro da sala, o educador se esquece de passar estas informações de forma com que ele entenda e não o prejudique em seu aprendizado.

4.2 ENTREVISTA COM O INTÉRPRETE DE LIBRAS E COM A PROFESSORA BILÍNGUE

O PARTICIPANTE 1 trabalha como Intérprete na escola Pedro Nolasco há 02 anos, atua dentro de sala de aula mediando as falas do professor regente com os alunos surdos e vice-versa.

O PARTICIPANTE 2 é Professora Bilíngue há 10 anos na instituição, desenvolvendo o ensino da Língua Portuguesa através da Libras aos alunos surdos.

Foi aplicado um questionário diferente para cada profissional envolvido na pesquisa de campo, contendo de 3 a 4 perguntas cada.

4.2.1 Participante 1 – Intérprete de Libras

De acordo com a opinião do intérprete, sua principal função é incluir o surdo através da mediação, ou seja, da troca de informações entre ele e os demais. Mas, há casos em que o aluno se torna dependente do intérprete, o próprio professor regente e às vezes outros alunos encaram o intérprete como educador.

Quando foi perguntado se encontra alguma dificuldade para exercer a sua função e quais são, ele disse:

Sim. Não ter tempo disponível para ter acesso ao professor regente e me apropriar do conteúdo a ser ensinado ao aluno, e algumas vezes torna-se difícil passar a informação para o aluno. Às vezes não conheço bem ou não tenho domínio da matéria que será passada ao aluno. Como se diz no popular, tenho que me virar nos 30 (Fala do Participante 1).

Percebeu-se uma falta de organização da instituição e de diálogo entre o professor regente e Intérprete. Isso significa que os conteúdos ministrados ao aluno através da Libras não são passados para ele com antecedência, tornando mais difícil seu trabalho.

Ao perguntar se o Bilinguismo é uma realidade viva na escola regular e se contribui para a formação do sujeito surdo, respondeu:

Não em todas as modalidades. A prefeitura de Vitória trabalha com essa perspectiva, mas a rede estadual não [...] auxilia bastante. Permite que este tenha mais acesso à língua portuguesa, como segunda língua a aprender (Fala do Participante 1).

De acordo com sua resposta, pode-se afirmar que a Prefeitura local dá suporte para que o bilinguismo seja praticado nas escolas, já o Estado não. E ao ser perguntado sobre as contribuições para os surdos, ele diz que ajuda ao sujeito na aprendizagem de sua própria língua e da língua original do país.

Quando foi feita a última pergunta sobre como ele avalia esse processo de inclusão, disse que:

Existem muitas falhas, pois é necessário que algumas coisas sejam acrescentadas e melhoradas. Mas aos poucos tal processo caminha para o principal objetivo, facilitando o trabalho do professor, intérprete e aluno (Fala do Participante 1).

Segundo sua opinião, muitas melhorias ainda precisam ser feitas para que este processo de inclusão aconteça de forma completa, abrangendo todos os sujeitos, de modo que consigam chegar ao objetivo que é fazer com que a educação seja para todos, independentemente de suas diferenças.

4.2.2 Participante 2 – Professora Bilíngue

Conversando com a professora bilíngue, pode-se entender que o bilinguismo tem como objetivo capacitar o surdo para a utilização da língua de sinais e da língua portuguesa. Depois desta afirmação perguntou-se: “Em sua opinião qual é a maior dificuldade para alcançar este objetivo?”

O objetivo do bilinguismo é incluir o aluno surdo numa escola/sociedade ouvinte. As dificuldades maiores são a falta de profissional preparado para atender o aluno (intérprete e professor bilíngue fluente em libras) e a intolerância de alguns professores regentes que não conseguem aceitar que a primeira língua do aluno surdo é LIBRAS, e exige que as atividades sejam respondidas em português fluente (Fala da Participante 2).

Em sua resposta, ela relata a grande carência que se tem nas instituições de ensino por profissionais preparados para atender as exigências atuais, ou seja, incluir o surdo na sociedade e escola ouvinte.

Ao ser perguntada sobre qual seria o interesse de ensinar o aluno surdo a ser bilíngue e ainda se é imposto ou acontece de forma natural, ela disse:

É a inclusão na escola e na sociedade, possibilitar ao surdo autonomia em situações no cotidiano. É imprescindível que o surdo saiba LIBRAS, é sua língua, faz parte de sua cultura, é sua identidade. O português vem como apoio [...]. Em nossa escola é de forma natural, todos os alunos que por aqui passaram, já chegaram tendo conhecimento em LIBRAS. Nós enquanto profissionais usamos essa língua para ensinar os conteúdos da escola e para nos comunicarmos com os alunos (Fala da Participante 2).

Diante do exposto pela professora bilíngue consegue-se entender melhor a importância do bilinguismo para os surdos, pois é a forma deles se comunicarem

com os demais de forma independente, possibilitando ainda o conhecimento dos conteúdos passados na escola.

Perante a última questão exposta à ela sobre como a escola contribui para que haja a inclusão e como é feita a interação da família, sendo que geralmente os alunos surdos são filhos de pais ouvintes, teve-se a resposta:

Percebo interesse de boa parte do grupo de profissionais em promover a inclusão: professores, pedagogos, CTA e direção, sempre atuam juntos e apoiam as iniciativas da equipe e sugerem ações inclusivas [...]. As famílias de nossos alunos aceitam que seus filhos aprendam usando LIBRAS, porem somente uma família se envolveu e fez curso. Porem no cotidiano não percebemos a família usando Libras para sua comunicação (Fala da Participante 2).

Neste caso, sua observação é interessante, pois mostra que os profissionais da escola estão dispostos a fazer diferença na inclusão, e garantir os direitos dos surdos em se comunicar com os demais e ainda serem independentes. Falando da família dos sujeitos, ela disse que aceitam o ensino da língua de sinais, mas que não há tanto interesse por parte de algumas no uso da Libras para se comunicar com eles.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou tecer sobre a prática do bilinguismo em uma escola pública que aqui foi chamada por nome “Escola Pedro Nolasco”, situada no município de Vitória – ES. Foi realizado um estudo de caso e através deste aplicado um questionário de 3 a 4 perguntas a dois profissionais: o Interpretete de Libras e a Professora bilíngue.

Diante disso, pode-se concluir que a escola é sim uma instituição inclusiva, que usa do bilinguismo e do ensino da língua de sinais para oferecer aos alunos surdos sua independência, e também na sua construção social, no seu desenvolvimento como ser humano com direitos iguais, e ainda obter conhecimento e acesso às duas línguas: a Língua Portuguesa (L2) e sua Língua natural (L1).

Com relação às práticas de ensino observadas, é possível afirmar que a proposta bilíngue na instituição está sendo levada a sério, pois utiliza-se a Libras, para que haja comunicação dos surdos com os ouvintes, não só em sua sala de aula, mas também em todo ambiente escolar e para transmitir conhecimentos. Entretanto algumas dificuldades emergem, pois, o fato de alunos surdos filhos de pais ouvintes não terem contato com uma comunidade surda fora da escola, dificulta o aprendizado de sua própria língua.

Usando o relato da Professora bilíngue: “para nós isso é um sonho, temos dois alunos surdos em salas diferentes, um intérprete e uma professora bilíngue, nos sobrecarregamos e esforçamos, mas mesmo assim não conseguimos fazer o trabalho que desejamos”, concluímos que para que aconteça realmente a inclusão, é preciso que a sociedade se mova por um só objetivo, criar propostas educacionais bilíngues que alcancem toda a população, para que exista mais preparo de profissionais e que as propostas que já existem e que são previstas por lei sejam cumpridas.

Por fim, precisa-se de uma reestruturação por parte das escolas para que os profissionais tenham como se capacitar e atender aos alunos de forma igualitária. Precisam estar abertos e atentos a forma de ensinar os surdos e ouvintes, auxiliando-os por intermédio de estratégias pedagógicas que atendem essas diferenças.

6 REFERÊNCIAS

BRASIL. Senado Federal. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Lei nº 9394/96. Brasília, 1996.

BOTELHOS, Paula. **Linguagem e letramento na educação dos surdos**: ideologias e práticas pedagógica. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.

CHOI, Daniel. Libras: **Conhecimento além dos sinais**. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

LERNER, D. **Ler e escrever na escola: o real, o possível e o necessário**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

MAZZOTA, M. J. S. **Educação Especial no Brasil: história e políticas**. São Paulo: Cortez, 1996.

MOURA, M. C. **O surdo: caminhos para uma nova identidade**. Rio de Janeiro: Revinter, 2000.

QUADROS, R. M. de. **Alfabetização e o ensino da língua de sinais**. Textura, Canoas n. 3 p. 54, 2000.

QUADROS, Ronice Muller. **Letramento, Bilinguismo e Educação de Surdos: O "BI" em bilinguismo na educação do surdo**. Porto Alegre: Mediação, 2012.

SACKS, Oliver. **Vendo Vozes: uma Viagem ao mundo dos surdos**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SASSAKI, R. K. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SÁ, Nídia Regina Limeira de. O discurso surdo: a escuta dos sinais. In: SKLIAR, Carlos (org.). **A surdez: um olhar sobre as diferenças**. 2. ed. Porto Alegre: Mediação, 2005.

STROBEL, Karin. **História da educação de surdos**. Universidade Federal de Santa Catarina. 2009. Disponível em: <http://www.libras.ufsc.br/colecaoLetrasLibras/eixoFormacaoEspecificada/historiaDaEducacaoDeSurdos/assets/258/TextoBase_HistoriaEducacaoSurdos.pdf>. Acesso em 20 jan. 2015.

ESCOLA E FAMÍLIA: UMA APROXIMAÇÃO NECESSÁRIA

Mônica Alves Ribeiro¹
Poliane Martins Quinto Caldeira²
Sâmella de Oliveira Alvarenga³
Geruza Ney Alvarenga⁴

RESUMO

Contextualiza-se, neste artigo, questões pertinentes à relação que deve ser estabelecida entre família e escola, para propiciar ao aluno o desenvolvimento adequado de suas potencialidades físicas, afetivas e cognitivas por meio da aprendizagem dos conteúdos aplicados. Vale ressaltar que o estreitamento da referida relação deve também se adequar aos novos moldes de família, para que não causem conflitos no que tange à formação humana e social dos indivíduos inseridos no processo de ensino aprendizagem. Desta forma, família e escola juntas, poderão contribuir efetivamente na formação de cidadãos capazes de acompanhar as transformações sociais, dentro do contexto das relações interpessoais e humanas, oportunizando aos mesmos assumirem posturas diferenciadas para a ruptura de paradigmas. A metodologia utilizada para a produção deste artigo foi a de pesquisa bibliográfica, usando como base os conceitos de autores como: Severino, Prado, Lane, entre outros.

Palavras-chave: Aprendizagem. Família. Educação. Escola. Participação.

ABSTRACT

Is contextualized in this article issues pertaining to relationship must be established between family and school to provide students with the proper development of their physical, emotional and cognitive potential through learning of applied content. It is noteworthy that the strengthening of that relationship must also adapt to the new family of molds, so they do not cause conflicts with respect to human and social education of individuals entered into the teaching and learning process. In this way, family and school together, can fully contribute to the formation of citizens able to monitor the social, within the context of interpersonal and human relations, providing opportunities to them assume different postures to break paradigms. The methodology used for the production of this article was to literature, using as basis the concepts of authors such as: Severino, Prado, Lane, among others.

Keywords: Learning. Family. Education. School. Participation.

¹ Graduanda do curso de Pedagogia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

² Graduanda do curso de Pedagogia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

³ Graduanda do curso de Pedagogia da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

⁴ Orientadora. Docente da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX Serra.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo aborda questões pertinentes a relação da Escola e a família e, tem por objetivo analisar o papel da família na educação dos filhos e os aspectos onde a escola pode auxiliar na construção dos valores para o desenvolvimento do educando, para falar desse assunto é necessário dar uma volta no passado. A escolarização das crianças nas sociedades tribais era de responsabilidade do ancião. Esse modelo de educação esteve presente em nossa sociedade por décadas, isso resultou em uma educação informal feita em ambiente familiar.

Com a institucionalização das escolas e as mudanças sofridas na configuração das famílias surge a necessidade de se estreitar esse relacionamento e junto são levantadas questões que abordaremos a seguir. Como estabelecer a relação família x escola? Quais as contribuições dessa relação no processo de ensino aprendizagem do aluno? Qual o papel da escola na preparação desse indivíduo para sua inserção na sociedade, em que os laços de obediência, respeito e de dependência do mundo adulto acabaram sendo trocados por uma “falsa” autonomia.

A relevância desse tema se dá de acordo com a crescente fragilização dos laços conjugais, os novos modelos de família, tudo isso entrelaçado a todos os problemas de viver em grandes cidades. O cenário atual evidencia uma estrutura familiar que está cada vez mais complexa, decorrentes das transformações que ocorreram ao longo da história. Estas mudanças interferem diretamente no cotidiano familiar e na dinâmica escolar, de forma que a família tem transferido para a escola algumas tarefas educativas que deveriam ser suas.

A elaboração desse artigo baseia-se em pesquisa bibliográfica com base em leituras de material já publicado, como livros, revistas e artigos científicos, legislações e documentos de autores que abordam o tema tais como; Severino, Lane, Rego, Prado entre outros. Destacando e confrontando opiniões de autores a fim de proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito e contribuindo para a construção de hipóteses.

2 AS TRANSFORMAÇÕES DA ESCOLA AO LONGO DA HISTÓRIA

Nas sociedades primitivas a educação se acha difusa ao próprio funcionamento da sociedade de modo que todos educam a todos. O processo de aprendizagem neste momento se dava através da prática e os conhecimentos eram transmitidos por via dos serviços domésticos. O currículo era simplesmente a cultura passada de geração após geração.

À medida que os agrupamentos sociais ganham evidência, surgem organizações específicas, encarregadas pela transmissão da chamada herança cultural, para esse artigo interessa-se falar de uma: a escola. Com a institucionalização da escola, a educação formalizada não substituiu totalmente a informal, que até os dias atuais permeiam a todo tempo as relações humanas.

A educação, no entanto, não pode ser considerada como meramente uma transmissão de valores sociais, mas um momento de ruptura, mudança de concepção e a abertura para novos horizontes. Evidentemente esse processo ocorre de maneiras distintas, conforme sejam as sociedades, estáveis ou dinâmicas. As sociedades primitivas resistiam às mudanças, devido ao caráter divino de suas crenças, já nas sociedades urbanas e contemporâneas a mobilidade é maior.

A partir das relações que estabelecem entre si, os homens criam padrões de comportamento, instituições e saberes, que são modificados por gerações sucessivas, essas mudanças permitem uma reflexão e aprimoramento de modelos valorizados em um determinado tempo. A educação é que mantém viva a memória de um povo e dá condições para sua sobrevivência. Essa é a instância mediadora da educação, tornar possível a reciprocidade entre o indivíduo e a sociedade, entre a família e a escola.

A escola de hoje, é o fruto dessas mudanças de concepções que foram sendo acumuladas ao longo dos séculos. No novo modelo a instituição absorveu algumas características das famílias educadoras da Idade Média, os resultados são muitas crianças abandonadas à própria sorte, pois seus genitores assumiram seus papéis sociais no mundo globalizado e a escola sozinha não consegue abranger todo o processo educacional. Para Libâneo (1985, p. 97):

Educar (em latim, é *educare*) é conduzir de um estado a outro, é modificar numa certa direção o que é suscetível de educação. O ato pedagógico pode então ser definido como uma atividade sistemática de interação entre seres sociais, tanto ao nível intrapessoal, quanto ao nível da influência do meio, interação essa que se configura numa ação exercida sobre sujeitos ou grupos de sujeitos visando provocar neles mudanças tão eficazes que os torne elementos ativos desta própria ação exercida.

No início do processo educativo o educando tem uma experiência social fragmentada e confusa que precisa ser desenvolvida e levada a um estágio de organização. Na escola tratamos de uma educação formal, planejada, com objetivos claros e com profissionais instruídos para exercer determinadas funções de ações efetivas.

Na família a educação é intencional, deliberada, carregada de valores, não é organizada, planejada e controlada, mas também faz parte do processo educativo do indivíduo. Toda informação quando assimilada pelo educando interfere na sua concepção de mundo

2.1 A ESCOLA ENQUANTO INSTITUIÇÃO E SEU PAPEL SOCIAL

A escola enquanto instituição assume diferentes funções no que se refere à formação humana e social dos sujeitos inseridos no processo de ensino. Contudo pensar na escola como um espaço físico destinado ao ensino e único lugar onde acontece a educação é um erro, a educação ocorre em tempos e espaços distintos.

Para Libâneo (2001), o campo da educação é bastante amplo, pois abarca as diferentes modalidades da educação: educação formal, informal e a não formal, e essas vão se distinguir pela espontaneidade do ato educativo, sistematização dos conteúdos, etc. Nessa perspectiva podemos afirmar que a família é um estreito âmbito, um mundo à parte, onde as pessoas podem vivenciar seus costumes, suas trocas, sua religião e aprendem a importância de respeitar e ser respeitado. A escola por sua vez deve completar a tarefa da família aperfeiçoando o caráter e corroborando para as vivências sociais.

Neste contexto observa-se que a problemática da educação atual surge nos discursos políticos acompanhando as transformações sociais destacando a necessidade de mudanças no contexto escolar. A busca por uma educação que

acompanhe as transformações sociais do mundo globalizado exige um homem participativo e capaz de buscar novos ideais para então transformar e ser transformado, dentro do contexto das relações interpessoais.

Vale destacar que essa postura não é adquirida apenas na escola, mas sim na família e nas diversas instituições sociais, das quais as crianças participam e conseqüentemente, as levam a assumir posturas formando suas personalidades e caráter, o que nos faz refletir sobre o verdadeiro papel da escola na sociedade.

Enquanto instituição social, a escola objetiva o desenvolvimento das potencialidades físicas, cognitivas e afetivas dos alunos, por meio da aprendizagem dos conteúdos que, deve acontecer de maneira contextualizada com a realidade dos discentes. A família é essencial para o primeiro contato do indivíduo com a sociedade, é a partir desse contato que se constrói as primeiras relações afetivas, sociais e cognitivas.

A escola irá se encarregar dos processos educativos e na preparação do educando para sua inserção na sociedade, trabalho que tem sido afetado devido às fortes mudanças que a sociedade, em especial a família, tem sofrido ao longo dos tempos. Neste contexto Aranha (1996, p. 52) afirma que:

A educação deve instrumentalizar o homem como um ser capaz de agir sobre o mundo e, ao mesmo tempo, compreender a ação exercida. A escola não é a transmissora de um saber acabado e definitivo, não devendo separar teoria e prática, educação e vida.

Pode-se então afirmar que a educação não deve ser considerada fora do contexto histórico social, sendo sua prática social o ponto de partida e chegada da prática pedagógica, que pode ser definida como uma atividade sistemática de interação entre os sujeitos envolvidos no processo educativo.

2.2 FAMÍLIA: AS TRANSFORMAÇÕES DA FAMÍLIA AO LONGO DA HISTÓRIA

Segundo Prado (1981) o termo família origina-se do latim *famulus* que significa conjunto de servos e dependentes de um chefe ou senhor. Na idade primitiva, a família tinha a necessidade de segurança e proteção. E era através da proteção que se determinava o número de membros na família.

Ainda a mesma autora afirma que as sociedades antigas, eram baseadas num sistema patriarcal, aquelas que detinham o poder econômico, podiam corresponder ao modelo ideal de família, modelo propagado pelo grupo economicamente dominante. As outras organizavam-se em células conjugais e/ou nucleares. O patriarca, é o chefe da família em todos os sentidos, exercendo autoridade moral e econômica sobre a mulher, os filhos e empregados.

Na Grécia e Roma, as famílias tinham seus próprios cultos e tradições, quem escolhia o culto era o Pater, o chefe da família. Tudo tinha que ser direcionado e com submissão a ele. O casamento no período romano era feito através de um acordo que devia sempre ser renovado e quando não fosse renovado, acontecia o divórcio e esse era definitivo. O casamento era monogâmico, isto é, a união entre o homem e a mulher.

Essas uniões eram decididas pelas famílias, segundo seus respectivos interesses. Numa sociedade muito estruturada e limitada a um número restrito de camadas sociais, a propriedade privada e a posição nos grupos familiares dependiam em grande medida dos laços matrimoniais contratados. Os cônjuges só se conheciam no dia do casamento.

Com a transformação da História, foram surgindo novas formas de família. Várias mudanças ocorreram no século XX, mas algumas cicatrizes ainda ficaram como no período romano, a autoridade do homem, a submissão da esposa e dos filhos. O homem mais velho detinha o status e a maior autoridade sobre o restante da família.

A mudança mais significativa foi no período de 1960, que cresceu o número de anulações nas igrejas, divórcios e desquites, sendo como causa, a entrada das mulheres no mercado de trabalho, assim gerando a independência financeira. Assim as famílias começaram a mudar, como por exemplo, casamentos sucessivos, filhos de diferentes casamentos e/ou de pais separados.

Conforme Prado (1981), no século XXI ocorreram várias mudanças no conceito da família, como a mudança da cultura em geral. Crises são ocasionadas por vários fatores, como por exemplo, independência feminina, tanto financeira, como mulheres que não querem ter filhos, não querem casar.

Vários modelos de família têm surgido, a mais conhecida e valorizada atualmente é a família composta de pai, mãe e filhos, chamada de família “nuclear” ou “normal”.

Este é o modelo que a sociedade aprende desde criança. Outro modelo é a família homossexual, quando duas pessoas de mesmo sexo vivem juntas, com crianças adotivas ou resultantes de uniões anteriores. Ou ainda, no caso de duas mulheres, com filhos por inseminação artificial.

As mudanças ocorrem grandemente nas famílias com poder aquisitivo baixo, em que as mães se tornaram chefes de família, e tem que cuidar de seus filhos e ainda pais que ficam em casa para cuidar de seus filhos enquanto as mães trabalham. Observa-se que alguns problemas são gerados devido o despreparo dos pais, pois são adolescentes.

Muitas famílias vivem em dificuldades, como por exemplo, o desemprego, doenças graves, distúrbios mentais, atividades contra a lei, envolvimento com drogas. Também existem modelos de famílias que convivem no mesmo teto filhos, pais, avós e dividem a renda familiar.

É responsabilidade da família e instituições de ensino assumir e desempenhar a sua função, sempre uma completando a outra, não permitindo lacunas, assim teremos uma educação de qualidade, lembrando que a criança é um ser ativo, que depende dessa integração para seu desenvolvimento.

2.3 A IMPORTÂNCIA DA FAMÍLIA NO DESENVOLVIMENTO DO EDUCANDO

A família é apontada como parte fundamental do sucesso ou fracasso escolar. Desta forma, os pais com a parceria da escola devem fazer parte de qualquer trabalho educativo tendo como foco a formação de um cidadão crítico e pensante.

De acordo com Lane (1994), a instituição familiar é, em qualquer sociedade moderna, regida por leis, normas e costumes que definem direitos e deveres dos seus membros e, portanto, os papéis de marido e mulher, de pai, mãe e filhos deverão reproduzir as relações de poder da sociedade em que vivem.

Conforme Prado (1981), a família como toda instituição social, apesar dos conflitos é a única que engloba o indivíduo em toda a sua história de vida pessoal. É no contexto familiar que a criança adquire suas primeiras experiências educativas e aprende a se harmonizar nos diferentes ambientes, independente das normas que

lhes são impostas, através da família, da escola ou qualquer que seja a realidade vivida na sociedade. Para Rego (1996, p. 86):

A vida em sociedade pressupõe a criação e o cumprimento de regras e preceitos capazes de nortear as relações, possibilitar o diálogo, a cooperação e a troca entre membros deste grupo social. A escola, por sua vez, também precisa de regras e normas orientadoras do seu funcionamento e da convivência entre os diferentes elementos que nela atuam. Nesse sentido, as normas deixam de assumir a característica de instrumentos de castração e, passam a ser compreendidas como condição necessária ao convívio social. Neste modelo, o disciplinador é aquele que educa, oferece parâmetros e estabelece limites.

A família deve ser a maior responsável pela educação de seus filhos, devido estar sempre em contato com a criança no lar durante toda a fase de formação e desenvolvimento da personalidade. Por isso, não deve transmitir as responsabilidades para outra instituição, principalmente para a escola que tem como dever dar continuidade ao processo.

Quando a família não desempenha o seu papel, na maioria das vezes provoca insegurança na criança, que poderá se transformar em um adulto frustrado, inseguro, com baixa autoestima e às vezes até agressivo. Prado (1981) afirma que:

A família influencia positivamente quando transmite afetividade, apoio e solidariedade e negativamente quando impõe normas através de leis, dos usos e dos costumes. É no seio familiar, que a criança aprende a socializar, dividir, compartilhar e conviver em grupo. (p. 13)

Reafirmando que é na família que a criança recebe orientação e estímulo para ocupar um determinado lugar na sociedade adulta, em função de seu sexo, sua raça, suas crenças religiosas, seu status econômico e social. Uma das principais funções da família é a função educacional e, que esta é a responsável por transmitir à criança os valores e padrões culturais do meio social em que está inserido (OLIVEIRA, 1993, p. 92).

Quando a família participa da educação de seus filhos, eles podem ter um melhor rendimento na escola, despertando o interesse e a curiosidade. A integração família e escola é um importante recurso para a melhoria na aprendizagem da criança, proporcionando melhor aproveitamento escolar, promovendo também a criança como pessoa humana integrada ao meio social e ao mercado de trabalho.

Segundo Kaloustian (1998), a família é o lugar indispensável para a garantia da sobrevivência e da proteção integral dos filhos e demais membros, independentemente do arranjo familiar ou da forma como vêm se estruturando. É a família que propicia os aportes afetivos e, sobretudo materiais necessários ao desenvolvimento e bem-estar dos seus componentes. Ela desempenha um papel decisivo na educação formal e informal, é em seu espaço que são absorvidos os valores éticos e humanitários, e onde se aprofundam os laços de solidariedade. É também, em seu interior, que se constroem as marcas entre as gerações e são observados valores culturais.

O relacionamento familiar é fundamental para o desenvolvimento individual do educando no contexto escolar, o relacionamento com professores e familiares, convivência com colegas, tudo contribui para seu desenvolvimento social.

A escola exerce um papel fundamental na formação do aluno, por isso, é necessária esta aproximação entre a escola e a família, pois é fundamental criarem uma força de trabalho capaz de provocar a mudança da estrutura social. Portanto, a parceria de ambas é necessária, para que juntas atuem como agentes facilitadores do desenvolvimento pleno do educando no ambiente físico e social.

O importante é que os pais reflitam sobre suas atitudes passando a participar de modo ativo na vida escolar dos filhos, procurando participar das reuniões, conversando mais com os professores, ou seja, vindo realmente a somar. A família é capaz de despertar o interesse e a curiosidade delas e incentivar a sua aprendizagem.

Para ter sucesso e levar todos os alunos à aprendizagem, a escola deve contar com a participação e ideias de todos os educadores, inclusive os pais, pois a prática do trabalho coletivo fará a criança avançar em sua aprendizagem.

2.4 ESTABELECENDO A RELAÇÃO FAMÍLIA X ESCOLA

A relação família e escola é um dos temas mais discutidos atualmente por pesquisadores e gestores da rede de ensino seja ela privada ou pública, fato esse evidenciado pelo número de pesquisas voltadas para esse assunto. As discussões

são as mais diversas e abordam desde o clássico fracasso escolar até as questões recentemente incorporadas ao cotidiano escolar como, por exemplo, as diferentes composições familiares.

A escola enquanto instituição assume diferentes funções no que se refere à formação humana e social dos sujeitos inseridos no processo de ensino. Contudo, pensar na escola com um espaço físico destinado ao ensino e único lugar onde acontece a educação é um erro, a educação ocorre em tempo e espaços distintos.

O campo da educação por ser amplo, abarca as diferentes modalidades da educação: formal, informal e a não formal, e essas vão se distinguir pela espontaneidade do ato educativo, sistematização dos conteúdos, etc. Nessa perspectiva pode-se afirmar que a família é um estreito âmbito em que as pessoas podem vivenciar seus costumes, suas trocas, culturas e aprendem a importância de respeitar e ser respeitado. A escola, por sua vez, deve completar a tarefa da família aperfeiçoando o caráter e corroborando para as vivências sociais.

2.5 OS CONFLITOS DESSA RELAÇÃO

Desde os tempos mais remotos, a família é considerada parte fundamental do sucesso ou fracasso escolar. Por esse motivo a busca pela harmonia entre família e escola vem sendo apresentada como foco em trabalhos educativos e em diversos debates. Diante de situações críticas vivenciadas pelos profissionais de educação, como por exemplo, o mau comportamento por parte do alunado, a falta de respeito, podemos observar que os pais desses alunos possuem uma jornada de trabalho longa e compromissada, com pouco tempo para a família, o que resulta em uma transferência de responsabilidade a terceiros para orientar e cuidar de seus filhos, e em casos mais extremos a própria criança cuidando de si mesma e dos irmãos.

Vale ressaltar que a família pode apresentar-se como um ambiente de afetividade e de segurança, mas também de medos, ambivalência, rejeições, preconceitos e de até violência. Sendo assim, se faz necessário que a escola e professores conheçam os alunos e as famílias com as quais lidam, pois as características e particularidades

refletem o cenário em que cada família e, conseqüentemente, do educando estão inseridos.

Além disso, as diferenças sociais surgem também reforçando essa ausência da família, de um lado a família de classe popular com sua fraqueza em recursos culturais e escolares, do outro o professor com uma melhor escolarização tentando criar condições para que o aluno seja inserido em um contexto social mais favorável.

Fante (2005) diz que os “fatores externos são decisivos na formação da personalidade do aluno pelo que recebe no seu contexto familiar, social e pelos meios de comunicação (...) os fatores internos, que podem ser classificados em três: o clima escolar, as relações interpessoais e as características individuais de cada membro da comunidade escolar” (2005, p.168).

É evidente que a família, enquanto instituição exerce grande influência sobre seus membros em todos os setores de suas vidas, inclusive no ensino. E as crianças levarão para a escola exatamente essas experiências vivenciadas em seu contexto familiar.

Nessa perspectiva fica claro que a escola e as famílias são importantes para o processo na formação do educando como cidadão crítico e pensante, é necessário um trabalho conjunto com a família comprometido com o aprendizado do aluno, visando a alcançar melhorias na qualidade da relação família e escola.

2.6 AS CONTRIBUIÇÕES DESSA RELAÇÃO NO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM DO ALUNO

A Educação, direito de todos e dever do Estado e da família. Será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (BRASIL, 1988, p. 57). E também na nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) de 1996 que em seu 2º Artigo reafirma a Educação como dever do Estado:

A educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (BRASIL, 1996, p. 7).

Considerando que, o Estado e demais autoridades façam sua parte no cumprimento de seus deveres para com a educação, ainda há a grande responsabilidade da colaboração dos pais, neste processo, pois não há meios que obriguem a participarem da vida escolar de seus filhos.

Ao discutir sobre a importância da relação família/ escola, evidencia-se que ambas ocupam papéis distintos na formação do indivíduo, todavia a família é essencial para o primeiro contato do aluno com a sociedade, e é nesse contexto que se constrói as primeiras relações afetivas, sociais e cognitivas. A escola irá se encarregar dos processos educativos e na preparação desse sujeito para sua inserção na sociedade, trabalho que tem sido afetado devido às fortes mudanças que a sociedade em especial a família tem sofrido ao longo dos tempos.

Partindo dessa concepção surge o questionamento: Como estabelecer essa relação? A relação família e escola começam com a escolha dos pais pela escola em que vai matricular seus filhos, nesse momento começa o que aqui vamos denominar troca de valores, pois tanto as famílias como a escola passam a receber influências, considerando que são duas instituições distintas em papéis e valores. E a partir daí a relação pode ser de extrema confiança e de total desconfiança.

Pensar na relação escola-família atualmente requer que as escolas e os professores empenhe-se em suas funções, que assegure a todas condições de plena integração à sociedade e ao mercado de trabalho.

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), capítulo IV do Direito à Educação, à Cultura, ao Esporte e ao Lazer diz no Art.53. A criança e adolescente têm direito à educação, visando ao pleno desenvolvimento de sua pessoa, preparo para o exercício da cidadania e qualificação para o trabalho, assegurando-lhes:

- I Igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;
- II Direito de ser respeitado pelos seus educadores;
- III Direito de contestar critérios avaliativos, podendo recorrer às instâncias superiores;
- IV Direito de organização e participação em entidades estudantis;
- V Acesso à escola pública e gratuito próximo de sua residência.

Parágrafo único. É direito dos pais ou responsáveis ter ciência do processo pedagógico, bem como participar da definição das propostas educacionais. (ECA. 8.069/1990).

Para tanto é importante que a escola valorize os conhecimentos prévios do aluno e que a família mostre interesse no desenvolvimento dos filhos acompanhando as tarefas propostas, os tipos de relações interpessoais que estão sendo criadas e principalmente na qualidade de sua permanência no ambiente escolar.

As afirmações acima reforçam importância dessas duas instituições na formação integral do educando. Para que essa aproximação seja facilitada é indispensável que a escola inclua em seu Projeto Pedagógico práticas educativas familiares a fim de propiciar uma convivência afetiva na comunidade escolar.

A escola é uma instituição que complementa a família. Juntas, tornam-se agradáveis para a convivência das crianças. A escola não substitui a relevância do convívio familiar na formação da criança.

Nesse sentido, verifica-se que a família e a escola dependem uma da outra, necessitando de uma parceria entre elas. A necessidade de se construir uma relação entre escola e família, deve ser para planejar, estabelecer compromissos para que a criança tenha uma educação de qualidade em casa e na escola.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Evidenciou-se após a contextualização deste artigo como e quanto é importante estabelecer a relação Família/Escola no processo educativo da criança. Tanto a família quanto a escola são referenciais que embasam o bom desempenho no âmbito escolar, portanto, quanto melhor for o relacionamento entre estas duas instituições mais positivo será esse desempenho do aluno.

Contudo, a participação da família na educação formal dos filhos precisa ser uma constante, pois devemos considerar que vida familiar e vida escolar se complementam. Vale destacar que o desempenho escolar dos educandos será mais significativo, e eficaz a partir do bom relacionamento entre família e escola.

A família, em harmonia com a escola e vice-versa, são peças fundamentais para o desenvolvimento da criança e, conseqüentemente, são colunas imprescindíveis no desempenho escolar. Porém, para conhecer a família é necessário que a escola abra suas portas, para garantir a permanência e desenvolvimento do educando, que por sua vez poderá executar de forma mais comprometida seu papel enquanto estudante.

No entanto, não há uma fórmula para se efetivar a relação família/escola, pois, cada família e cada escola vivem uma realidade diferente. Além disso, a interação família/escola se faz indispensável para que ambas conheçam sua realidade e edifiquem coletivamente uma relação de diálogo mútuo, buscando meios para que se concretize essa parceria, apesar das dificuldades e heterogeneidades que as envolvem. Neste contexto, o diálogo é imprescindível e irá promover uma maior aproximação, podendo ser o começo de uma grande modificação no relacionamento entre a Família e a Escola.

É evidente que se houver um trabalho conjunto entre escola e família, sendo papel da escola encontrar os métodos mais adequados para aproximar os pais do âmbito escolar, haverá uma maior conscientização por parte das famílias, que por sua vez irão se conscientizar da relevância da sua participação na vida escolar dos filhos. Pois, quanto maior a abertura para que a família conheça o trabalho desenvolvido pela escola, maior o interesse e a participação por parte dos pais em participar da vida escolar dos filhos. Apenas por meio do trabalho escolar comprometido com a realidade dos alunos e da conscientização dos pais de sua importância para a educação escolar dos filhos, pode-se desenvolver uma proposta de trabalho conjunto entre escola e família visando a beneficiar a qualidade de ensino, tanto na escola, quanto na família.

4 REFERÊNCIAS

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. **História da educação**. São Paulo: Moderna, 1996.

_____. **Filosofia da educação**. São Paulo: Moderna, 1996.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Organização de texto: Juarez de Oliveira. 8. ed. São Paulo. Edipro, 1999. 232 p.

_____. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o **Estatuto da Criança e do Adolescente** e dá outras providências. Brasília, 1997.

_____. Ministério da Educação e do Desporto. Secretaria de Educação Fundamental. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**, LDB. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Brasília: MEC/SEF, 1996.

FANTE, Cleo. **Fenômeno Bullying**: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz. 2. ed. Campinas. SP: Verus, 2005.

KALOUSTIAN, S.M. (org.) **Família Brasileira, a base de tudo**. 3. ed. São Paulo: Cortez, Brasília, DF, UNICEF, 1998.

LANE, Silvia T. M. **O que é Psicologia Social?** Coleção Primeiros Passos. Nova Cultural: Brasiliense, 1985.

LIBÂNEO, J. C. **Democratização da escola pública**: a pedagogia crítico social dos conteúdos. São Paulo: Loyola, 1985 (Educação, 1).

LIBÂNEO, J. C. **Pedagogia e pedagogos, para quê?** São Paulo: Cortez, 2001.

OLIVEIRA, P. S. **Introdução à sociologia da educação**. São Paulo: Ática, 1993.

PRADO, Danda. **O que é família?** 1. ed. São Paulo: Brasiliense, 1981. (Coleção Primeiros Passos).

REGO, Teresa C. R. A indisciplina e o processo educativo: uma análise na perspectiva vygotskiana. In.: AQUINO, Julio Groppa (Org.). **Indisciplina na escola**: Alternativas teóricas e práticas. São Paulo: Summus, 1996.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 20. ed. São Paulo: Cortez 1996.