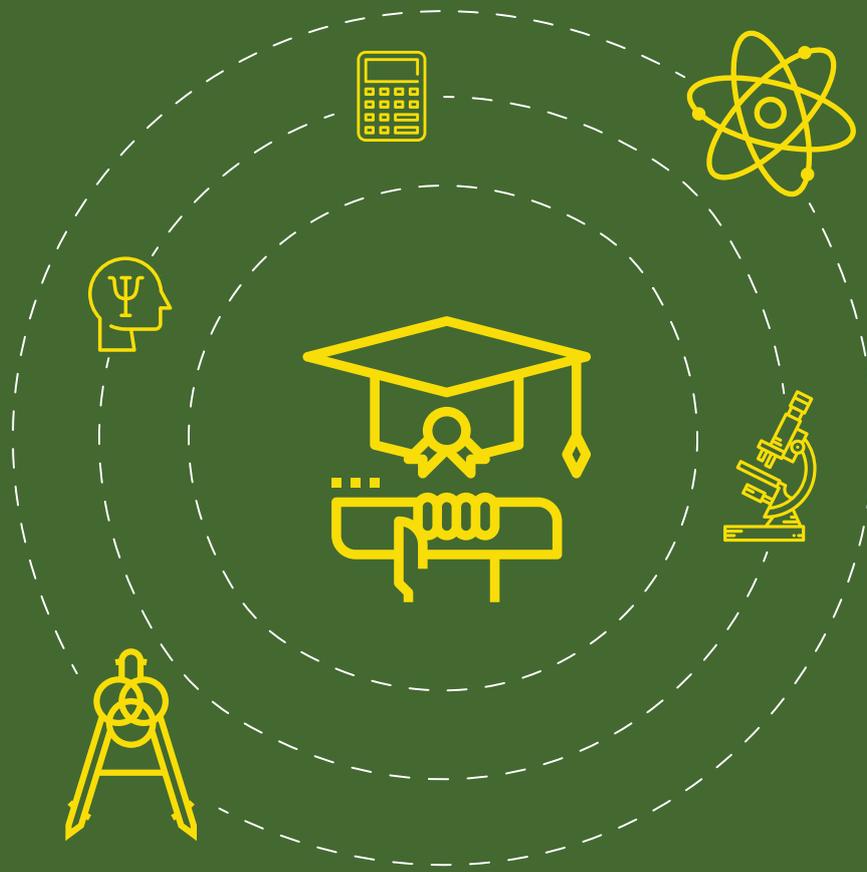


Volume 7, Número 1 - ISSN 2178-3829



ESPAÇO ACADÊMICO

MULTIVIX

SERRA

ISSN 2178-3829

REVISTA ESPAÇO ACADÊMICO

Volume 7, número 1

Serra

2017

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. 2017).
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: michelli.silva@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

Helber Barcellos da Costa

Coordenadora Acadêmica

Michelli dos Santos Silva

Bibliotecária

Alexandra Barbosa Oliveira

Conselho Editorial

Eliene Maria Gava Ferrão

Michelli dos Santos Silva

Comitê Científico

Aldomar Nascimento Junior	Sheila de Souza Muritiba
Andressa Ribeiro Fogos	Silvana dos Santos
Caroline de Paula Correa Bezerra	Tatiana de Santana Vieira
Donaldson Rodrigues Thompson	Valber Ricardo dos Santos
Flavio Morais de Souza	Vitor Folador Gonçalves Lucas de Almeida Gama
Joaozito Cabral Amorim Junior	Aline Ximenes Fragoso"
Leandro Siqueira Lima	Ana Paula Schwanz da Silva
Lorena Jordoni Simoes	Nathalie Tristão Banhos Delgado de Lima
Lorena Nascimento Ferreira	Julia Delboni de Oliveira
Marcos Ferreira Santos	Ruy Anderson Santos Martins
Moacir Cezar da Vitoria Junior	Luciano Marchesi Marques
Oscar Omar Carrasco Delgado	Fernanda Silva de Almeida Resende
Paulo Roberto Nunes Scarpatti	Renata Silva Jorge
Priscila Alves de Freitas	Luciano Marchesi Marques
Roberta Daniel de Carvalho Fernandes Borba	Fernanda Silva de Almeida Resende
Roger da Silva Rodrigues	
Romulo Henrique Arpini	

APRESENTAÇÃO

Quais as principais qualidades de um professor do Ensino Superior? Talvez pareça uma pergunta óbvia, com uma resposta muito simples e já cristalizada ao longo do tempo. Com pequenas variações, a literatura especializada preconiza que um bom professor deve dominar os conteúdos curriculares, ter o conhecimento da didática, selecionar recursos de aprendizagem condizentes com os objetivos traçados e elaborar instrumentos avaliativos que reflitam verdadeiramente a realidade do processo de ensino e aprendizagem.

De fato, é impossível imaginar um professor que não apresente tais características. Contudo, a elas deve-se acrescentar a capacidade de transformar suas experiências acadêmicas em textos que revelam, além da qualidade de seu ensino, o seu compromisso ético com a construção da sociedade e no desenvolvimento da cultura e do conhecimento.

Por isso, a publicação de artigos científicos é, indubitavelmente, um dos aspectos mais relevantes de uma carreira acadêmica. É por meio delas que a sociedade tem acesso aos diferentes temas e enfoques, ampliando o saber e aguçando o espírito investigativo.

A Faculdade Multivix Serra, em sua preocupação constante com a qualidade do ensino, publica a Revista Espaço Acadêmico com trabalhos produzidos por professores e alunos. Esses textos que corporificam o pensamento, refletem a dedicação e o esforço contínuo na construção de uma educação mais democrática.

Boa leitura!

Conselho Editorial

SUMÁRIO

ARTIGOS

FAMÍLIA E ESCOLA: A IMPORTÂNCIA DA PARCERIA NO RENDIMENTO ESCOLAR DO EDUCANDO6

Eliane Dos Santos Silva
Joyce Rodrigues da Silva
Carina Sabadim Veloso

A INCLUSÃO DE PESSOAS PORTADORAS DA SINDROME ARTROGRIPOSE: MÚLTIPLA CONGÊNITA X ESCOLA E FAMÍLIA.....17

Kalita Laiz Silva dos Santos
Karoline Esther Lousado de Almeida Novaes
Thais Corrêa da Silva
Oscar Omar Carrasco Delgado

CONTABILIDADE GERENCIAL PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS: PESQUISA REALIZADA NO POLO COMERCIAL DE LARANJEIRAS-SERRA/ES..... 21

Georgete Borghi,
Josi De Oliveira Carneiro
Deise Guisolfi Souza
Sergio Pontes De Araújo

GESTÃO DE EMPRESAS FAMILIARES ESTUDO DE CASO EM UMA DISTRIBUIDORA VAREJISTA DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO.....44

Gilciara Dias
Marcos Ferreira Santos

O PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO ENFRENTAMENTO A VIOLÊNCIA SEXUAL CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES NO MUNICÍPIO DA SERRA.....68

Aline Suelen Damasio Pereira
Daniele Cristina Dos Santos Meyrelles
Sérgio Rosalvo Neto
Thainara Pereira de Sousa
Valber Ricardo Dos Santos

UM OLHAR DO SERVIÇO SOCIAL SOBRE O PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO EM AMBIENTE HOSPITALAR: UM ESTUDO COMPARATIVO88

Mariana Pereira dos Santos
Patrícia Baptista da Silva
Rosiani Apelfeler Nominato
Roberta Daniel de Carvalho Fernandes Borba

FAMÍLIA E ESCOLA: A IMPORTÂNCIA DA PARCERIA NO RENDIMENTO ESCOLAR DO EDUCANDO

Eliane Dos Santos SILVA
Joyce Rodrigues Da SILVA
Carina Sabadim Veloso

RESUMO

O presente artigo aborda a importância da parceria da família e a participação de todos os envolvidos no rendimento escolar do educando. A motivação, o ânimo contagiante estimula o aluno a continuar e ir em busca de novos conhecimentos e cabe a escola de permitir que o educando seja estimulado sempre no ensino e até mais tarde nas séries finais. O apoio da família onde se torna crucial e importante para o educando e o presente artigo quer direcionar e deixar transparente o papel fundamental da família e da escola, se tornando parceiros, para maiores resultados cognitivo, intelectual e social do educando.

Palavras chave: Família, Escola, Parceria, Ensino, Aprendizado.

ABSTRACT

The motivation encourages the student to continue and go in search of new knowledge, want to know these news, and it is up to school to allow the learner to be stimulated always in teaching and until later in the final years of school. Family support it becomes crucial and important for the learner, this article wants to direct and make transparent the fundamental role of the family and school, becoming partners, for greater cognitive, intellectual and social results of the student.

Palavras chave: Family, School, Partnership, Teaching, Learning.

INTRODUÇÃO

O objetivo deste artigo é analisar a participação da família na escola e os impactos dessa relação na aprendizagem dos alunos. Desde que a linguagem surgiu no mundo a educação vem ajudando o homem garantir a sobrevivência, permitindo que as habilidades e os conhecimentos adquiridos com a experiência fossem repassados por gerações. Em 1988 a Constituição Brasileira estabelece que “educação é um direito para todos, um dever do Estado e da família, com a colaboração da sociedade. O objetivo da constituição é de desenvolver plenamente o desenvolvimento integral da personalidade humana e a sua participação nos trabalhos com vista ao bem estar comum. Tradicionalmente, a família é apontada como parte fundamental do sucesso e fracasso escolar. Com foco na formação do indivíduo, a família e escola busca uma harmonia para fazer parte desse processo educativo. Diante desse contexto surge as

seguintes questões, como qual o papel da família no processo de ensino aprendizagem? Como a família pode participar efetivamente no processo de ensino aprendizagem?

A importância desse tema se dá de acordo com a participação familiar é uma necessidade contemporânea e almejada por todos que fazem parte do contexto escolar, daí a importância voltada para identificar essa possível falta da participação da família nesse contexto. Para o desenvolvimento do artigo utilizou-se como metodologia, pesquisas bibliográficas em livros, artigos científicos, acesso à internet com a finalidade de responder as questões abordadas no estudo.

CONTEXTUALIZANDO A HISTÓRIA DA EDUCAÇÃO

A pedagogia é a ciência que estuda a educação, juntamente com outras ciências da educação e a história da educação permite tornar mais entendível a pedagogia atual pelo conhecimento do passado. As vezes o legado ainda pesa consideravelmente na prática educativa e essa história que estuda o passado ajuda a compreender melhor o presente dos métodos, das instituições e das concepções educacionais, mas também ajuda a analisar qual futuro pedagógico das nossas sociedades.

Segundo ARANHA, 2006, nas sociedades tribais a educação era difusa, as crianças aprendiam imitando os gestos dos adultos nas atividades diárias e nas cerimônias dos rituais. Não existia educação na forma de escolas e os chefes de família eram os primeiros a transmitir o saber. Na antiguidade Oriental a educação tradicionalista dominou onde a população composta por lavradores, comerciantes e artesãos não tinha direitos nem acesso ao saber. Neste período teve início ao dualismo escolar onde grande massa da população era excluída e restringida a educação familiar formal. Os padres Jesuítas chegaram ao Brasil por volta de 1549 onde foram difundidos como os únicos educadores no Brasil.

Embora estes tivessem criados inúmeras escolas para ler e escrever, a prioridade sempre foi a escola secundária onde organizavam uma rede de colégios reconhecida pela sua qualidade. Com a vinda da família real para o Brasil-Colônia a educação tomou um novo rumo onde surgiram instituições de ensino técnico e dos primeiros cursos superiores. Com a independência do país algumas mudanças nos termos de

política educacional foram acontecendo. Na educação da primeira república percebemos maior movimentação nos termos de ideias no campo educacional. Assim como na primeira república as forças sociais da Segunda República se identificaram com determinadas correntes pedagógicas. O estado novo significou um retrocesso para a educação, pois o direito de todos à educação passa a ser pouco explícito. Somente os alunos que não possuísse recurso para custear sua educação em instituições particulares teriam direito ao ensino em escolas públicas.

Com a redemocratização na educação na quarta república, alguns fatos como a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional tiveram destaque, como os movimentos que desenvolveram Métodos de Paulo Freire e de Alfabetização de Adultos. Segundo FREIRE, 2005, a educação é prática da liberdade, para o autoconhecimento e vivência criativa. Freire ressalta ainda que o alfabetizando exerce papel ativo no processo de aprendizado, interagindo com o professor. Foi um período de grandes transformações em sua metodologia, com reformas em pontos importantes na educação, e uma transição democrática de mudanças e valores. Suas ideias surgem a construção de uma nova sociedade, porém por ser um método muito revolucionário, foi violentamente suprimido pela Ditadura Militar e durante muito tempo as regras impostas pelo contexto histórico do século XX foi um desafio. Segundo ARANHA (1996) em seu livro “História da educação” (pag.224) destaca em reflexão que ao longo de 20 anos de ditadura militar, obscureceu nossa vida cultural, silenciando os intelectuais e artistas e intimando professores e alunos. Destaca ainda a importância de continuar exigindo do Estado o cumprimento de suas obrigações (afinal a Constituição diz que a educação constitui um direito subjetivo!) pág. 255.

Com o movimento pela redemocratização do país, a constituição de 1988 introduziu mudanças, inovações, compromissos, associando a educação a processos de comunicação e interação no campo educacional. Segundo FUNAYAMA apud **Weiss (1992)** pág. 79, a aprendizagem caracteriza-se como processo que integra o pensar, o sentir, o falar e o agir sendo que as rupturas e inibições nesse processo implicam dificuldades. Uma parceria entre escola e família parte de um pressuposto da família não responsabilizar a educação dos filhos integralmente a escola, por outro lado, a

escola não pode eximir-se de também responsabilizar somente a família no processo formativo e educativo do aluno.

Quando o assunto é educação vale ressaltar que não existe fórmulas ou receitas prontas, é preciso lembrar que educação exige empenho igual da família, da escola, de diferentes contextos sociais, econômicos, culturais e a primeira vivência do ser humano acontece na família. Como parceiros principais e fundamentais nas ações que favorecem o sucesso escolar da criança, é fundamental que a família e escola sigam critérios e princípios favorecendo os objetivos que ambos desejam atingir. Pais e educadores necessitam serem grandes fiéis e companheiros na caminhada da formação educacional do ser humano. Educar portanto não é tarefa fácil, mas também não é impossível, exige muito esforço, paciência e tranquilidade, além disso, muito amor no que se faz, exige saber ouvir mas também saber calar, quando é preciso educar, há um transmitir valores e aprendizado, e absorver aquilo que o aluno tem em agregar para o professor.

FAMILIA: BASE PRINCIPAL

A educação difusa é um equilíbrio entre escola e família com a missão de transformação social. Atualmente existem famílias dentro de famílias são novos contextos familiares que geram mudanças significativas na forma de que como está estruturada a família, aplicando de um modo a responsabilidade da família no processo formativo do filho. Com a exigência da sociedade por diferentes motivos, pais e mães assumem posições competitivas no mercado de trabalho, as crianças acabam ficando aos cuidados de parentes, estranhos e com isso acabam por gerar mudanças significativas no processo educacional do contexto familiar. Alguns pais acham que não se posicionar nas atitudes do filho poderá justificar o tempo que não esteve suficientemente presente para corrigi-las, são atitudes de amor que propiciam proteção ao invés de educação.

Um dos grandes desafios da família na educação do filho é focar no equilíbrio e firmeza, sem agredir a personalidade do filho. É ser firme sempre que possível, dar a “bronca” quando necessário sem medo de perder os filhos. E como educar com

limites? O comportamento da criança é aprendido na experimentação, na imitação, na interação e assim muitos pais acabam por se tornar reféns dos filhos.

Ocorre que muitos pais, por todos os problemas já citados, delegam a responsabilidade à escola, mas não aceitam como consequência quando essa mesma escola exerce o papel que no fundo deveria ser deles. E entre outras palavras:

[...] os pais que não têm condições emocionais de suportar a sua parcela de responsabilidade, ou culpa, pelo mau rendimento escolar, ou algum transtorno de conduta do filho, farão de tudo, para encontrar argumentos e pinçar fatos, a fim de imputar aos professores que reprovaram o aluno, ou à escola como uma toda a total responsabilidade pelo fracasso do filho (ZIMERMAN *apud* BOSSOLS, 2003: 14).

Assim, muitos pais e mães acabam tornando-se reféns de seus próprios filhos. Com receio de contrariá-los, reforçam atitudes inadequadas e, com isso, prejudicam o seu desenvolvimento, não só intelectual, mas também, mental e emocional.

Observa-se assim, que a não há uma participação da família na vida educacional da criança. A família educadora de certa forma necessita estimular os filhos a se afirmarem, impor limites ensinando sempre a regular as emoções expressando afeto e sendo sempre carinhosos, tendo a escola como um mediador no processo educacional do filho.

Entretanto, é muito importante entender e compreender que apesar de todas as situações aqui faladas, não podemos julgar ou condenar. Estamos demonstrando que ao longo dos anos, a família por força das situações descritas, tem transferido para a escola a tarefa de educar e formar. É uma situação que não mais se sustenta. É preciso trazer o mais rápido possível, a família para dentro da escola e é preciso que a família passe a colaborar de forma mais efetiva no processo de educar. É preciso portanto compartilhar as responsabilidades e não transferi-las.

ESCOLA: BASE SOCIAL

A escola é o início de tudo, nenhum indivíduo escapa dos emaranhados do conhecimento mágico da escola, a educação desperta o lado humanístico do indivíduo, o aprender ele é contínuo e futurístico, parte de um pré suposto crítico e emancipador. E o que é de fato a educação?

Segundo DURKHEIM in BRANDÃO a educação é a ação exercida pelas gerações adultas sobre as gerações que não se encontram ainda preparadas para a vida social; tem por objeto suscitar e desenvolver na criança certo número de estados físicos, intelectuais e morais reclamados pela sociedade política no seu conjunto e pelo meio especial a que a criança, particularmente, se destina. (pag 71)

A escola é a base necessária que provê formação educacional para o indivíduo em busca de eficácia no processo de ensino aprendizagem. É um porto crucial para ajustar os pontos básicos e referentes ao bem estar da criança. O realce da escola de hoje é visto como um ambiente educativo, um espaço com importantes decisões educativas e constituídas por profissionais a fim de destacar a escola como local adequado para aprendizagem significativa e importante na transformação social do indivíduo.

A escola é vista como um ambiente educativo, como espaço de formação, construído pelos seus componentes, um lugar em que os profissionais podem decidir sobre seu trabalho e aprender mais sobre sua profissão. LIBÂNEO (pag.20)

Em escala mundial a escola vem sofrendo grandes transformações, são instituições que surgem, como da modernidade, já destinadas ao cuidado e educação das crianças e jovens. Estamos avanço tecnológico, onde o aluno acaba aprendendo sozinho, sem muita participação da família o que se torna um erro da família sendo que a participação da mesma é fundamental, família tem o papel de direcionar a criança, em sentido à vida, ensinando o emprego de valores, afetividade, e o porquê da existência humana, o sentido vital. A escola tem o papel de sistematizar e definir a educação, de passar todo contexto científico em caráter democrático onde o ensino a educação é para todos, onde o processo de ensino cujo o professor e toda equipe de gestão escolar, são facilitadores desse ensino, onde o educando possa voar e crescer no aprendizado.

De certa forma à escola, é incumbida a função de educar na medida em que o tempo e a competência da família são considerados escassos para o cumprimento da tarefa em si, onde a escola não é obrigada, mas em muitos casos acaba fazendo, por dá valor o educando e sabendo que em sua realidade a família não é de fato participativa na vida escolar do aluno. Por se tratar de uma instituição cujo objetivo maior é a educação, a escola possui inúmeros compromissos no ato de educar. Torna-se imperativo e de competência da escola planejar, construir seu Projeto Político Pedagógico, definir metas, estabelecer critérios de avaliação, progredir no processo educacional de seus alunos. Cabe aos atores do processo educacional, ter consciência de suas ações, proporcionando a inclusão de todos os educandos, a interação, a compreensão das diferenças no espaço escolar, para que estes possam sentir-se qualificados para uma aprendizagem qualitativa e significativa de fato, onde o educando possa levar para futuro o que se aprendeu, ser ativo e contínuo em seu conhecimento.

A Lei de Diretrizes e Bases, LDB (1996) determina que a escola deve vincular-se ao mundo do trabalho e às práticas sociais. Desta forma, espera-se que a educação escolar prepare o estudante para a vida e que o inspire nos princípios de liberdade e em ideais de solidariedade humana. Tais princípios e valores são universais e devem orientar toda a ação educativa da escola, das organizações sociais, das famílias e de outros segmentos que queiram colaborar com a educação escolar.

É necessário registrar a importância da família e escola no processo de ensino aprendizagem e no desenvolvimento da criança. A participação significa a intervenção dos profissionais da educação e dos usuários, onde pais e alunos tornam-se uma equipe. Segundo LIBÂNEO a escola é o lugar de aprender conhecimentos, desenvolver capacidades intelectuais, sociais, afetivas, éticas, estéticas (pag. 113).

Precisamos buscar conhecimento para contribuir no processo ensinoaprendizagem da criança, pois entendemos que a parceria entre família e escola é de extrema importância para o sucesso. Em sentido geral a educação é considerada como um fator de mudanças, e essa parceria ajuda no desenvolvimento do aluno estimulando grandes probabilidades de sucesso no contexto educacional, seja social, cognitivo e afetivo, bem como da integração entre família e escola, tendo grande êxito e dinamismo e segurança no currículo e na aprendizagem.

ESTRUTURA FAMILIAR E INTERAÇÃO ESCOLAR

De maneira geral, essa sociedade está caracterizada por situações de injustiça e desigualdade. São famílias que lutam com mil e umas dificuldades para sobreviver. São dificuldades e problemas que atingem crianças que enfrentam inúmeras dificuldades para aprender. Apesar dessas dificuldades, busca-se quanto à estrutura familiar, recursos para uma vida digna, porém nem todos os alunos pertencem a esse contexto de família.

O art. 226, da Constituição da República Federativa do Brasil (1988) diz que: “a família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado”. O art. 19, da Lei 8.069/90 dos Direitos Fundamentais (Estatuto da Criança e do adolescente) nas alterações trazidas pela lei nº 13.257/2016, diz que “toda criança ou adolescente tem direito de ser criado e educado no seio de sua família e excepcionalmente, em família substituta, assegurada a convivência familiar e comunitária, em ambiente que garanta seu desenvolvimento integral”.

Conhecendo as condições sociais, é importante a escola e família interagir e articular-se com essas práticas sociais, fazendo que a família seja um vínculo forte da criança e do educando, a família é a base forte do aluno, ela constrói e estrutura, toda característica física e emocional da criança, se tornando essencial para o desenvolvimento do sujeito, fazendo o mesmo capacitado para interagir e participar ativamente em sociedade.

CONFIANÇA E PARTICIPAÇÃO – ESCOLA E FAMÍLIA

Nossa sociedade é caracterizada por situações de injustiça, os filhos do descasamento sofrem mais baixo auto estima e, mais problemas emocionais. Normalmente, existem situações em diversas formas, onde os pais, constroem e trazem obstáculos à aprendizagem, não oferecendo à criança um mínimo de recurso de materiais, de carinho, compreensão, amor e afeto.

Segundo LIBÂNEO, 2001 é crucial que o trabalho da família, seja conforme o seu papel, acompanhamento da aprendizagem e atitudes dos filhos para não gerar um desinteresse escolar. Em

especial, espera-se que os pais participem ativamente na gestão da escola, mediante canais de participação bem definidos (pag. 176).

Em uma sociedade moderna a não participação ativa e eficaz da família em relação ao aluno, remete a carência da criança e a falta da família em querer saber de como o filho e aluno está se desenvolvendo na escola, destrói a expectativa do educando, não se sentindo amado, sentindo-se sozinho e em muitas vezes por causa desse sentimento acaba desinteressado nos estudos, o professor também acaba muitas vezes desestimulado, por que de certa forma, ele fazendo o seu papel ou não fazendo, não terá nenhuma importância, muitas famílias confundem achando que a escola é só um lugar onde a criança é depositada ali, até os pais voltarem do trabalho, e que no caso não é, e nunca será a escola. A escola tem um papel fundamental de estruturar o educando para o futuro capacitado intelectualmente, e ensinando para a cidadania do indivíduo.

Segundo LIBÂNEO, 2001 resguardando o princípio da participação, será necessário considerar que a escola tem funções sociais explícitas, objetivos próprios, projeto pedagógico-curricular, estrutura de gestão, formulados de forma coletiva e pública, dentro do critério do respeito aos papéis e competências. (pág 90).

Verificando formas da família existem diversas contribuições em que a família pode oferecer no desenvolvimento desempenho escolar da criança. A família podem influenciar na aprendizagem de seus filhos e um pouco tempo de convivência com os filhos ajuda nesse processo educacional. Tornando cada vez maior a evidência e a preocupação dos pais em efetivar a educação dos filhos e para uma interação positiva entre escola e família, o essencial é sem dúvida a participação de todos os envolvidos, buscando uma aproximação e uma relação de confiança e respeito mútuo.

Para uma interação positiva entre a escola e família é sem dúvida a participação, buscando uma aproximação, fazendo com que eles se sintam à vontade para participar de atividades culturais, esportivas, entre outras que a escola oferecer, aproximando o contato entre família-escola.

LIBÃNEO, 2001 ressalta que a exigência da participação dos pais na organização e gestão da escola corresponde a novas formas de relações entre escola, sociedade e trabalho, que repercutem na escola nas práticas de descentralização, autonomia, co-responsabilização, multiculturalismo. (pag. 90).

Tanto os pais como os professores devem estar atentos quanto o processo de aprendizagem, tentando descobrir novas estratégias, novos recursos onde leva a criança ao aprendizado significativo e autônomo, onde percebe que se os pais souberem do poder e da força dos seus contatos com seu filho, se forem orientados sobre a importância da estimulação precoce e das relações saudáveis em família, os distúrbios de aprendizagem poderão ser minimizados. É importante que os professores pensem sobre sua grande responsabilidade, principalmente em relação aos alunos dos primeiros anos, sobre os quais, a influência do professor é maior.

O mais importante é os profissionais da educação sempre motivar a interação da família com o aluno, essa parceria influencia no êxito e sucesso no ensino da criança, facilitando na captação do conhecimento, e exteriorizando esse aprendizado futuramente.

Considera-se assim, é preciso compreender, por exemplo, que no momento em que escola e família conseguirem estabelecer um acordo na forma como irão direcionar suas crianças e adolescentes no contexto educacional, muitos dos conflitos e desafios de hoje observados em sala de aula serão superados. No entanto, para que isso possa ocorrer é necessário que a família realmente participe ativamente da vida escolar de seus filhos. O comparecimento e o envolvimento devem ser permanentes, sendo em reuniões, eventualidades da escola, e, acima de tudo, o acompanhamento no processo de construção do conhecimento dentro e fora da escola é importante, para que a criança e o jovem possam se sentir amparados, acolhidos e amados. E, do mesmo modo, deve-se lutar para que família e escola estejam em completa sintonia e harmonia em suas atitudes, já que seus objetivos são os mesmos. Devem, portanto, compartilhar de um mesmo ideal, pois só assim realmente estarão formando e educando, superando conflitos e dificuldades que tanto vêm angustiando os professores como também pais e os próprios alunos.

Considerações Finais

Durante a realização do trabalho, consideramos a importância que ainda hoje, família e escola se encontram em condições bastante distintas dentro do processo educativo. Este novo aluno e esta nova família desafiam os educadores. O importante é ressaltar que o insucesso escolar, será necessário sempre avaliar o peso das condições escolares, familiares e individuais do aluno para analisar as causas dos problemas que interferem na aprendizagem. É preciso que as escolas conheçam as famílias dos alunos, para um acompanhamento sistemático da escolarização dos filhos e participar mais ativamente no processo de ensino aprendizagem do aluno. Além da participação da família no contexto escolar, é preciso que a escola esteja atenta a formação dos profissionais envolvidos. Portanto a escola necessita dessa relação de parceria com a família, afim de compartilhar aspectos no que diz respeito a criança com relação ao aproveitamento escolar, qualidade na realização das tarefas, atitudes de relacionamento no que diz respeito com professores e colegas. Tanto a família como a escola possuem uma importância essencial para o processo educativo dos envolvidos, com o papel de desenvolver a sociabilidade, a afetividade, bem estar físico e intelectual. Assim poderemos consolidar uma política de interação escola-família bem estruturada, gerando avanços importantes na garantia de uma educação de qualidade para todos.

REFERÊNCIAS

ARANHA, Maria Lucia de Arruda, História da Educação, 2 ed. Revisada e atualizada, São Paulo, Moderna, 1996, pag. (224 e 225)

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda – História da educação e da pedagogia: geral e do Brasil.3 ed.rev e ampl. São Paulo: Moderna. 2006.

BRANDÃO, Carlos Rodrigues, O que é educação, Editora Brasiliense, São Paulo, 1995.

BRASIL, Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, e dá outras providências. Diário Oficial da União, 16 de Julho de 1990.

BRASIL, Lei nº 13.257, de 08 de março de 2016 (Marco Legal da Primeira Infância);

FUNAYAMA, Carolina A.R. Problemas de Aprendizagem – Enfoque Multidisciplinar, editora Aline, 2000.

____Weiss, M.L.LL (1992) Psicopedagogia clínica – uma visão diagnóstica. Porto Alegre: Artes Médicas. P.79

FREIRE, Paulo, Educar para transformar, foto biografia / Carlos Rodrigues Brandão. São Paulo: Mercado Cultural, 2005, pág. 58. Acesso a http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/video/livro_fotobiografico.pdf

LIBÂNIO, José Carlos, Organização e Gestão da escola: Teoria e prática, Editoria Alternativa, Goiânia, 2001. MARGARETE J. V. HULSENDEGER, Revista Espaço Acadêmico, nº 67, Dezembro, 2006 - <http://www.espacoacademico.com.br/067/67hulsendeger.htm>

ZILMERMAN, David Epelbaum, A psicanálise e a Escola. In: BASSOLS, Ana Margareth S. et al.(org.). Saúde Mental na Escola: uma abordagem multidisciplinar. Porto Alegre: Meditação, 2003. P. 9-17

A INCLUSÃO DE PESSOAS PORTADORAS DA SINDROME ARTROGRIPOSE: MÚLTIPLA CONGÊNITA X ESCOLA E FAMÍLIA

Kalita Laiz Silva dos Santos
Karoline Esther Lousado de Almeida Novaes
Thais Corrêa da Silva
Oscar Omar Carrasco Delgado

RESUMO

Este artigo trata-se de um estudo de caso sobre a síndrome rara e ainda um pouco conhecida denominada Artrogripose Múltipla Congênita. A Artrogripose Múltipla Congênita é definida como uma síndrome por caracterizar múltiplas contraturas articulares, que são as articulações tortas. O papel da escola e da família são fundamentais para o desenvolvimento físico e motor da criança, apesar das suas limitações. Tendo essa parceria a criança por si só, já irá apresentar vontade de estar sempre na escola. A escola por sua vez, tem a finalidade de inserir a criança nos espaços escolares, fazendo as adaptações necessárias para melhor locomoção da mesma. O objetivo da escola com essa aluna é de promover a ela uma educação de qualidade, porém a participação da sua família é muito importante, para que isso possa acontecer é preciso que haja interação por parte da família.

Palavras-chaves: educação especial. escola. família e inclusão.

ABSTRACT

This article it is a case of study about the rare syndrome and still a little known named Arthrogryposis Multiplex Congenital. The Arthrogryposis Multiplex Congenital is set like a syndrome for characterize multiples muscle contractures, that are crooked articulations. The school part and the family are fundamental for the physical and motor development, despite your limitations. Having this partnership, the child alone will already show desire to always be at school. The school in turn, has the purpose of introduce the child in the school spaces, making the necessary adaptations for better locomotion of it. The school's goal with this student is to promote to her a quality education, however, the participation of your family is very important for this can happen there must be interaction by the family.

Key words: special education. school. family and inclusion.

INTRUDUÇÃO

O presente artigo tem como objetivo apresentar como a educação especial vem sendo inserida como uma modalidade de ensino nas instituições escolares, e sendo bem aceita por parte do corpo docente e das famílias que ali encontram inseridas. Portanto o nosso trabalho tem como principal foco, um estudo de caso onde tem o envolvimento de uma família, com uma filha que é portadora de uma símbrome rara cujo denominada como Artrogripose Múltipla Congênita, tendo a escola que fazer todas as adaptações para receber essa aluna e para sua locomoção. Iremos abordar o papel da escola neste aspecto sendo de extrema importância para o seu desenvolvimento cognitivo, físico e motor. A família por ser muito exigente em relação a educação da sua filha, tem cobrado muito da escola, porém quando a escola solicita sua participação nas atividades desenvolvidas na escola, a mesma acaba não tendo o retorno esperado e isso acaba dificultando o trabalho entre a escola e a família.

CONTEXTO HISTORICO DA EDUCAÇÃO ESPECIAL

A educação especial no Brasil vem ganhando espaço, pois antes as pessoas com deficiência eram classificadas como loucas assim sendo elas internadas em manicômios e em orfanatos.

Historicamente as crianças especiais eram mortas assim as famílias acreditavam que tinham eliminado um problema, ao passar do tempo essas crianças eram trancadas em casa e não participavam de nenhuma atividade escolar. No Brasil a modalidade de educação especial teve um marco importante com a criação do instituto de meninos Cegos conhecido como " Instituto Benjamin Constant" e com o " Instituto Nacionais de educação de surdos- INES no ano de 1857, os dois localizados no Rio de Janeiro, todas essas escolas eram sem fins lucrativos, a partir dos anos 1959 obteve uma expansão para as redes públicas.

Ao chegar à rede pública de ensino escolar a educação especial teve uma reestruturação e renovação e seu principal foco era de incluir os alunos com deficiência, fazendo que com o que os pais, alunos e gestores ampliassem seus olhares e começassem a mudar a forma de trabalhar e adaptar-se as necessidades que cada aluno apresentasse.

No Rio de Janeiro em 1954 nasceu associação de pais e amigos dos excepcionais – APAE onde sua primeira reunião do conselho aconteceu na sede da Pestalozzi no ano de 1955 no mês de março. Em 1962 em São Paulo já existiam 12 instituições da APAE, a principal finalidade da APAE era de lutar pelo os direitos das pessoas com necessidades especiais e de ofertar aprendizagem diversificada como terapias entre outras.

A QUESTÃO DA DECLARAÇÃO DE SALAMANCA SOBRE EDUCAÇÃO ESPECIAL

O documento elaborado na Conferência Mundial sobre Educação Especial, em Salamanca, na Espanha, entre 7 e 10 de junho 1994, representando 88 governos e 25 organizações internacionais com a cooperação da UNESCO, com o objetivo de fornecer diretrizes básicas para a formulação e reforma de políticas e sistemas educacionais de acordo com o movimento de inclusão social, reafirmando o compromisso para uma educação de Todos.

A Declaração de Salamanca é considerada um dos principais documentos mundiais que visam à inclusão social, pois juntos os países assumiram o compromisso de garantir educação a todas as crianças e de manter o nível de aprendizagem, inclusive aos portadores de necessidades especiais adaptando as escolas a uma Pedagogia centrada na criança. Dessa maneira os países acreditam que todas as crianças tem a possibilidade de desenvolver suas potencialidades e aprendizagem. O documento de Salamanca afirma (p.61):

Inclusão e participação são essenciais à dignidade humana e ao gozo e exercício dos direitos humanos. No campo da educação, tal se reflete no desenvolvimento de estratégias que procuram proporcionar uma equalização genuína de oportunidades. A experiência em muitos países demonstra que a integração das crianças e jovens com necessidades educacionais especiais é mais eficazmente alcançada em escolas inclusivas que servem a todas as crianças de uma comunidade.

A Declaração de Salamanca é considerada inovadora porque, conforme diz seu próprio texto, ela "...proporcionou uma oportunidade única de colocação da educação especial dentro da estrutura de "educação para todos" firmada em 1990 (...) promoveu uma plataforma que afirma o princípio e a discussão da prática de garantia da inclusão das crianças com necessidades educacionais especiais nestas iniciativas e a tomada de seus lugares de direito numa sociedade de aprendizagem".

A Declaração de Salamanca ampliou o conceito de necessidades educacionais especiais, incluindo todas as crianças que não estejam conseguindo se beneficiar com a escola, seja por que motivo for. Assim, a ideia de "necessidades educacionais especiais" passou a incluir, além das crianças portadoras de deficiências, aquelas que estejam experimentando dificuldades temporárias ou permanentes na escola, as que estejam repetindo continuamente os anos escolares, as que sejam forçadas a trabalhar, as que vivem nas ruas, as que moram distantes de quaisquer escolas, as que vivem em condições de extrema pobreza ou que sejam desnutridas, as que sejam vítimas de guerra ou conflitos armados, as que sofrem de abusos contínuos físicos, emocionais e sexuais, ou as que simplesmente estão fora da escola.

Uma das implicações educacionais orientadas a partir da Declaração de Salamanca refere-se à inclusão na educação. O documento de Salamanca ainda afirma que (p. 61):

O princípio fundamental da escola inclusiva é o de que todas as crianças deveriam aprender juntas, independentemente de quaisquer dificuldades ou diferenças que possam ter. As escolas inclusivas devem reconhecer e responder às diversas necessidades de seus alunos, acomodando tanto estilos como ritmos diferentes de aprendizagem e assegurando uma educação de qualidade a todos através de currículo apropriado, modificações organizacionais, estratégias de ensino, uso de recursos e parcerias com a comunidade (...) Dentro das escolas inclusivas, as crianças com necessidades educacionais especiais deveriam receber qualquer apoio extra que possam precisar, para que se lhes assegure uma educação efetiva (...)

Desta forma o documento nos demonstra de como foi importante no processo de educação especial, abrangendo a todos os alunos, desde os que são constatados com alguma deficiência e os que têm alguma dificuldade de aprendizado.

A LEGISLAÇÃO SOBRE EDUCAÇÃO ESPECIAL

4.1 LEIS DE DIRETRIZES E BASES CURRICULARES

A educação especial é uma modalidade de ensino que é amparada pela a LDB (Leis de Diretrizes e Bases Curriculares) que foi sancionado pelo o presidente Fernando

Henrique Cardoso e pelo ministro da educação Paulo Renato em 20 de dezembro do ano de 1996. Após a lei de 93.94/96 a educação do Brasil teve avanços em todos os aspectos. As propostas estabelecidas para a educação especial são de garantia de acesso e permanência dos alunos com dificuldade especial, sendo válidas para as instituições como espaços não escolares, escolas particulares e instituições públicas que na grande maioria são as instituições que mais recebem esse público alvo. A lei de número 7.853 de 24 de outubro que estabelece normas gerais para o exercício voltados para os direitos individuais e sociais das pessoas com necessidades especiais, assim garantindo o desenvolvimento social e cultural desses indivíduos, essa lei estabelece para a educação a inclusão desses alunos no sistema.

Segundo a Lei nº 7.853 de 24 de outubro:

I - na área da educação:

- a) a inclusão, no sistema educacional, da Educação Especial como modalidade educativa que abranja a educação precoce, a pré-escolar, as de 1º e 2º graus, a supletiva, a habilitação e reabilitação profissionais, com currículos, etapas e exigências de diplomação próprios;
- b) a inserção, no referido sistema educacional, das escolas especiais, privadas e públicas;
- c) a oferta, obrigatória e gratuita, da Educação Especial em estabelecimento público de ensino;

4

- d) o oferecimento obrigatório de programas de Educação Especial a nível pré-escolar, em unidades hospitalares e congêneres nas quais estejam internados, por prazo igual ou superior a 1 (um) ano, educandos portadores de deficiência;
- e) o acesso de alunos portadores de deficiência aos benefícios conferidos aos demais educandos, inclusive material escolar, merenda escolar e bolsas de estudo;
- f) a matrícula compulsória em cursos regulares de estabelecimentos públicos e particulares de pessoas portadoras de deficiência capazes de se integrarem no sistema regular de ensino.

A Lei LDBEN 9394/96 estabelece que:

Art. 58. Entende-se por educação especial, para os efeitos desta Lei, a modalidade de educação escolar, oferecida preferencialmente na rede regular de ensino, para educandos portadores de necessidades especiais.

§ 1º. Haverá, quando necessário, serviços de apoio especializado, na escola regular, para atender às peculiaridades da clientela de educação especial.

§ 2º. O atendimento educacional será feito em classes, escolas ou serviços especializados, sempre que, em função das condições específicas dos alunos, não for possível a sua integração nas classes comuns de educação especial.

§ 3º. A oferta de educação especial, dever constitucional do Estado, tem início na faixa etária de zero a seis anos, durante a educação infantil.

4.2 – MEC – EDUCAÇÃO ESPECIAL

No ano de 1973 o MEC criou o Centro Nacional de Educação Especial-CENESP sendo esse centro responsável por gerenciar a educação especial no Brasil, assim dando um impulso para as ações educacionais voltadas para esse público.

O MEC implantou no ano de 2003 o programa Educação inclusiva: direito a diversidade, seu principal objetivo era de apoiar as transformações dentro do sistema de ensino, transformações essas que possibilitou um amplo processo de formação dos gestores e professores. Fazendo que o acesso a esses indivíduos seja garantido por lei, a oferta de atendimento pelo o contra turno, educadores especializados para um melhor desenvolvimento do indivíduo, garantir a acessibilidade na forma de estrutura e acesso as classes comuns.

A portaria nº2.678/02 do MEC aprovou diretrizes e normas para o uso e ensino do sistema de Braille para todas nas modalidades de ensino, garantindo o acesso de crianças surdas ao ensino regular.

A QUESTÃO DA FAMÍLIA E DA SOCIEDADE

As famílias com crianças portadoras de necessidades educativas especiais passam por vários processos ao descobrir que seu filho possui alguma limitação, que seja ela física, cognitiva ou motora. A família então deve desempenhar um papel para que aconteça um desenvolvimento desses indivíduos, sendo especial ou não. Existem na sociedade vários modelos de famílias, algumas dessas famílias ainda tem apoio de parentes outras não.

Depois da descoberta dos pais começa a se criar uma rotina diária de idas ao médico e acompanhamentos especializados, assim os pais devem decidir qual será o melhor tratamento de acordo com a necessidade do seu filho, fazendo que essa criança seja estimulada desde cedo. Muitos pais não têm condições de levar seu filho para fazer um acompanhamento a um psicólogo, ou até mesmo a exercícios físicos como natação. Hoje muitas escolas da rede pública oferecem para os alunos especiais o atendimento na sala de recurso e um contra turno que ajuda muito a criança durante o período escolar.

A fase de adaptação é um tempo onde à família se organiza diante a nova etapa perante a necessidade do filho, se adaptar não quer dizer que a família aceitou essa deficiência, são poucas famílias que aceitam a deficiência do filho no primeiro

momento. Essas famílias sofrem várias alterações no seu comportamento e rotina, muitas pais ficam estressados, dificuldades financeiras aparecem, falta de lazer com família, isolamento social entre outros.

A relação da família com a escola será muito forte, pois os primeiros anos significam uma fase muito importante para a criança, algumas famílias fazem algumas comparações com as outras crianças e percebem o nível de desenvolvimento do seu filho com necessidades especiais. A cada etapa as famílias vencem um obstáculo, sejam esses de deixar seu filho com os cuidados de outra pessoa. Na educação infantil o principal foco é desenvolver a autonomia dessa criança, já no ensino fundamental a família irá encontrar alguns desafios, no ensino médio é a fase de puberdade, as famílias já se preocupam com o futuro profissional desse indivíduo. A fase da puberdade veio com os desafios da sexualidade.

O fato é que a cada etapa a ser encarada pela família, torna-se cada vez mais difícil, pois na lei existem deveres garantidos, embora na prática não sejam colocados. Por isso se faz necessário saber os deveres e direitos, pois conhecendo é possível requerer melhores condições de ensino, não apenas aos alunos com necessidades educacionais especiais, mas a todos os alunos que são garantidos na lei.

A INTERAÇÃO PEDAGOGICA

A política Nacional de Educação Especial da educação inclusiva tem como seu principal foco o acesso, a participação e a aprendizagem desses alunos com alguma deficiência, que seja elas transtornos globais do desenvolvimento, altas habilidades, e superdotação. A avaliação pedagógica deve ser como um processo dinâmico considerando o conhecimento prévio e o nível de desenvolvimento do aluno e suas possibilidades de aprendizagem futuramente, sendo uma avaliação individual. O professor regente deve criar estratégias de acordo com o nível de cada aluno, desenvolvendo atividades que o aluno possa está realizando.

A escola é uma instituição social com o objetivo de proporcionar aos alunos o desenvolvimento das potencialidades físicas, cognitivas e afetivas, por meio da aprendizagem dos conteúdos (conhecimentos, habilidades, procedimentos, atitudes e valores) que, aliás, deve acontecer de maneira que desenvolva a capacidade de tornarem cidadãos participativos na sociedade em que vivem.

Conforme Jannuzzi (2004, p.21)

A escola tem papel importante e, mesmo com as condições adversas do contexto econômico-político-ideológico, tem função específica, que, exercida de forma competente, deve possibilitar a apropriação do saber por todos os cidadãos.

O desafio da escola torna-se grande quando ela faz o ambiente escolar em um meio que favoreça o aprendizado, onde a escola deixe de ser apenas um ponto de encontro e passe a ser, além disso, encontro de saberes com descobertas de forma prazerosa e funcional. A escola deve oferecer aos alunos situações que favoreçam o aprendizado.

Conforme Mantoan (1997, p. 121),

As escolas inclusivas propõem um modo de se constituir o sistema educacional que considera as necessidades de todos os alunos e que é estruturado em função dessas necessidades. A inclusão causa uma mudança na perspectiva educacional, pois não se limita a ajudar somente os alunos que apresentam dificuldades na escola, mas apoia todos: professores, alunos, pessoal administrativo, para que obtenham sucesso ...corrente educativa geral.

A aluna em estudo apresenta certa dificuldade na construção do seu processo de aprendizagem, diante desta situação foi necessário adaptações dos conteúdos, a aluna raramente frequenta a sala de aula regular, ela tem essa restrição, até mesmo por conta do barulho, como a escola dispõe uma sala de recursos, onde são realizados os atendimentos para os alunos da Educação Especial, é onde a aluna passa a maior parte do tempo e realiza as atividades em um pequeno tempo de acordo com suas limitações, a mesma não gosta de ser contrariada, nesse tempo em que a aluna em estudo tem passado pela sala de recurso, os profissionais que fazem atendimento com ela, já puderam perceber um avanço da sua parte, pois a mesma já compreende alguns comandos que são estabelecidos.

Para se trabalhar com a aluna em estudo foi preciso fazer adaptações para o seu nível de compreensão, pois a mesma ainda não sistematiza o processo de alfabetização. Sempre que possível participou de todos os eventos promovidos pela escola e por sua turma, a mesma tem apresentado inúmeras dificuldades, mais teve avanços em alguns pontos.

A aluna em estudo estabelece uma comunicação através de gestos e expressões faciais, desenvolvendo assim mais independência, apontando objetos e lugares onde quer ir. Hoje ela já se locomove sozinha apesar das suas limitações. Gosta do ambiente escolar, mas apresenta resistência em permanecer na sala de aula junto com os outros alunos.

Atualmente a escola tem proporcionado a aluna em estudo momentos diferenciados para que possa haver mais interação com a mesma, pois ela vem apresentando resistência até mesmo para entrar na sala de recurso, onde normalmente era realizada as atividades.

O trabalho que a escola vem desenvolvendo com a aluna em estudo, está progredindo bem, pois podemos perceber as mudanças em seu processo de ensino-aprendizagem, pois a mesma tinha muita dificuldade em aceitar os comandos para realizar as atividades estabelecidas pela professora, hoje a aluna em estudo já aceita os comandos e vem progredindo bem.

Com base nisso a escola viu na obrigação de propor aos professores que iriam trabalhar com a aluna em estudo, atividades para o seu nível de compreensão, foi então pensado em montar um pequeno projeto sobre a família da aluna, e como é sua relação e interação com os demais familiares. A partir desse pequeno projeto a escola pôde ver a participação da família na escola, e isso têm ajudado no desenvolvimento da aluna, pois perceberem que ela vem se esforçando mais na hora de realizar as tarefas, pois a família encontra-se mais participativa e mais presente.

O ESTUDO DE CASO

IDENTIFICAÇÃO DO CASO

O termo Artrogripose é de origem grega e seu significado refere-se ao encurvamento das articulações, assim descrito por Richards (2002).

Artrogripose é uma síndrome conforme vai atrofiando as articulações, é uma doença Múltipla Congênita, além disso é uma síndrome clínica rara, que pode ser chamada também de amioplasia congênita, ela é caracterizada por contraturas persistente ao nível das articulações, presente ao nascimento.

Conhecida como uma síndrome complexa caracterizada por suas contraturas, limitações dos movimentos de várias articulações por partes do corpo, devido aos variados graus de fibrose dos músculos. Essa síndrome consiste em apenas contraturas articulares não progressivas e atrofia muscular, tendo uma variedade de casos leves onde duas ou mais articulações são afetadas.

É importante ressaltar que a principal causa das contraturas articulares congênitas é a diminuição dos movimentos fetais, onde suas principais causas é a anormalidade do tecido conectivo, que limita o espaço no útero.

O desenvolvimento motor da criança é resultado da maturação de tecidos nervosos, aumentando o tamanho e complexidade do sistema nervoso central. No caso de uma criança com artrogripose, algumas etapas desse processo do desenvolvimento motor serão prejudicadas, porém podem ser estimuladas por fisioterapeutas. Pois a criança portadora de artrogripose possui seus músculos fracos, atrofico e finos, porém as deformidades articulares são fatores que propicia um atraso no desenvolvimento motor da criança.

Uma criança com artrogripose já estabelecida pode perfeitamente viver socialmente, basta a aceitação da família, pois é fundamental para o seu desenvolvimento. Estudos comprovam que a participação da família e principalmente da mãe é de extrema importância, pois sim a criança consegue alcançar os objetivos traçados.

A aluna em estudo é uma criança que foi planejada e desejada por seus pais, nasceu com 38 semanas e meia de parto cesariana pelo fato da mãe estar com um quadro de intolerância a glicose e isto requer cuidados redobrados pelo risco de diabetes gestacional. Durante a gravidez não foi identificado nenhuma anormalidade em relação ao desenvolvimento fetal ou má formação nos exames de pré-natal (ultrassom e outros). No momento do nascimento foi uma surpresa para todos, pois os dois pés eram muitos tortos, sendo então avaliada ainda na maternidade pelo ortopedista que sugeriu também um acompanhamento com um geneticista, pois não se tratava de um pé torto congênito normal. Nasceu bem, não tendo nenhuma intercorrência no parto, sendo que após 12 horas de vida teve um quadro de hipoglicemia (diminuição da glicose) e teve que ir para UTI neonatal para uso de glicose na veia, ficou lá por 24 horas, evoluiu bem e teve alta. Era uma bebê ativa e mamava muito no peito, também muito "escandalosa", quando chorava e isto até hoje.

Aos oito dias de vida iniciou o tratamento conservador para o pé torto baseado em uso de gesso, que era trocado semanalmente, foi uma bebê que ficou engessada até os nove meses de vida, também no início de sua vida foram realizados todos os exames genéticos disponíveis e o diagnóstico médico ficou fechado pela geneticista como artrogripose.

Iniciou-se o tratamento médico nos primeiros meses de vida em cima do problema ortopédico, fez três cirurgias com 3,6 e 8 meses de vida e aos nove meses em diante usou uma tala até aproximadamente dois anos e meio.

O atraso motor era esperado, mais das demais esferas do desenvolvimento não, inclusive a segunda cirurgia, quando fez aos 6 meses, foi um marco porque ela chorou muito no pós-operatório. O anestesista falava que ela estava com remédio, mas não adiantava, chorou desesperadamente por mais de dez horas, com pequenos intervalos de repouso, era feito a medicação analgésica, mas o choro continuava. A mãe relata que não conseguia nem raciocinar direito de tanto desespero, para a família foi um momento traumatizante, porque antes da cirurgia ela balbuciava querendo exercitar a verbalização e depois nunca mais fez o mesmo, só depois dos dois anos.

A partir daí, aos 7 meses em diante, a mãe foi identificando algumas dificuldades que a aluna em estudo apresentava, como por exemplo o direcionamento de longe, parecia que tinha dificuldades em enxergar apesar de ser extremamente observadora e sempre trazia as coisas muito próxima ao olho, foi então que a família começou a investigar a audição e a visão.

Com 10 meses de vida iniciou-se o tratamento de estimulação com outros profissionais, fazendo fisioterapia a domicílio e aquática, equoterapia, fonoterapia e terapia ocupacional. Aos 1 ano e 2 meses foi realizado o diagnóstico oftalmológico de miopia e começou a usar óculos com 1 ano e 4 meses, pois o primeiro momento o médico ficou em dúvida quanto a prescrição ao atraso no desenvolvimento, mas depois optou em colocar os óculos. Inclusive a primeira vez que colocou os óculos parecia que tinha descoberto o mundo, ficou muito feliz e iniciou-se a manifestação de sorriso social, coisa que ela quase não fazia, ainda faz pouco até hoje, mas os óculos ajudaram muito na interação dela com a família e as demais pessoas que frequentava a sua casa.

A aluna em estudo foi amamentada até 1 ano e 4 meses depois parou por si só, do período de nascimento até 1 ano e 8 meses nunca teve problema em relação a alimentação, a partir daí não quis mais se alimentar com comida, apenas líquida, isto se perdurou durante uns 6 meses, nesta época foi iniciado o tratamento com a fonoaudióloga. A partir daí a aluna em estudo só voltou a se alimentar com comida aos 2 anos e 2 meses, quando já tinha entrado na escola, pois quando ela via outras crianças comendo ela começou a se interessar em comer também.

Quando a aluna em estudo entrou na escola, para a família foi um momento necessário, mas ao mesmo tempo angustiante pelo fato de suas limitações. Porém foi um ganho muito significativo para a família, pois muitos avanços foram realizados,

como por exemplo segurar a mamadeira e o copo sozinha coisa que ela não fazia em casa e sua melhora na interação com a família.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Enfim, fica claro como a parceria entre a sociedade, família e escola são de fato importantes a qualquer ser humano, tratando-se de alunos com necessidades educacionais especiais ainda mais, pois a escola é um meio ao qual a família pode fortalecer e requerer que as leis sejam cumpridas, para que o desenvolvimento aconteça na vida das crianças, ainda que sejam mínimas como no estudo de caso apresentado, mas que se cumpram. Pois para família qualquer avanço dessa aluna é encarado como uma grande conquista, o que os motiva a continuar a lutar para que essa criança desenvolva no que for possível. Portanto fica evidente que o sucesso só será alcançado se for buscado em conjunto, a tríade nunca pode ser desfeita, a família, escola e sociedade devem permanecer sempre juntas, para que o futuro de cada aluno seja melhor a cada dia.

REFERÊNCIAS

- BURNS YR, Macdonal J. **Desenvolvimento da motricidade desde o nascimento até os 2 anos de idade**. In: Fisioterapia e crescimento na infância. São Paulo: Santos; 1999. 31-42.
- COLL, Cezar. **Desenvolvimento psicológico e educação: necessidades educativas especiais e aprendizagem escolar/** organizado por Cezar Coll, Jesus Palacios e Álvaro Marchesi; trad. Marcos A. G. Domingues. – Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.
- DECHICHI, Claudia. **Inclusão escolar e educação especial: teoria e pratica na diversidade/** Claudia Dechichi, Lazara Cristina da Silva e colaboradores. – Uberlândia: EDUFU, 2008.
- DECLARAÇÃO de Salamanca e Linha de Ação sobre Necessidades Educativas Especiais. (1994, Salamanca). Brasília: CORDE, 1997.
- RODRIGUES, Davi. **Inclusão e Educação: doze olhares sobre a educação inclusiva /** David Rodrigues (org.). – São Paulo: Summus, 2006.
- JANNUZZI, Gilberta S, M. “ **Algumas concepções de educação do deficiente**”. Revista Brasileira de Ciências do Esporte, 25(3). Campinas: CBCE/ Autores Associados, 2004, pp. 9-26.
- MAZZOTTA, Marcos José Silveira. **Educação Especial no Brasil: História e políticas públicas /** Marcos José Silveira Mazzotta. – São Paulo: Cortez, 1996.
- STAINBACK, SUSAN. **Inclusão: um guia para educadores/** Susan Stainback e William Stainback; tradução Magda França Lopes – Porto Alegre: Artmed, 1999.

CONTABILIDADE GERENCIAL PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS: PESQUISA REALIZADA NO POLO COMERCIAL DE LARANJEIRAS-SERRA/ES.

Georgete Borghi,
Josi De Oliveira Carneiro
Deise Guisolfi Souza
Sergio Pontes De Araújo

RESUMO Com a alta competitividade e mortalidade das Micro e Pequenas empresas no cenário econômico atual, se faz cada vez mais necessário a utilização de ferramentas gerenciais para controle e tomada de decisão. O presente artigo tem por objetivo verificar o grau de utilização dessas ferramentas e como são tratados os dados coletados pelas entidades. Inicialmente baseou-se em um conjunto de obras, onde se destaca a Contabilidade Gerencial como forma de gestão, capaz de proporcionar uma análise das informações de eventos econômicos ocorridos dentro da empresa. Através da pesquisa de campo alcançou a resposta do questionamento em destaque, se as Micro e Pequenas empresas localizadas no Polo Comercial de Laranjeiras utilizam a Contabilidade Gerencial para gestão financeira.

PALAVRAS-CHAVE: Micro e Pequenas empresas. Contabilidade Gerencial.

Ferramentas para controle gerencial.

Introdução

As Micro e Pequenas empresas conquistam maior destaque no cenário econômico brasileiro, elas são responsáveis por 51,7% dos trabalhadores com carteira assinada, possuem participação de 27% no PIB (produto interno bruto), e são responsáveis por 99,0% do total de estabelecimentos, porém a cada 4 empresas abertas, somente 3 permanecem em atividade após o segundo ano de vida, ou seja, elas não estão preparadas para suportar os desafios que são lançados a elas (SEBRAE,2014).

Segundo pesquisa (SEBRAE,2012), num total de 300 ex-proprietários entrevistados, uma das causas que mais contribuíram para o encerramento das Micros e Pequenas empresas, foi a falta de recursos financeiros (18,3%), em segundo lugar (12%) os entrevistados arranjam outro emprego, em terceiro (10,8%) a baixa lucratividade, ou seja, não conseguiram atingir o lucro esperado, (17,1%) por problemas burocráticos e (13,5%) por falta de cliente. Porém foi observado em todos os casos, que com a ajuda de um profissional especializado ou melhores ferramentas de gestão as dificuldades poderiam ser sanadas.

De acordo com dados do IBPT- Instituto Brasileiro de Planejamento Tributário (2013) a falta de planejamento e informações do mercado fica em primeiro lugar como motivo de desaparecimento das MPE's (Micro e Pequenas empresas) com índice de 41,64%,

em segundo lugar, a complexidade tributária e burocracia (16,51%) e em terceiro, dificuldades em obter crédito financeiro e investimentos (14,43%). Percebe-se que nem a forma de tributação do Simples Nacional é suficiente para que a MPE's permaneçam em atividade, causando um desestímulo para o crescimento ou mesmo mudar de regime de tributação.

Crepaldi (2012, p.3), refere-se à administração das pequenas empresas da seguinte forma:

As empresas de pequeno porte normalmente são administradas pelos próprios sócios, que têm formação técnica ligada ao seu negócio, mas sem a formação administrativa de gestão, como administração, finanças, economia, marketing etc. Isso tem levado a um grande número de falências, recuperações judiciais e encerramento das pequenas empresas nos seus primeiros anos de vida”.

Com a constante mudança no cenário econômico e a forte competitividade no mercado, torna-se essencial a utilização de ferramentas de gestão, pois se tratando de Micro e Pequenas Empresas, elas nem sempre estão preparadas para enfrentar tal demanda e se torna ainda mais difícil quando as quantidades de informações para uma boa gestão se tornam maiores e mais complexas (LAURENTINO ET AL, 2008).

Entendendo a importância das Micro e Pequenas Empresas para o PIB nacional, suas limitações de permanência no mercado e a importância da Contabilidade Gerencial surgem à questão de pergunta: As Micro e Pequenas Empresas do Polo Comercial de Laranjeiras utilizam alguma ferramenta Gerencial para gestão financeira?

O Objetivo principal é verificar como são geradas as informações para controle gerencial e quais tipos de ferramentas são utilizados para obter tais informações. Para tanto se faz necessário discorrer sobre os seguintes objetivos específicos: analisar os conhecimentos dos gestores acerca das ferramentas gerenciais; verificar de forma quantitativa a frequência de utilização das ferramentas gerenciais; evidenciar as principais ferramentas utilizadas para as MPE's e analisar a precaução dos gestores com assuntos direcionados à Contabilidade Gerencial.

Contabilidade Gerencial e suas características

A Contabilidade Gerencial é a divisão da ciência contábil em que se demonstram esforços superiores de pesquisa em todo o planeta. Apesar de a Contabilidade Gerencial utilizar-se de termos de outras disciplinas, ela se caracteriza por ser uma área contábil autônoma, o tratamento que é dado à informação contábil, com enfoque em planejamento, controle e tomada de decisão, e por ter característica integrativa - que traz a identidade para a disciplina - dentro de um sistema de informação contábil (PADOVEZE, 2010).

Para a Contabilidade Gerencial funcionar necessita-se de um sistema de informação contábil gerencial, um sistema de informação operacional, e que essas ferramentas

sejam dotadas de características que atendam todas as necessidades de informações dos gestores para a continuidade de sua entidade (PADOVEZE, 2010).

De acordo com Atkinson et al (2011), a Contabilidade Gerencial é o processo de identificar, mensurar, relatar e analisar as informações sobre os eventos econômicos da organização. Como exemplo de informação contábil gerencial são as despesas relacionadas a um departamento operacional da empresa e os custos calculados na fabricação de um produto.

A Contabilidade Gerencial pode ser caracterizada, superficialmente, como um enfoque especial conferido a várias técnicas e procedimentos conhecidos e tratados anteriormente na contabilidade financeira, na contabilidade de custos, na análise financeira e de balanços etc., colocados numa perspectiva diferente, focada na gestão mais analítica ou de apresentação e classificação diferenciada, de maneira a auxiliar os gerentes das entidades em seu processo decisório (IUDÍCIBUS, 2010).

Contudo fazem parte da Contabilidade Gerencial:

1. Contabilidade de Custos Industriais, com emissão de relatórios por produto, por setor, por filiais, por unidades de negócios.
2. Subsistemas da Contabilidade geral como: folha de pagamento, controle de estoques, controle de gastos, controle de contas a pagar e a receber, com um enfoque na emissão de relatórios para as gerências;
3. Sistema Orçamentário e avaliação de resultados por usuário: gerentes, diretorias, acionistas e outros.
4. Fluxos de Caixa e Orçamentos de caixa da empresa ou de suas unidades;
5. Avaliação financeira e de resultados, geral da organização e segmentada por tipo de gerências (SELL, 2004).

Contabilidade Gerencial X Contabilidade Financeira

A primeira diferença entre a Contabilidade Financeira e Gerencial é que a Contabilidade Financeira lida com a elaboração e a comunicação de informação econômica sobre uma empresa que é voltada para o público externo, como acionistas, credores – como bancos e fornecedores – e também para autoridades governamentais. Segundo o autor, a informação contábil financeira comunica ao público externo as consequências das decisões e as melhorias de processos feitas por administradores e funcionários. Em contrapartida a Contabilidade Gerencial deve fornecer informações econômicas ao público interno, como operadores/funcionários, gerentes intermediários e executivos seniores. Essas informações devem ser utilizadas pelos gestores para ajudar os funcionários a tomar boas decisões sobre os recursos que a organização disponibiliza. As informações ajudarão os funcionários a

aprender e melhorar a qualidade das operações, reduzir o custo e aumentar a adequação das operações às necessidades dos clientes (ATKINSON ET AL, 2011).

Veremos abaixo um quadro com as características básicas das Contabilidades Financeiras e Gerenciais.

	Contabilidade Financeira	Contabilidade Gerencial
Audiência	Externa: acionistas, credores, autoridades tributárias.	Interna: funcionários, gerentes, executivos.
Propósito	Relatar o desempenho passado ao público externo; contratos com proprietários e credores.	Informar as decisões internas tomadas por funcionários e gerentes; dar feedback e controlar o desempenho operacional.
Posição no Tempo	Histórica; atrasada.	Atual. Orientada para o futuro.
Restrições	Regulamentada; orientada por princípios contábeis geralmente aceitos e por autoridades governamentais.	Desregulamentada; sistemas e informações determinados pela administração para atender às necessidades estratégicas e operacionais.
Tipo de Informação	Apenas mensurações financeiras.	Mensurações financeiras, operacionais e físicas sobre processos, tecnologias, fornecedores, clientes e concorrentes.
Natureza da Informação	Objetiva, auditável, confiável, consistente e precisa.	Mais subjetiva e sujeita a juízo de valor, válida, relevante, precisa.
Escopo	Altamente agregada; relatórios sobre a organização total.	Desagregada; Informa decisões e ações locais.

Fonte: Contabilidade Gerencial / Anthony A. Atkinson... [et al.]; tradução André Olímpio Mosselman Du Chenoy Castro, revisão técnica Rubens Famá – 3. Ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

Diante do exposto, percebe-se que a Contabilidade Gerencial é o ramo da contabilidade cujo objetivo é produzir informações operacionais e financeiras para administradores e funcionários. Segundo a Associação dos Contadores dos Estados Unidos, em seu relatório número 1A. “Contabilidade Gerencial” é um processo de identificação, mensuração, acumulação, análise, preparação, interpretação e comunicação das informações financeiras utilizadas pela administração para controle, avaliação e planejamento que visa contabilizar o uso adequado de seus recursos (PADOVEZE, 2010).

Finalidade da Contabilidade Gerencial para Micro e Pequena Empresa

Cada vez mais gestores necessitam de informações sobre os segmentos de mercado, produtos e clientes não somente para controle financeiro, mas também para o controle operacional e de custos. A Contabilidade Gerencial é obtida através de todo o processamento de informações que será processada e armazenada. Contudo a Contabilidade Gerencial é capaz de proporcionar o desempenho de atividades, de projetos e de produtos na empresa, também como a situação econômico–financeiro através de informações claras e precisas (CREPALDI, 2012).

O primeiro passo para uma Contabilidade Gerencial é que esta esteja sempre atualizada, conciliada e mantida com respeito às técnicas contábeis. A existência de controles financeiros não pode faltar jamais em uma organização. Sem o conhecimento do mercado, dos concorrentes, dos preços a serem oferecidos, do controle de gastos, fluxo de caixa, orçamento e controle de clientes, o empresário acaba tomando decisões inconsistentes para o devido funcionamento da empresa, levando, em muitos casos, ao encerramento das atividades (CREPALDI, 2012).

Caracterização da Micro e Pequena Empresa, seus pontos fortes e fracos:

Os Pequenos Negócios são abrangidos pelos Microempreendedores Individuais (MEI), Microempresas (ME) e as Empresas de Pequeno Porte (EPP), estes são importantes agentes para a economia de maneira geral e, é claro, para a economia do Espírito Santo, pois a representatividade de Micro e Pequenas Empresas (MPE) na economia capixaba chega a 99% do total de estabelecimentos e 58% dos empregos formais (SEBRAE, 2015).

Para Lei Complementar nº 123/06, também chamada de Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas, consideram-se MPE's:

Art. 3º “[...] microempresas ou empresas de pequeno porte, a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário a que se refere o art. 966 da Lei no 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), devidamente registrados no Registro de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas [...]”.

Resumidamente, os pequenos negócios são divididos e devem auferir faturamento da seguinte maneira:

- Microempreendedor Individual - Faturamento anual até R\$ 60 mil;
- Microempresa - Faturamento anual até R\$ 360 mil;
- Empresa de Pequeno Porte - Faturamento anual entre R\$ 360 mil e R\$ 3,6 milhões. (SEBRAE, acesso em 26 jun. 2016).

A Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas traz alguns benefícios e facilidades exclusivas a elas, por exemplo:

Art. 1º Esta Lei Complementar estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, especialmente no que se refere: I - à apuração e recolhimento dos impostos e contribuições da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, mediante regime único de arrecadação, inclusive obrigações acessórias;

[...]

Art. 26. As microempresas e empresas de pequeno porte optantes pelo Simples Nacional ficam obrigadas a: [...]

§ 2º As demais microempresas e as empresas de pequeno porte, além do disposto nos incisos I e II do **caput** deste artigo, deverão, ainda, manter o livro-caixa em que será escriturada sua movimentação financeira e bancária.

[...]

§ 4º É vedada a exigência de obrigações tributárias acessórias relativas aos tributos apurados na forma do Simples Nacional além daquelas estipuladas pelo CGSN e atendidas por meio do Portal do Simples Nacional, bem como, o estabelecimento de exigências adicionais e unilaterais pelos entes federativos, exceto os programas de cidadania fiscal. (Redação dada pela Lei Complementar nº 147, de 2014)

[...]

Art. 27. As microempresas e empresas de pequeno porte optantes pelo Simples Nacional poderão, opcionalmente, adotar contabilidade simplificada para os registros e controles das operações realizadas, conforme regulamentação do Comitê Gestor. (BRASIL, 2006).

Analisando os pontos fortes dos pequenos negócios, podemos dizer que são mais flexíveis em relação às médias e grandes empresas, por terem uma estrutura menor, pouco burocrática e com o corpo administrativo reduzido, sendo possível uma maior rapidez na tomada de decisão, pois depende de poucas pessoas. A comunicação entre os membros é maior e bem mais eficaz, possibilitando relações de mais conexão entre os pequenos empresários, colaboradores, cliente, fornecedores e a comunidade. Além da capacidade de oferecer atendimento diferenciado e por, muitas vezes, estarem localizadas mais próximas aos clientes finais, dando as MPE's a oportunidade de reconhecimento mais rápido dos seus clientes (MATIAS; LOPES JÚNIOR, 2002).

Já os pontos fracos desses pequenos negócios são apresentados segundo estatísticas, sendo a falta de recursos financeiros a maior reclamação com 18,3%, ressaltando que o fato de arranjar outro emprego (12%) e de considerar que os lucros baixos (10,8%) estão diretamente ligados ao fato de o negócio não conseguir alcançar o lucro pretendido. Os entrevistados que ressaltaram alguma das três questões corresponde a 41,1% das encerradas, de um total de 300 empresas, baseado no cadastro de empresas constituídas da Junta Comercial do Espírito Santo (SEBRAE, 2012). É possível identificar outros pontos fracos, como: Falta de defesa para os momentos de dificuldade e instabilidade da empresa, falta de profissionais bem qualificados, pois nos pequenos negócios é quase que inexistente políticas de segurança, incentivos, treinamento, benefícios, que visam a motivação dos

colaboradores, aprimorando a qualidade de vida no trabalho, concorrência de grandes empresas e falta de disciplina e organização etc (MATIAS; LOPES JÚNIOR, 2002).

A Lei Geral da Micro e Pequena Empresa trouxe mais facilidade na apuração, recolhimento e no cumprimento das obrigações acessórias, por outro lado leva a maioria dos pequenos empresários a desconsiderar as Demonstrações Contábeis que auxiliam no dia a dia. Com isso é importante salientar que há ferramentas com fácil interpretação e manuseio, capazes de ajudar os gestores a tomar suas decisões em relação ao seu negócio.

Ferramentas gerenciais para as MPE's

Com a elevada taxa inflacionária e altas taxas de juros que sobrepõe a economia brasileira atualmente, é necessário que cada vez mais empresários se preocupem em se manter no mercado e até mesmo sobreviver. Diante disso fica a cargo da gestão financeira disponibilizar recursos para que situações negativas se tornem positivas e consequentemente eliminar a necessidade de capital de giro, otimizando assim seu fluxo de caixa. Esse exercício se torna fundamental para empresas brasileiras de pequeno, médio e grande porte, pois os custos financeiros fazem parte das receitas operacionais (ZDANOWICZ, 1989).

Fluxo de Caixa

Através do gerenciamento do fluxo de caixa é possível adquirir a capacidade de analisar e diagnosticar problemas futuros que poderá afetar o desempenho operacional e financeiro da empresa, pois mesmo que no presente se demonstrem resultados econômicos positivos à empresa podem ir à falência por apresentar uma deficiência em seu caixa decorrente a altas dívidas a terceiros, elevados investimentos, perdas e outros fatores que afetem seu balanço (BIAZZI, 2005).

Conforme ZDANOWICZ (1989), o objetivo principal do fluxo de caixa é permitir uma visão abrangente de todas as atividades desenvolvidas e até mesmo das operações financeiras que ocorrem diariamente no ativo circulante. O autor acrescenta outras informações importantes que deverão ser levadas em consideração para elaboração do fluxo de caixa dentro de uma empresa.

Segundo ZDANOWICZ (1989, p. 25) o fluxo de caixa serve para:

- a). Proporcionar o levantamento de recursos financeiros necessários para a execução do plano geral de operações e, também, da realização das transações econômico-financeiras pela empresa;
- b) Utilizar, da melhor forma possível, os recursos financeiros disponíveis na empresa para que não fiquem ociosos, estudando antecipadamente, a melhor aplicação, o tempo e a segurança dos mesmos;
- c). Planejar e controlar os recursos financeiros da empresa, em termos de ingressos e desembolsos de caixa, através das informações constantes nas

projeções de vendas, produção e despesas operacionais, assim como de dados relativos aos índices de atividades: prazos médios de rotação de estoques, de valores a receber e de valores a pagar;

- d). Saldar as obrigações da empresa na data do vencimento;
- e). Buscar o perfeito equilíbrio entre ingressos e desembolsos de caixa da empresa;
- f). Analisar as fontes de crédito que proporcionam empréstimos menos onerosos, em caso de necessidade de recursos pela empresa;
- g). Evitar desembolsos vultosos pela empresa, em época de pouco caixa;
- h). Desenvolver o controle dos saldos de caixa e dos créditos a receber pela empresa;
- i). Permitir a coordenação entre os recursos que serão alocados em ativo circulante, vendas, investimentos e débitos.

Orçamento

Outra ferramenta bastante importante para gestão gerencial das Micro e Pequenas Empresas é o controle por orçamentos, através dele é possível estabelecer metas a serem atingidas, tanto metas de vendas, como de despesas e conseqüentemente a de lucro. O orçamento é um instrumento direcional, ou seja, constituído de planos com objetivos específicos com data e unidades monetárias que visam orientar a administração para atingir os objetivos empresariais (FIGUEIREDO; CAGGIANO, 2008).

Para Padoveze (2010 p.517), “[...] Orçamento é a expressão quantitativa de um plano de ação e ajuda a coordenação na execução de um plano”.

A concessão de crédito a clientes, por meio, por exemplo, de crediários, tem relevância direta a conta caixa da empresa. Além de estar fidelizando o cliente, a empresa vendedora prorroga sua entrada de caixa. Esse crédito a clientes não é só uma sacada de marketing e sim uma estratégia financeira. Isso por que este tipo de venda permite a cobrança de juros, por ser dado um prazo ao cliente para pagamento (MATIAS E JUNIOR, 2002).

Para Schmidt, Santos e Martins (2014, p.178):

“[...] o orçamento pode ser definido como a quantificação do planejamento estratégico da empresa, onde é utilizado para fixar metas quantitativas de receita, ganhos, despesas e perdas, bem como fluxos futuros de caixa e patrimônio da empresa”.

Contas a receber

As contas a receber estão substancialmente ligadas às receitas da empresa, portanto é essencial manter sempre atualizadas as fichas de cadastro, que possibilitarão ao empresário analisar a posição financeira destes clientes, permitindo identificar os recursos aplicados e decidir o que fazer com estas informações (SOUZA, 2012).

Torna-se assim, uma das contas do ativo de maior relevância, pois representa os valores a serem recebidos através de vendas realizadas a prazo, serviços a clientes ou decorrentes de outras transações (MARTINS ET AL, 2013).

Adotando o controle de contas a receber é possível identificar as seguintes situações:

- a) Analisar a concessão dos prazos de vencimento;
- b) Clientes inadimplentes;
- c) Identificar métodos mais ágeis de cobrança;
- d) Avaliar a concentração no crédito a clientes;
- e) Mensurar a quantidade de capital em poder de terceiros. (SOUZA, 2012).

Metodologia aplicada

A pesquisa de campo se vale de técnicas próprias com a finalidade de recolher e registrar de forma organizada os dados sobre o assunto do trabalho (ANDRADE, 2010).

O artigo foi desenvolvido através de uma pesquisa descritiva, onde busca descrever e apresentar uma visão da utilização da Contabilidade Gerencial para Micro e Pequenas empresas do polo comercial do Parque Residencial Laranjeiras situado no município de Serra-ES. Utilizando assim, o método quantitativo que podem ser traduzidos em números às opiniões e informações coletadas e de forma qualitativo, onde são descritas as opiniões dos Micros e Pequenos empresários acerca da importância das informações contábeis nos processos cotidianos da empresa.

Definições da amostra

O objetivo de estudo é identificar o conhecimento dos micro e pequenos empresários quanto à utilização de ferramentas para controle gerencial. Foi escolhido o Parque Residencial, também conhecido popularmente como “Laranjeiras” para que o estudo fosse realizado. O Parque Residencial Laranjeiras se tornou o maior polo comercial do município da Serra, passando à frente dos bairros Feu Rosa com 500 lojas; Serra-Sede 300; Porto Canoa 150; e Jacaraípe 80 (POLTRONIERI, 2016).

Apesar de o bairro ter 41 anos de fundação, seu comércio varejista ganhou força a partir da década de 90 e hoje ganha lugar por ser uns dos principais polos comerciais da região metropolitana da Grande Vitória ficando ao lado de Campo Grande (Cariacica), Glória (Vila Velha) e Centro de Vitória. Segundo dados da

Secretaria de Desenvolvimento Econômico da Serra atualmente o polo comercial de Laranjeiras conta com 1.198 estabelecimentos comerciais, sendo na sua maioria Micro e Pequenas empresas do ramo comércio varejista, a grande concentração

dessas lojas está localizada na primeira avenida, segunda avenida e avenida principal do bairro (POLTRONIERI, 2016).

Devido à alta burocracia nos órgãos de Registro de Empresas, Sindicato dos Comerciantes e até mesmo na Prefeitura do Município, não conseguimos obter com exatidão a quantidade de Micro e Pequenas Empresas alocadas no Polo Comercial de Laranjeiras, sendo assim, optamos em escolher 86 empresas para responder nosso questionário.

Coleta dos dados

Foi realizada uma pesquisa de campo, onde foi apresentado um questionário fechado contendo 10 questões de múltiplas escolhas para que obtivéssemos maior informação dos dados, o mesmo foi entregue em cada comércio de forma aleatória. O critério utilizado para definição do porte da empresa foi o mesmo do SEBRAE (2016) análise por quantidade de funcionários ativos na empresa, sendo até 9 funcionários para Micro e de 10 a 49 funcionários para Pequena Empresa. Foram entregues 86 questionários, dos quais foi obtido um retorno de apenas 69, ou seja, representando 80,23% da amostra.

Através dos questionários foi possível reconhecer, devido os diálogos com alguns gestores, a dificuldade em responder determinadas perguntas. Com isso, foi possível realizar a análise de discurso dos entrevistados, que consiste em incluir as

opiniões verbalmente relatadas de modo informal pelos participantes da pesquisa. Na tabulação, utilizou-se o Microsoft Excel para as estatísticas descritivas com a elaboração de tabelas e gráficos analíticos.

Análise dos dados Uso da contabilidade gerencial para Controle Financeiro

A primeira pergunta buscou identificar se os pequenos empresários possuem a Contabilidade Gerencial como um meio para o controle financeiro da empresa, e somente 83% dos pequenos negócios possui a Contabilidade Gerencial no cotidiano para um melhor desempenho de suas atividades e 17% dos que não utilizam. Porém, é válido ressaltar a opinião dos entrevistados, acerca destes dados, onde se sentiu uma insegurança por parte dos entrevistados ao expor sua resposta. A Contabilidade Gerencial, não é entendida como uma ferramenta a parte da contabilidade geral, sendo assim as respostas podem não ter alcançado o real objetivo da pergunta.



Fonte: Elaborado pelas Autoras

Opinião dos entrevistados acerca da utilidade da Contabilidade Gerencial

Observou-se na opinião dos entrevistados que a Contabilidade Gerencial serve, 60% para Controle Financeiro, 20% para Tomada de Decisão, 16% para geração de impostos e 4% não sabem sua real importância.



Fonte: Elaborado pelas Autoras

Ferramentas que são utilizadas para controle financeiras das MPE's entrevistadas

Buscaram-se identificar quais das ferramentas que estamos apresentando neste artigo já são utilizadas nos pequenos negócios. Sendo assim, foram identificados que 50% utilizam o Fluxo de Caixa, 26% o Controle de Contas a Receber, 17% utilizam o orçamento e 6% utilizam outros métodos, como por exemplo, algum sistema de informação, planilhas no Excel, entre outros, levando em consideração que alguns entrevistados escolheram mais de uma alternativa. Para a resposta desta pergunta os entrevistadores também identificaram uma grande dificuldade acerca da objetiva "Orçamento", onde os entrevistados entendiam como a cotação de preço de mercadorias e serviços a serem utilizados pela empresa e não como Sá e Moraes (2005, p. 59) que nos diz que o orçamento empresarial é um instrumento de gestão

necessário para qualquer empresa, independentemente de seu porte ou tipo de atividade econômica.



Fonte: Elaborado pelas Autoras

Contratação de um profissional que ajudasse na avaliação do desempenho da empresa

Nesta questão foi verificado que para 57% dos entrevistados a contratação de um Administrador ajudaria no controle das operações e avaliação do desempenho da empresa e 43% optaram pela contratação de um Contador.



Fonte: Elaborado pelas Autoras

Área que a Informação Contábil tem mais utilidade

No que tange a utilidade da informação contábil, pode-se observar que 46% entende que se utiliza para a área fiscal, 27% controle gerencial e tomada de decisão, 26% área trabalhista e 1% não sabe qual a utilidade da informação contábil em uma empresa.



Fonte: Elaborado pelas Autoras

Onde são gerados os dados para uso da Contabilidade Gerencial

Neste quesito foi observado que 56% dos dados para uso da contabilidade gerencial são gerados pelo escritório de contabilidade, 34% pela própria empresa e 10% dos entrevistados não recebem e nem geram informações para o uso da Contabilidade Gerencial.



Fonte: Elaborado pelas Autoras

Periodicidade da elaboração do Orçamento

Pode-se observar que, a respeito da periodicidade da elaboração do orçamento 48% o elaboram mensalmente, 25% semanalmente, 25% não elaboram o orçamento, 1% semestral e 1% não responderam.



Fonte: Elaborado pelas Autoras

Acompanhamento do orçamento realizado

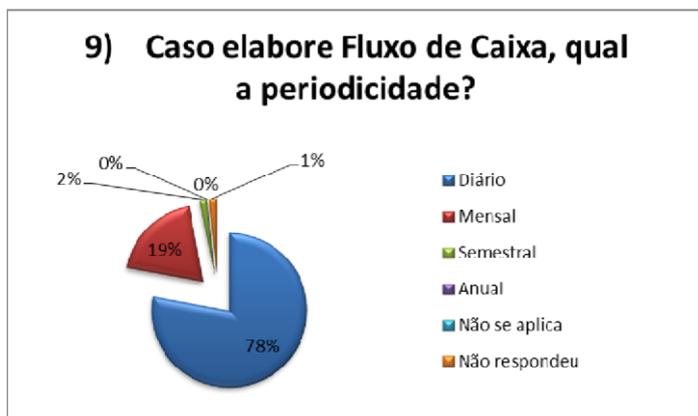
Daqueles que utilizam a ferramenta do orçamento para o controle das ações da empresa 74% disseram que acompanham o realizado, já 18% disseram que não acompanham o realizado, 7% não utilizam esta ferramenta e 1% não responderam.



Fonte: Elaborado pelas Autoras

Periodicidade da elaboração do Fluxo de Caixa

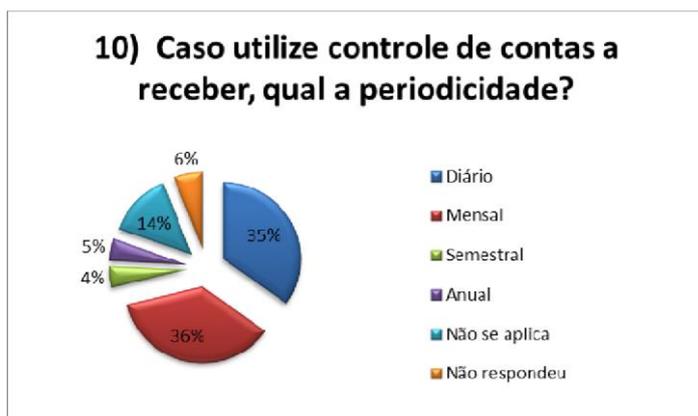
Nesta questão buscamos identificar a periodicidade que os entrevistados elaboram o fluxo de caixa e, 78% disseram que elaboram diariamente, 19% mensalmente, 2% semestralmente e 1% dos entrevistados não responderam.



Fonte: Elaborado pelas Autoras

Periodicidade do Controle de Clientes

Já neste quesito observou-se a periodicidade acerca do Controle de Cliente, onde 36% respondeu que acompanham mensalmente, 36% diariamente, 14% não utilizam esse controle, 6% não responderam, 5% controla anualmente e 4% semestralmente.



Fonte: Elaborado pelas Autoras

Conclusão

Este estudo buscou identificar se as Micro e Pequenas Empresas do Polo Comercial de Laranjeiras – Serra/ES, utilizam alguma ferramenta para controle gerencial, dentre as quais foram apresentadas no trabalho em questão. Com isso, a pesquisa constatou que boa parte das empresas entrevistadas utiliza alguma ferramenta para gestão, porém os pequenos empresários, em sua maioria, não possuem conhecimento de quão podem ser úteis a utilização de determinadas ferramentas gerenciais para que seu negócio venha prosperar.

Apesar dos dados da contabilidade gerencial ser gerados por um escritório de contabilidade, a maioria dos entrevistados contrataria um administrador para que ajudasse no controle das operações e avaliação do desempenho da empresa. Notase que o contador ainda é visto como figura apenas para “gerar guias de impostos”, conforme dados da pesquisa que informa que a área de mais utilidade da informação contábil é a fiscal.

Complementando a discussão, Padoveze (2010) destaca que a Contabilidade Gerencial se dá pelo gerenciamento da informação contábil, ou seja, gerenciamento é uma ação, não um existir. Se há a informação contábil, mas não é utilizada no processo administrativo, não existe gerenciamento contábil, não existe Contabilidade Gerencial.

Ao longo da pesquisa observou-se a necessidade do uso de uma ferramenta gerencial, não somente para obter dados mais seguros, mas para ter controle da situação econômica da entidade, visto que são altos os índices de mortalidade entre as MPE's por falta de gestão, que mesmo com a existência de órgãos governamentais que auxiliam e apoiam o desenvolvimento dessas empresas, não é um fator para que esse índice diminua.

As limitações encontradas na busca de informações para o desenvolvimento da pesquisa foram a burocracia e desqualificação de alguns órgãos em informar a quantidade de Micro e Pequenas Empresas alocadas no Polo Comercial de Laranjeiras, visto que são órgãos ligados à abertura e registro de empresas, sendo imprescindível possuírem tais dados para controle interno e para estudos. Para novas pesquisas, sugere-se ampliar a campo de estudo, para que se possa ter uma melhor visão das práticas dos pequenos empresários localizados em todos os polos comerciais do município da Serra, acerca da utilização de ferramentas ligadas à Contabilidade Gerencial.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ATKINSON, Anthony A. et al. **Contabilidade gerencial**. Tradução André Olímpio Mosselman Du Chenoy Castro, Revisão Técnica Rubens Famá. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BIAZZI, Juceli Antonio. **Aplicação do fluxo de caixa como ferramenta de gestão financeira às instituições de ensino superior**: um estudo de caso. 2005. 171 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciências Contábeis, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2005. Disponível em:

<http://proxy.furb.br/tede/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=288>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. **Lei Complementar 123, de Dezembro de 2006**, Brasília, 2006. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp123.htm>. Acesso em: 20 dez. 2016.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Contabilidade gerencial: Teoria e prática**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FIGUEIREDO, Sandra; CAGGIANO, Paulo Cesar. **Controladoria: Teoria e prática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Contabilidade gerencial**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 1987, p.15.

INSTITUTO BRASILEIRO DE PLANEJAMENTO TRIBUTÁRIO. **Causa do desaparecimento das micro e pequenas empresas**. São Paulo, 2013.

LAURENTINO, Anderson José et al. **A importância da contabilidade gerencial para as micro e pequenas empresas no século XXI no Brasil**. Curitiba: Campus, 2008.

MARTINS, Eliseu. et al. Manual de **Contabilidade societária**: 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MATIAS, Alberto Borges; LOPES JÚNIOR, Fábio. **Administração financeira nas empresas de pequeno porte**. 1. ed. São Paulo: Manole, 2002.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade gerencial: Um enfoque em sistema de informação contábil**. 7. ed. São Paulo: Atlas 2010.

POLTRONIERI, Clarice. Laranjeiras Tem Quase 1,2 Lojas Abertas. **Tempo Novo**, Serra, 5 ago. 2016. p.6.

SÁ, Carlos Alexandre; MORAES, José Rabello. **O orçamento estratégico: uma visão empresarial**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005, p.59.

SHMIDT, Paulo; SANTOS, José Luiz dos; MARTINS, Marco Antônio dos Santos. **Manual de controladoria**. 1. Ed. São Paulo: Campos Elísios, 2014.

SEBRAE. **Causas da mortalidade das MPE's capixabas**: Pesquisa. Espírito Santo, 2013.

SEBRAE. **MPE no ES**. 2015. Disponível em:

http://mpeemnumeros.sebraees.com.br/mpe_es/. Acesso em 26 jun. 2016.

SEBRAE. **Perfil Empreendedor**. 2016. Disponível em:

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/estudos_pesquisas/quem-sao-ospequenos-negociosdestaque_5,7f4613074c0a3410VgnVCM1000003b74010aRCRD>. Acesso em 25 jun. 2016.

SOUZA, Luiz Carlos. **Controladoria aplicada aos pequenos negócios**. 1. ed. 9 ano (2008), 3.reimp. Curitiba: Juruá, 2012.

SELL, Graciele Kieser. **Uma sistemática para inserir a contabilidade gerencial no processo rescisório nas pequenas e médias empresas: um estudo de caso**. 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de PósGraduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

TACHIZAWA, Takeshy; FARIA, Marília de Sant' Ana. **Criação de novos negócios: Gestão de Micro e Pequenas empresas**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

ZDANOWICZ, José Eduardo. **Fluxo de caixa**: Uma decisão de planejamento e controle financeiro. 3.ed. [S.l.]: D. C. Luzzatto, 1989.

GESTÃO DE EMPRESAS FAMILIARES ESTUDO DE CASO EM UMA DISTRIBUIDORA VAREJISTA DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO

Gilciara Dias
Marcos Ferreira Santos

RESUMO

Empresas familiares existem há décadas. Podemos dizer que, originaram-se desde quando na sociedade os membros das famílias negociavam itens essenciais a sua sobrevivência em troca de prestação de serviços. Estudo sobre essas empresas tem sido intensificado nos últimos tempos, devido sua importância para a economia do Brasil e do mundo. Entre outras coisas, elas são grandes geradores de renda e emprego e movimentam quase metade do PIB Mundial. O Trabalho irá analisar a importância de uma gestão de qualidade em uma empresa familiar, assim como, relatar as vantagens e desvantagens e seus desafios. Para isso, será utilizada a pesquisa qualitativa, com o método de estudo de caso em uma empresa distribuidora varejista de material de construção, complementado com aplicação de questionário e pesquisa bibliográfica. Os resultados da pesquisa mostraram que o atual gestor da empresa utiliza de suas experiências de trabalho anteriores para geri-la. Não possui preparação profissional adequada, mas procura geri-la da melhor forma possível. Seus resultados nem sempre são satisfatórios, pois ele não instituiu planejamento e tem dificuldade para lidar com as questões emocionais e financeiras da família dentro da empresa. A empresa é considerada nova no mercado, mas o sobrenome da família tem grande reconhecimento na região onde atua.

Palavras-Chaves: Empresa Familiar, Desafios Na Gestão, Pontos Fracos E Fortes, Ética

1 - INTRODUÇÃO

As empresas familiares estão presentes na sociedade há décadas, e são grandes impulsionadoras da economia do país. O Serviço Brasileiro de apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE (2016) apresenta dados do IBGE onde mostra que pelo menos 90% das empresas brasileiras são familiares. E movimentam cerca de 80% da economia mundial. Manter uma gestão de qualidade é primordial para a sobrevivência dessas empresas no mercado, pois a competitividade do mercado é forte.

Esse artigo tem a finalidade de mostrar os desafios de tal organização. Essa finalidade será apresentada com estudos baseados em um comércio varejista de material de Construção, e propor ferramentas que auxiliam na gestão da empresa.

Para discutir a realidade local de gestão de empresa familiar optou-se por estudar um caso no segmento de comércio varejista de material de construção, no

município de Serra, região Metropolitana de Vitória/ES. A sociedade é constituída atualmente por um casal e existe há 7 anos.

Assim considerando os principais elementos de uma empresa familiar até aqui apresentados, estabelece-se como questão central de investigação: Como os proprietários do comercio varejista de material de Construção podem superar os desafios presentes na gestão em razão de ser uma empresa familiar considerando as especificidades e características do ambiente de negócio em que atua?

De acordo com a delimitação temática aqui apresentada, define-se como objetivo geral da pesquisa: Analisar os desafios enfrentados pelos proprietários do comercio varejista de material de Construção, presentes na gestão em razão de ser uma empresa familiar considerando as especificidades e características do ambiente de negócio em que atua. E estabelece-se, ainda os seguintes objetivos específicos:

- Conceituar empresa familiar;
- Identificar as principais vantagens e desvantagens desse tipo de organização, relatando suas forças e fraquezas;
- Descrever os desafios da gestão da empresa em questão;
- Analisar o processo de sucessão, assim como, sua importância.
- Sugerir ações que visem auxiliar e melhorar a gestão da empresa.

Para alcançar o Objetivo central, essa dissertação encontra organizada em 6 capítulos, sendo a introdução o primeiro deles. Na primeira Sessão 2 é apresentada a revisão de literatura onde destaca-se alguns conceitos de empresa familiar, a visão de alguns autores e pesquisadores do assunto, as características e pontos questões importantes para a gestão de uma empresa familiar, na sessão 3 descreve-se a metodologia utilizada na pesquisa. Na sessão 4, aprofunda-se na análise da empresa de comercio varejista de material de construção, através de um estudo de caso, com aplicação de entrevista ao gestor, onde analisa-se a gestão da empresa, as características, os erros da gestão e apresenta-se propostas para solucioná-los. Outro elemento chave da pesquisa será abordado na sessão de número 5, onde avalia, através da discussão de literatura, os resultados encontrados. E por fim na sessão 6, são apresentadas as considerações finais.

2 – REVISÃO DA LITERATURA

É de suma importância para nosso estudo, entender o conceito de empresa familiar. Esse conceito ainda não foi totalmente definido, cada autor o descreve de uma maneira, conforme sua percepção. Para Werner (2004, p. 20) a empresa familiar pode ser definida como:

Aquela que nasceu de uma só pessoa, um empreendedor. Ele a fundou, a desenvolveu, e, com o tempo, a compôs com membros da família a fim de que, na sua ausência, a família assumisse o comando. É a que tem o controle acionário nas mãos de uma família, a qual, em função desse poder, mantém o controle da gestão ou de sua direção estratégica.

Para Adachi (2006, p. 22)

Pode-se considerar uma empresa como sendo familiar qualquer organização na qual uma ou poucas famílias concentram o poder de decisão envolvendo o controle da sociedade e, eventualmente a participação na gestão.

Segundo Lodi (1993) empresa familiar é aquela que se inicia usualmente com a segunda geração de dirigentes, onde o fundador pretende está intencionado a abrir caminho para eles entre os seus antigos colaboradores, ou quando os futuros sucessores precisam criar uma ideologia que justifique a sua ascensão do poder.

A empresa familiar é caracterizada como um estereótipo da organização de capital fechado, abordado pelo modelo burocrático, tendo pouca transparência administrativa e financeira e, ainda um organograma de tomada de decisões centrada em uma figura, o fundador, representando o poder o qual define todas as regras para os seguidores da empresa. (GRZYBOSVKI, 2002 apud CARNEIRO FILHO, 2008).

Com base em pesquisas e matérias publicadas na internet, artigos científicos e trabalhos de conclusão de curso disponíveis, e, nos dados encontrados no portal Google acadêmico e portal CAPES, utilizando as palavras chaves de busca: empresa familiar, ordenados por critérios de relevância, no idioma português, no período entre 2013 – 2017 foram encontrados vários estudos (dissertações e teses) e artigos publicados em revistas classificadas como “Navus Revista de Gestão e tecnologia” e “IMED Revista de Administração”.

A PWC do Brasil realizou em 2014 sua sétima edição em pesquisa global sobre as empresas familiares, onde se definiu empresa familiar como aquela em que a pessoa em que fundou ou adquiriu detém a maioria dos votos, e ao menos um dos

membros da família fazem parte da gestão. Com entrevista semi-estruturadas, através de contatos online e telefônicos em mais de 40 países, concluiu-se que as empresas familiares tiveram alta no crescimento de 2013 a 2014 e as prioridades são permanecer no negócio e melhorar a lucratividade. Com relação à sucessão a pesquisa apontou que 73% dos entrevistados estão ansiosos e se sentem preparados para assumir a empresa. Lank (2003) afirma que a sustentabilidade do negócio da empresa familiar depende da habilidade do planejamento do processo sucessório, focando-se tanto no sucessor quanto no sucedido.

Um artigo científico publicado pela IMED Revista eletrônica de Administração, onde os autores Meirelles Andrade, Grzybovski, Braga de Lima (2013) relatam as fases de vida de uma empresa através do ciclo de vida e identificaram o processo de sucessão, onde a sucessão não foi realmente completa, pois o fundador ainda mantém controle de determinado poder de tomada de decisão. Lodi (1994) relatou que existem fundadores que se apegam tanto a empresa, como se ela o integrasse, e apresentam uma extrema dificuldade de passar pelo processo sucessório. Essa idéia explica o porquê o processo de sucessão não se completo nesse caso. Segundo o artigo científico de Cançado (2013), a inexistência de sucessor competente na família ou fora dela e a rivalidades familiares ou não aceitação do sucessor escolhido, entre outros fatores, contribuem para a mortalidade das empresas familiares. Relata ainda que uma empresa familiar padrão, no exterior, tenha expectativa de vida em torno de 24 anos, sendo que 70% não alcançam a segunda geração e, para cada duas que atingem esse estágio, apenas uma sobrevive. Em nível nacional, aponta que a vida média das empresas familiares no Brasil é de 9 anos, contra 12 anos das não familiares. OLIVEIRA, 2006 (apud CARNEIRO FILHO 2008).

Através da análise dos materiais encontrados, pode-se constatar que o estudo de empresa familiar é recente e vem crescendo gradualmente, haja vista que essas empresas são muito importantes para a economia do país e do mundo, porém, predominam ainda predominam os estudos que abordam a sucessão das empresas, fazendo-se necessário o estudo dos pontos aqui abordados, pois através deles pode-se fazer uma análise geral das características e da gestão dessas empresas, o que auxiliará na compreensão do comportamento dos gestores e de como funciona uma empresa familiar.

2.1 – Empresa Familiar

A definição de empresa familiar é bem peculiar, cada autor tem sua idéia sobre o tema.

Lodi (1993) explica que empresa familiar é aquela em que a consideração da sucessão da diretoria, o comando está ligado ao fator hereditário aonde os valores institucionais da empresa associam-se com o sobrenome de família ou com a figura de um fundador da empresa.

A Época Negócios Online (2017), ressalta que é indiscutível a importância das empresas familiares para a economia do país e do mundo, pois elas são essenciais, além de outras coisas, na geração de empregos. Apesar de suas peculiaridades e problemas específicos, essas empresas movimentam cerca de 90% da economia do mundo. essas empresas geram riquezas correspondentes a quase metade do PIB Mundial. WARD, 2003 (apud CARNEIRO FILHO 2008).

Muitas empresas de sucesso iniciaram como uma pequena empresa familiar, Segundo publicação na revista época online em 2014, um estudo do Centro de Negócios Familiares da Universidade de St. Gallen, na Suíça, listou as 500 maiores empresas de família, dentre elas destacam-se, por nível de colocação:

COLOCAÇÃO	EMPRESA	FAMILIA
1	Wal-Mart Stores, Inc.	Walton
2	Volkswagen AG	Porsche
3	Berkshire Hathaway, Inc.	Buffet
4	EXOR SpA	Agnelli
5	Ford Motor Company	Ford

Quadro 1 – Ranking maiores empresas familiares
Fonte: época Negócios Online

O Estudo ainda revela que o Brasil é representado por 15 empresas na lista. Duas delas, entre as 25 primeiras colocadas: o **Itaú Unibanco** (18ª posição), dos Moreira Salles, e a **JBS** (24ª), da família Batista. O ranking ainda inclui Odebrecht (26ª) e Camargo Corrêa (138ª).

Conforme uma matéria publicada na revista Isto é dinheiro:

As empresas familiares estão focadas em crescimento, de forma discreta. Elas preferem colher os frutos do trabalho com os membros

da família e com a equipe, em vez de fazer comunicados ousados à imprensa. Devido a essa atitude, o sucesso pode passar despercebido e a relevância dela para a economia subestimada. SOARES, ITO (2017)

2.2 – Principais Vantagens e Desvantagens da Empresa Familiar (Pontos Fortes e Fracos)

De acordo com o SEBRAE Nacional, Identificam-se as principais características das empresas familiares:

Pontos fortes

- Comando único e centralizado, permitindo reações rápidas em situações de emergência;
- Estrutura administrativa e operacional " enxuta";
- Disponibilidade de recursos financeiros e administrativos para autofinanciamento obtido de poupança compulsória feita pela família;
- Importantes relações comunitárias e comerciais decorrentes de um nome respeitado;
- Organização interna leal e dedicada;
- Forte valorização da confiança mútua, independentemente de vínculo familiares. A formação de laços entre empregados antigos e os proprietários exerce papel importante no desempenho da empresa;
- Grupo interessado e unido em torno do fundador;
- Sensibilidade em relação ao bem-estar dos empregados e da comunidade onde atua;
- Continuidade e integridade de diretrizes administrativas e de focos de atenção da empresa.

Pontos fracos

Primeira geração (fundador vivo)

- Dificuldades na separação entre o que é intuitivo/emocional e racional, tendendo mais para o primeiro;
- A postura de autoritarismo e austeridade do fundador, na forma de vestir ou na administração dos gastos, se alterna com atitudes de paternalismo, que acabam sendo usadas como forma de manipulação;
- Exigência de dedicação exclusiva dos familiares, priorizando os interesses da empresa;
- Laços afetivos extremamente fortes, influenciando os comportamentos, relacionamentos e decisões da empresa;

- Valorização da antiguidade como um atributo que supera a exigência de eficácia ou competência;
- Expectativa de alta fidelidade dos empregados. Isto pode gerar um comportamento de submissão, sufocando a criatividade;
- Jogos de poder, nos quais muitas vezes vale mais a habilidade política do que a característica ou competência administrativa.

Segunda geração (transição da 1ª para 2ª fase)

- Falta de comando central capaz de gerar uma reação rápida para enfrentar os desafios do mercado;
- Falta de planejamento para médio e longo prazo;
- Falta de preparação/formação profissional para os herdeiros;
- Conflitos que surgem entre os interesses da família e os da empresa como um todo;
- Falta de compromisso em todos os setores da empresa, sobretudo com respeito a lucros e desempenho;
- Descapitalização da empresa pelos herdeiros em desfrute próprio;
- Situações em que prevalece o emprego de parentes, sem ser este orientado ou acompanhado por critérios objetivos de avaliação do desempenho profissional;
- Falta de participação efetiva dos sócios que legalmente constituem a empresa nas suas atividades do dia-a-dia. SEBRAE NACIONAL (2017)

2.3 - A ética na empresa Familiar

De acordo com Ribeiro (2017), ética pode ser definida como uma parte da filosofia (e também pertinente às ciências sociais) que lida com a compreensão das noções e dos princípios que sustentam as bases da moralidade social e da vida individual. Em outras palavras, trata-se de uma reflexão sobre o valor das ações sociais consideradas tanto no âmbito coletivo como no âmbito individual.

Lodi (1994) ressalta que ética numa organização é essencial, pois é a base que determina os princípios e a cultura da empresa. Ela inicia-se do fundador e passada a todos os setores e colaboradores da empresa.

Para que a empresa consiga se manter atuando no mercado, é preciso que se estabeleça códigos de ética e cita vários códigos de ética para sócios e parentes, dentre os quais, podemos destacar de acordo com Lodi (1994):

- **Compromisso com a continuidade da empresa.**

Respeitar a integridade da Empresa a zelar para que ela supere as suas crises, especialmente quando a família e encontra numa encruzilhada.

- **Prioridade do interesse da empresa sobre o interesse pessoal.** Colocar a empresa em primeiro lugar sobre a Família e os interesses individuais. Priorizar o trabalho sobre o conforto, o coletivo sobre o individual.

- **Harmonia e união da família.**

Procurar continuamente investir nas forças que mantêm a Família unida. Desavenças passadas entre dirigentes das famílias não devem continuar na geração atual.

- **Ética do dinheiro.**

Tomar especial cuidado ao lidar com dinheiro e valores patrimoniais da sociedade. Atenção especial para com: reembolso de despesas pessoais, retiradas e adiantamentos, despesas de viagem, compras para uso pessoal.

- **Manter um clima de respeito e orgulho profissional e familiar.**

Manter um clima positivo, reforçando os pontos fortes das pessoas e da organização e deixando as críticas para momentos e foros apropriados. Evitar a maledicência: não falar mal de membros da Família e da administração, principalmente junto a terceiros ou fora da Empresa. Não levar para reuniões as discussões ou desavenças que possam ser resolvidas a dois. (LODI, 1994 p.13)

O diretor-presidente da JValério, empresa associada à Fundação Dom Cabral, alerta acerca de ética:

“Não há um segredo para manter o código de ética sempre ativo nas empresas, mesmo após um longo tempo de implementação. “É preciso que o código de ética da empresa seja um elemento vivo da governança. Para isso, é necessário que ele seja concebido de maneira a ser exercitado todos os dias ao longo da existência da empresa. “Ele deve refletir a personalidade dos proprietários, seus valores e convicções, alinhados aos princípios e objetivos da empresa”. (VALÉRIO, 2017)

Conforme os códigos de ética citados, percebe-se a importância da ética numa organização. Os proprietários devem agir com valores éticos: sigilo, prudência, honestidade, humildade e compreensão, tendo em vista que seu comportamento é à base da cultura da empresa e um exemplo seguido pelos funcionários.

2.4 – Desafios na gestão da Empresa Familiar

Uma matéria no site Atitude negócios (2017) deixa claro que gerir uma empresa familiar é muito complexo, são várias questões a serem observadas e tratadas. Os desafios existentes em uma empresa familiar são inúmeros, saber lidar com eles é a chave do sucesso da empresa. O administrador da empresa se depara diariamente com situações que envolvem uma série de questões. Dentre os desafios encontrados para gerir uma empresa familiar, pode-se destacar:

2.4.1 – Planejamento

O site Atitude negócios (2017) apresenta algumas idéias sobre planejamento. Ele define planejamento como um auxílio para tomada de decisão nas empresas, e diz que é através do planejamento que se avalia as ferramentas e o caminho a seguir para obter o resultado desejado.

Para Maximiano (2010, p.333), um processo sistemático de planejamento estratégico é uma seqüência de análises e decisões que compreende as seguintes etapas: 1- Análise da situação estratégica presente da organização. 2- Análise do ambiente – ou análise externa. 3- Análise interna. 4- Definições do plano estratégico. Planejar o futuro da empresa é fundamental. Deve-se criar metas com prazos definidos e fazer acompanhamento através de reuniões onde se analisa os resultados obtidos e onde e quando se pode melhorar. (ATITUDE NEGÓCIOS, 2007).

2.4.2 - Controle das emoções

Atitude negócios (2017) afirma que nas organizações, principalmente nas familiares, é comum haver desentendimento. A falta do controle de emoções é um fator agravante para que isso ocorra. Porém é importante trabalhar essa questão, para que não prejudique o desenvolvimento e a continuidade da empresa.

2.4.3 - Distribuição e Adequação de cargos e Tratamento de funcionários De acordo com Pacheco (2017), é importante que o gestor saiba identificar o perfil de seus colaboradores e distribuí-los nos setores as quais tem habilidades e aptidões, e a ele remunerar o justo pelo serviço prestado. Não se pode agir de forma a favorecer por grau de parentesco, pois uma adequação correta de cargos trará um melhor desempenho tanto do colaborador quanto da empresa. Tanto na hora de cobrar resultados, quanto para elogiar, não permitir que haja tratamento diferenciado para colaboradores familiares.

2.4.4 - Controle Financeiro

O Gestor da empresa deve ter o cuidado de não misturar as finanças da empresa com as pessoais. As contas pagas com recursos das empresas devem ser exclusivamente despesas da empresa. Não se deve misturar e realizar pagamento de contas pessoais e familiares. O gestor deve estipular um pagamento mensal para

si (pró-labore) e seus familiares e viverem de acordo com seu recebimento. Esse erro comum pode descontrolar o planejamento e te contribuir com a falência de muitas empresas (UOL, 2017).

2.4.5 - Sucessão

A passada do bastão é uma questão fundamental para a empresa, pois ela determinará a continuidade da mesma. Lodi, 1987 (apud Jesus; Machado; Jesus 2009) afirma que a sucessão é um processo de transferência de poder que leva um tempo de maturação.

Existem 7 (sete) estágios de desenvolvimento de sucessores:

1 – Preparação da Atitude: Desenvolvimento da atitude diante da vida profissional. Ocorre nos primeiros 25 anos de vida, com trabalhos periódicos na empresa, orientados pelo dono ou mentor. **2 – Entrada:** Acontece com o sucessor na idade entre 20 e 30 anos, onde ele assume um cargo efetivo na empresa. Inclui integração, treinamento, orientação e desenvolvimento das relações com outros empregados.

3 – Desenvolvimento do negócio: Esta fase ocorre ente os 25 e 35 anos, quando o sucessor deve conseguir a melhor experiência de trabalho. Deve ter assumido o comando de uma unidade importante e mostrado resultado. Essa é a fase em que se identifica as habilidades do possível sucessor.

4 – Desenvolvimento da Liderança: Ocorre em os 30 e 40 anos, os planos do sucessor se estendem sobre todos os outros cargos, para que ele possa se tornar responsável por todo o negócio. Nessa fase já está claro quem vai ser o futuro presidente e quem serão os sucessores dos outros cargos.

5 – Seleção: Ocorre dos 35 aos 40 anos, se há muitos candidatos é nessa fase que os sócios ou proprietários estabelecem o futuro sucessor, conforme as habilidades já demonstradas nas outras fases. **6 – Transição:** Nesse período, a autoridade é transferida ao sucessor.

7 – Novo Ciclo: Não muito depois da transição, os novos sucessores devem começar a falar sobre a nova geração de líderes e recomençar o processo de sucessão (LODI, 1994 p.116-117).

Muitos fundadores têm dificuldade lidar com essa questão:

A figura-chave é única que permite dar início as discussões e analiso do tema é o próprio fundador. Quando esse trabalho se inicia com ele em vida, as possibilidades de sucesso são muito maiores (BERNHOF, 2001 p.49).

Porém normalmente esse processo é executado tardio, pois muitos fundadores não estão preparados para se desprender da empresa, por uma questão extremamente emocional.

3 - METODOLOGIA

O método utilizado foi uma pesquisa bibliográfica que tem a base num estudo qualitativo com a realização de um estudo de caso.

O estudo de caso é uma metodologia de investigação particularmente apropriada quando procuramos compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos factores (ORRIS 2017).

A coleta de dados se deu por meio de entrevista aplicada ao proprietário da empresa, complementada com dados bibliográficos, com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, ou seja, materiais acessíveis ao público em geral. Segundo Gil (1999) a vantagem da pesquisa bibliográfica está relacionada ao fato de proporcionar ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

3.1 – Sujeito da pesquisa

Vergara (2004) define como sujeito da pesquisa, as pessoas que fornecerão os dados necessários para o estudo.

O sujeito da pesquisa será o proprietário/gestor da empresa. Será realizada uma entrevista individual, que se dará numa forma de diálogo assimétrico, buscando a coleta de dados.

3.2 – Campo da pesquisa

A pesquisa se dará num comércio varejista de Material de Construção, situado na cidade de Serra, região metropolitana da Capital do Espírito Santo, conforme autorização e consentimento do proprietário e Gestor (Ver apêndices B e C).

4 – Estudo de Caso

4.1 - A História da empresa de Comércio Varejista de Material de Construção

Fundada em Maio de 2010, por 2 irmãos, o comércio varejista de material de construção, é novo no mercado, mas tem conquistado a confiança de cliente e parceiros. Situada em Serra ES, é um conhecido comércio varejista de Material de Construção em sua região. Inicialmente, um dos irmãos, comercializava somente areia. Diante do crescimento do bairro, o segundo irmão viu a oportunidade de ampliar

a categoria de produtos e sugeriu ao seu irmão a abertura de um comércio varejista de material de construção. Hoje o comércio varejista de material de construção possui diversidade de categorias de produtos e marcas, o que possibilita atender a diversos tipos de clientes, tanto no quesito preço, quanto qualidade, oferecendo produtos para a construção residencial e comercial da base ao acabamento de marcas variadas, atendendo a clientes de diversos gostos e situação financeira.

A empresa passou recentemente por uma mudança na sociedade onde os sócios fundadores, na intenção de trabalhar em outro ramo de atividade, transferiram a empresa para um terceiro irmão e sua esposa.

4.2 – Identificação da Estratégia de Mercado, clientes e concorrência

A empresa está situada numa avenida, estrategicamente posicionada próximo à escolas, supermercados, oficinas automotivas e pequenos restaurantes, onde há grande circulação de pessoas.

Os principais clientes da empresa estudada são:

- Pessoas físicas, geralmente residentes no bairro onde a empresa se localiza e suas redondezas;
- Pessoas Jurídicas de Construção Civil de micro e pequeno porte do município;
- Escolas e Creches municipais, estaduais e particulares do bairro e proximidades;
- Igrejas e ONGs do município.

O comércio varejista de material de construção enfrenta dificuldade em relação à concorrência, pois há próximo, REDES distribuidoras varejistas de materiais de construção que tem a capacidade de competir diretamente no preço e elabora panfletos promocionais periodicamente com diversas páginas e diversificação de produtos. Diante disso, o comércio varejista de material de construção estabeleceu como estratégia de mercado marketing, onde utiliza a panfletagem, simples, porém objetivo. Nos primeiros dias que são distribuídos há um grande aumento de vendas dos produtos anunciados. A outra forma de divulgação é a propaganda boca a boca, os clientes divulgam a outras pessoas a satisfação no atendimento e o bom preço.

Outra estratégia de vendas é oferecer um desconto significativo para quem pagar as compras á vista em dinheiro, isso ajuda a empresa a se livrar da taxa de cobrada pelas administradoras de cartões e obter um maior capital de giro. A empresa usa as imagens filmadas no interior da loja para identificar para onde os clientes se deslocam, em que seção passam mais tempo, quais pontos extras despertam sua atenção.

4.3 – Constituição da Empresa

O comercio varejista de material de construção é administrado pelo sócio majoritário. Possui 8 colaboradores, sendo distribuídos em: 1 Gerente de Loja (Esposa do proprietário) , 2 vendedores (sendo que 1 é sobrinho do proprietário), 1 operadora de caixa (Cunhada do proprietário), 1 assistente administrativo, 1 auxiliar de Serviços Gerais, 1 Motorista(Irmão do proprietário) e 1 Ajudante de entrega.

Abaixo, segue uma figura representando seu organograma:

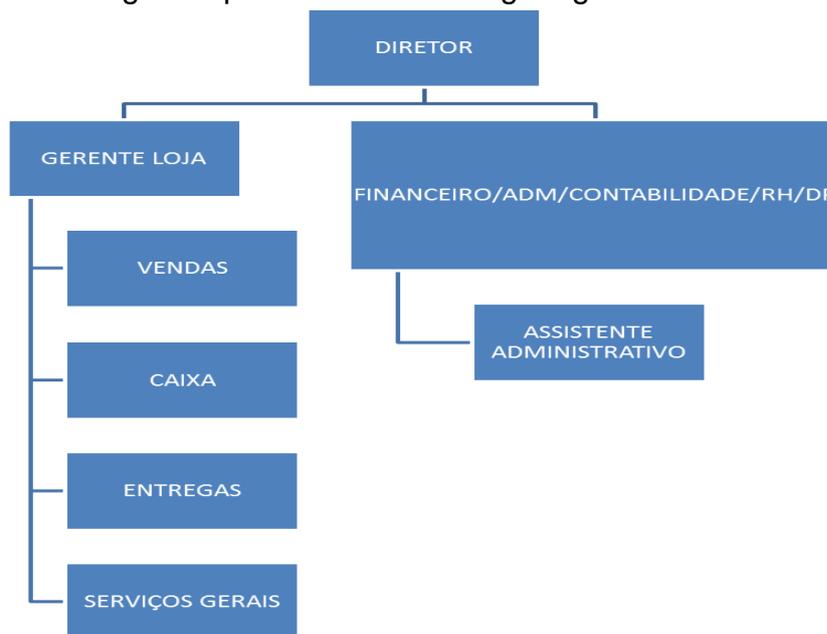


Figura 1- Organograma da empresa

Fonte: elaborada pelo autor a partir das informações passadas pelo gestor da empresa.

É possível perceber que a composição do quadro de funcionários da empresa é grandemente abrangida por familiares do proprietário, tendo em vista que o quadro de funcionários é bastante restrito devido o porte da empresa.

O Fato de ter familiares distribuídos na maioria dos setores da empresa é um diferencial que auxilia o proprietário na tomada de decisões, pois os mesmos se empenham de forma ativa para colaborar com o crescimento da empresa.

4.4 – Análise e Interpretação dos Dados

Nessa seção serão apresentados os resultados da pesquisa aplicada ao gestor da empresa de comércio varejista de material de construção situada em Serra/ES. Estão organizados de acordo com o roteiro da pesquisa apresentada no apêndice A, e serão resumidos e discutidos.

Com a intenção de manter a confidencialidade, o entrevistado será identificado como Gestor.

Após entrevista realizada com o Gestor, verificou-se que o modelo atual de gestão do comércio varejista de material de construção apresenta várias falhas.

Segundo o gestor (2017):

(...) Os problemas da empresa acabaram se tornando problemas pessoais, dificultando o andamento da empresa, chegando mesmo a ter prejuízos. Devido a confiança muitas vezes esquecemos de documentar, deixa-se a parte burocrática para depois e vai tentando levar as questões sem discutir e onde acaba não dando certo (...)

Essa questão é um problema comum às empresas familiares. Pacheco (2017) deixa bem claro que o gestor deve tratar os colaboradores de forma igual, sendo eles familiares ou não. Não se deve favorecer a ninguém, e os procedimentos administrativos devem ser aplicados a todos para o bem da organização.

O Gestor diz não identificar vantagens em administrar uma empresa familiar e destaca outro aspecto que considera negativo:

(...) creio que por ser família não se consegue administrar como deve ser feita em uma empresa, não querendo destruir os laços familiares, é onde a empresa não dá certo.

Atitude de Negócios (2017) ressalta a importância de dominar as emoções. Deve-se entender a importância de separar a empresa da família para manter um ambiente organizacional saudável.

Para o gestor o processo de sucessão não tem relevância, inclusive ele declara que tem 2 filhos adolescentes, e nunca os questionou sobre o possível interesse de administrarem a empresa.

Nunca falei com eles sobre esse assunto, continuar nossa empresa, sempre digo para fazerem uma boa faculdade, inclusive já sugeri Administração, por ser uma área bem abrangente.

E põe em dúvida a continuidade da empresa quando diz:

Outros assumirem também não, pois o que engorda o gado é o olho do dono”.

O processo sucessório é visto como uma das questões mais importantes para a continuidade da empresa, conforme abordado por Lodi (1994).

4.4-1 Observação

Através das questões respondidas (apêndice A), percebe-se que o gestor fez planejamento ao assumir a empresa, mas diante dos resultados não alcançados não os redefiniu, está se preocupando apenas com o momento presente da sua empresa. Ele não possui profissionalização, administra a empresa com os conhecimentos de experiência anteriores e de acordo com seus instintos. Apesar dessa prática ainda estar dando resultados, a falta de profissionalização pode acarretar sérios problemas para a empresa no futuro. Ele declara que há interesse em se profissionalizar, porém ainda não definiu prazo para o início.

Conforme apresentado ao decorrer desse trabalho, foram identificadas diversas vantagens de uma empresa familiar, no entanto, o gestor não as percebe, coloca os laços familiares dentro da empresa antes das questões dela, deixando de lado procedimentos administrativos para não haver contenda. Como desafio ele só enxerga a concorrência, porém conforme visto, o próprio relacionamento familiar dentro da empresa é um desafio, quando ele declara que, deixa de documentar alguns processos por confiança, e acaba tendo prejuízos.

O gestor enfatiza a importância da ética para a vida profissional e social e declara possuir ética, no entanto pratica procedimentos antiéticos, como por exemplo, o não separar as despesas financeiras empresariais das pessoas. Entretanto, podemos interpretar esse fato como falta de conhecimento apenas, pois o gestor não sabe definir ética profissional e nem seus objetivos, ele também desconhece que esse seja um procedimento antiético, apenas o faz para facilitar sua vida, porém, é importante ressaltar que isso leva ao descontrole financeiro da empresa, podendo mascarar os reais lucros e prejuízos.

Até o momento, a continuidade da empresa está indefinida. O gestor possui dois filhos adolescentes, um na idade inicial do curso superior, entretanto, não falou com eles sobre a sucessão, e ainda, desconsidera a importância do processo só pelo fato dos filhos não se interessarem. O gestor ainda se contradiz ao dizer que, não aceitaria a possibilidade de outros assumirem, pois “o que engorda o gado é o olho do dono”. Conclui –se então que, a sucessão da empresa está ameaçada, pois se o gestor não considera importante preparar os filhos para assumirem a empresa e não aceita outros gerirem, então não haverá quem o faça.

4.5 - Sugestões

Conforme as respostas do questionário, pode-se identificar várias falhas na gestão da empresa.

O gestor deveria fazer um planejamento estipulando prazos curtos e longos, e ao final desses prazos, fazer um levantamento para analisar se os resultados esperados foram obtidos e, caso não forem, analisar onde houve falha e estipular novas ferramentas e práticas para alcançá-los, e não abandonar o planejamento, como o gestor fez.

O gestor enxerga o fato de trabalhar com familiares como uma desvantagem, pois considera mais difícil aplicar regras e procedimentos a eles. Ao estabelecer uma relação profissional com familiares deve-se deixar bem claro que a empresa é um fator e a família é outro. Como esse problema já existe, a alternativa é o gestor fazer um regulamento interno para a empresa e realizar reuniões periódicas, reajustando as questões não resolvidas. Deixar bem claro que todos os funcionários são iguais, independente do grau de parentesco, e que os procedimentos administrativos serão aplicados a todos de forma igual. Até mesmo para que a empresa ande de acordo com as regras do ministério do trabalho e sindicato que as rege.

O gestor deve separar as finanças empresarias das pessoais. Um erro comum a maioria das empresas familiares é não separar essas finanças. O desfecho disso é o descontrole financeiro, dificuldade para analisar lucro ou prejuízo e alteração no resultado do planejamento. Esse fato é tão sério que pode até levar uma empresa à falência. O gestor deve estipular um pagamento mensal para si (pró-labore) e com ele, garantir sua sobrevivência, como se estivesse trabalhado na empresa de outrem. Implementar um controle de entrada e saída de caixa, controle de recebimentos das

administradoras de cartões de crédito e financeiras, também auxiliaria para identificar os resultados da empresa.

O gestor deve buscar se profissionalizar o quanto antes. Assim, ele aprenderá técnicas e métodos que o auxiliarão na administração da empresa. O ensino abre portas e nos levam a caminho que determinam o sucesso. Como solução paliativa e rápida, investir em cursos profissionalizantes, até que disponha de tempo para uma formação acadêmica superior.

Quanto à concorrência, que ele considera como desafio, o gestor deve deixar de resistir às mudanças tecnológicas (ato comum as empresas familiares), e buscar implantar redes sociais como contato da empresa. Isso o aproximará de seus clientes, fazendo com que o cliente tenha mais confiança, se senti parte próximo a empresa, trazendo retorno como aumento nas vendas e fidelização dos clientes.

O processo de sucessão é extremamente importante para a continuidade da empresa familiar, o gestor ignora esse fato. Ele deve pesquisar sobre o tema e iniciar o processo o quanto antes, comunicando aos seus filhos a importância deles para a continuidade da empresa, iniciar o filho maior em atividades na empresa, no período em que ele não estiver em atividade escolar, fazendo rotatividade de setores para que ele conheça a empresa como um todo e conforme a idade for aumentando o gestor vai dando continuidade no processo sucessório. Assim que o filho menos atingir a idade atual do maior, também deve-se fazer o processo com ele, para perceber qual deles tem o perfil adequado para gestão geral da empresa.

5 – Discussão da Literatura

No conceito de Werner (2004), a empresa familiar origina-se de uma só pessoa (o fundador), a empresa estudada contradiz essa definição, pois nasceu de ideais e sonhos de dois irmãos. Outras empresas familiares de sucesso também se originaram de sociedade entre irmãos, como por exemplo, a empresa Preta Pretinha, fabricante de bonecas de pano, no Estado de São Paulo e a FORD MOTOR COMPANY.

A empresa estudada se encaixa no perfil de empresa familiar, dentre outros motivos, por um dos familiares fazer parte da Gestão. Adachi (2006) enfatiza essa característica, assim como, vários estudos, como o da APW Brasil, apontam essa questão como uma das características, e, apesar dos desafios e da falta de preparo

acadêmico, o atual proprietário lida diretamente com todas as questões administrativas da empresa.

A empresa não está preparada para sucessão. A continuidade da empresa é determinada principalmente, por um grande requisito: Sucessão. Lodi (1994) e o artigo Científico de Cançado (2013) mostra claramente que o processo de sucessão é essencial para o futuro da empresa e que deve ser iniciado o quanto antes. Porém o atual gestor da empresa ainda não se atentou a essa questão e desconhece sua importância.

6- Conclusão

As empresas familiares contribuem significativamente para economia do país, pois dominam mais de 90% do mercado. Existem muitos desafios para que a gestão dessas empresas seja eficaz. Deve-se agir com ética e o proprietário precisa estar atento a todas as questões para manter a empresa ativa no mercado e garantir sua sobrevivência futura.

É complexo gerir uma empresa familiar, haja vista que, envolvem muitas questões delicadas, como questões emocionais e financeiras. Muitos pontos devem ser definidos desde o momento em que se planeja empreender esse tipo de organização, para que não haja erros que levem ao fracasso do negócio.

O Gestor de uma empresa familiar precisa ter seus objetivos claros e estabelecidos desde antes da criação da empresa, e para alcançá-los deve estipular metas e acompanhar o desempenho. Os familiares que trabalham na empresa precisam entender a diferença da empresa e família. Equilibrar as emoções e conceder um tratamento justo a todos é essencial. Não se pode fazer diferença de cargos, salários e atividades para familiares, e deve-se manter as finanças da empresa e da família bem separadas.

A sucessão é um processo importante para garantir o futuro da empresa. Muito fundador tem esse tema como tabu, por imaginarem é improvável que algo o afaste da empresa o aconteça. Mas, como vimos, o processo de sucessão deve se iniciar assim que os sucessores atingirem a juventude para que o resultado positivo seja garantido.

A empresa estudada possui várias falhas na gestão. O Gestor não possui preparação acadêmica para administrar. Certamente ele possui habilidades e

experiência, mas os gestores precisam se conscientizar que constantemente há mudanças nos processos e na tecnologia e eles precisam se adequar a isso. Outra falha observada é a falta de planejamento. Quando adquirida a empresa já estava em atividade. O novo proprietário não se atentou ao mercado e não definiu suas metas. Hoje ele concentra suas expectativas em um resultado diário. Na empresa também não se separa as finanças pessoais das empresariais, não por falta de ética, mas por desconhecer os perigos dessa prática. O gestor desconhece a necessidade do processo de sucessão. Apesar de possuir 2 filhos adolescentes, nunca pensou em prepará-los para o substituir.

Os resultados obtidos a partir do estudo na empresa de comércio varejista de material mostra que a empresa apresenta um despreparo comum a maioria das empresas familiares. Após a análise do modelo de gestão da empresa, conclui-se que para garantir a estabilidade da empresa no mercado são necessárias adequação a tecnologia, reciclagem acadêmica do gestor, ações de planejamento e controle de resultado e iniciar o processo de sucessão o mais rápido possível.

REFERÊNCIAS

ADACHI, Pedro Podboi. Família S.A: **gestão de empresa familiar e solução de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2006.

ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS FAMILIARES. Proprietária. **EMPRESAS FAMILIARES**. Disponível em: <<http://www.empresasfamiliares.pt/o-que-e-umaempresa-familiar?article=291-desafios-colocados-as-empresas-familiares>>. Acesso em: 05 jun. 2017.

CANÇADO, Vera. **CICLO DE VIDA, SUCESSÃO E PROCESSO DE GOVERNANÇA EM UMA EMPRESA FAMILIAR: UM ESTUDO DE CASO NO GRUPO SECULUS**. Revista Eletrônica de Administração, [S.l.], v. 19, n. 2, p. 485516, ago. 2013. ISSN 1413-2311. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/index.php/read/article/view/41249>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

CARNEIRO FILHO, José Vicente **Sucessão em empresas familiares: estudo de caso no Brasil**. 2008. 166 f. Conclusão de curso (Pós graduação em Administração)-Centro universitário nove de julho, São Paulo, 2008.

ÉPOCA NEGOCIOS ONLINE. **BRASIL TEM 15 EMPRESAS ENTRE AS MAIORES COMPANHIAS FAMILIARES DO MUNDO.** Disponível

em:

<<http://epocanegocios.globo.com/Informacao/Resultados/noticia/2015/04/brasiltem-15-empresas-entre-maiores-companhias-familiares-do-mundo.html>>. Acesso em: 05 jun. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999

JESUS, Marcos Junior F. de; MACHADO, Hilka Vier P.; JESUS, Anderson F. de. **Sucessão familiar: um estudo de caso no setor de turismo.** Revista turismo visão e ação, [S.l.], p. 142-156, ago. 2009. Disponível em: <<http://www.univali.br/revistaturismo>>. Acesso em: 07 jul. 2017

LANCK, A.G. Sucessão na gestão: desafio chave. In: ÁLVARES, E. **Governando a empresa familiar**. Rio de Janeiro: Qualitymark; Belo Horizonte: Fundação Dom Cabral, 2003.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: Da Revolução Urbana à Revolução Digital**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2010. 491 p.

MEIRELLES ANDRADE, Daniela; GRZYBOVSKI, Denize; BRAGA DE LIMA, Juvêncio. APLICABILIDADE DO “**MODELO DOS TRÊS CÍRCULOS**” EM **EMPRESAS FAMILIARES BRASILEIRAS: UM ESTUDO DE CASO**. Revista Eletrônica de Administração, [S.l.], v. 11, n. 5, jun. 2013. ISSN 1413-2311. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/index.php/read/article/view/40632/25844>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

MORETI, Rodrigo. **Desafios e Estratégias da Gestão de Empresas Familiares**. Disponível em: <<https://blog.runrun.it/gestao-de-empresasfamiliares/>>. Acesso em: 01 jun. 2017.

PACHECO, Daniela. **Empresas familiares e seus desafios: Pontos fortes e fracos das empresas constituídas por parentes**. Disponível em: <<http://www.crescimentoprofissional.net/materias/empresas-familiares-e-seusdesafios>>. Acesso em: 03 jun. 2017.

RIBEIRO, Paulo Silvino. "O que é ética?"; *Brasil Escola*. Disponível em

<<http://brasilecola.uol.com.br/sociologia/o-que-etica.htm>>. Acesso em 03 de junho de 2017.

RICCA, DOMINGOS. **Quem são as empresas familiares?** Revista Empresa Familiar. V. 1, n. 1, 2001.

ORRIS, Elton. **DEFINIÇÃO DO QUE É ESTUDO DE CASO E OBSERVAÇÃO DIRETA.** Disponível em: <<https://profeltonorris.wordpress.com/2013/10/18/definicaodo-que-e-estudo-de-caso-e-observacao-direta/>>. Acesso em: 08 jun. 2017.

SEBRAE NACIONAL - **As características de negócios familiares.**

Disponível em:

<[https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/ascaracteristicas-de-negocios-](https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/ascaracteristicas-de-negocios-familiares,48e89e665b182410VgnVCM100000b272010aRCRD)

Familiares,48e89e665b182410VgnVCM100000b272010aRCRD>. Acesso em: 01 jun. 2017.

SEBRAE NACIONAL. **Gestão de pessoas: Minha empresa é familiar. E agora?** Disponível

em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/minha-empresa-efamiliar-e-agora,5b98cc19f40e5510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 07 jun. 2017.

SHAPIRO, ABRAHAM. **FAMILIA EMPRESARIA: TRÊS FERRAMENTAS PARA A GESTÃO EFICAZ DE EMPRESAS FAMILIARES.** Disponível

em: <<http://epocanegocios.globo.com/Inspiracao/Empresa/noticia/2013/08/tresferramentas-para-gestao-eficaz-de-empresas-familiares.html>>. Acesso em: 01 jun. 2017.

SOARES, Sebastian; ITO, Sidney. Istoédinheiro - **O segredo do sucesso das empresas familiares.** Disponível em: <<http://www.istoedinheiro.com.br/o-segredodo-sucesso-das-empresas-familiares/>>. Acesso em: 30 maio 2017.

UOL. Finanças femininas. **5 desafios de uma empresa familiar.** Disponível em: <<http://financasfemininas.uol.com.br/5-desafios-de-uma-empresafamiliar/>>. Acesso em: 03 jun. 2017.

VALERIO, Eduardo. **importância da ética nas empresas familiares.** Disponível em: <<http://www.fdc.org.br/blogespacodialogo/Lists/Postagens/Post.aspx?ID=419>>. Acesso em: 30 maio 2017.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004

WERNER, René A. **Família & negócio: um caminho para o sucesso**. São Paulo: Manole, 2004. Pag 20.

O PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO ENFRENTAMENTO A VIOLÊNCIA SEXUAL CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES NO MUNICÍPIO DA SERRA

Aline Suelen Damasio Pereira

Daniele Cristina Dos Santos Meyrelles

Sérgio Rosalvo Neto

Thainara Pereira de Sousa

Valber Ricardo Dos Santos

RESUMO: O presente artigo tem como objetivo refletir sobre o processo de trabalho do assistente social no enfrentamento a violência sexual contra crianças e adolescentes. Tendo como metodologia análise documental, pesquisa bibliográfica e de campo realizada no CREAS II da Serra, no Espírito Santo, por meio de um questionário que aponta as principais dificuldades do Assistente social junto a essa problemática. A ação do serviço social é voltada ao enfrentamento de vulnerabilidades, visando intervir sobre situações de riscos sociais e contribuir para uma abordagem global que vai para além da demanda apresentada. Esse estudo também visa demonstrar a realidade do Brasil com destaque para o estado do Espírito Santo. Dados quantitativos e qualitativos, nos permite refletir sobre a atual situação da violência sexual no país. Será definido o conceito de violência, violência sexual e os tipos que ocorrem com mais frequências contra a faixa etária de 0 a 18 anos de idade. Pode-se perceber que de acordo com a pesquisa e dados apresentados, a violência sexual necessita ter mais visibilidade do governo, sociedade e família para que os direitos sejam de fato efetivados.

PALAVRAS - CHAVE: Crianças, Adolescentes, Realidade, CREAS, Violência sexual, Assistente social, Processo de trabalho.

1. Introdução

O presente artigo aborda a violência sexual contra crianças e adolescentes, (0 a 18 anos) que no cenário atual aparece como algo natural e cultural, determinado pela relação de poder. Este crime é um fenômeno mundial, que não está associado somente à pobreza e a miséria, pois atinge todos os níveis sociais.

Diversos estudos e pesquisas demonstram que a violência sexual contra as crianças e os adolescentes está presente constantemente em todos os aspectos da condição humana e tem deixado grandes marcas, dentre elas físicas, psíquicas, sociais e sexuais. São traumas que podem comprometer e trazer graves consequências na vida da vítima (crianças e adolescentes), pois estão tendo seus direitos humanos violados (TONON E AGLIO, 2009).

Diante disso, apresenta-se como objetivo geral, retratar o processo de trabalho do assistente social no atendimento a criança vítima de violência sexual.

Os objetivos específicos buscam conhecer o funcionamento do CREAS e perceber quais são as maiores dificuldades do assistente social no equipamento em casos de violência sexual contra crianças e adolescentes. Para tanto, utiliza-se como metodologia a pesquisa bibliográfica, documental, de campo e entrevista com o assistente social que vivenciam essas experiências no seu espaço sócio ocupacional,

neste trabalho a assistente social entrevistada será identificada como AS1. (TONON E AGLIO, 2009).

A pesquisa de campo realizada no CREAS Serra II, localizado no município de Serra no estado do Espírito Santo, mostra como o profissional de Serviço Social realiza o atendimento das vítimas que sofreram algum tipo de violência sexual.

Essa pesquisa é exploratória e tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o papel do assistente social em casos de violência sexual contra crianças e adolescentes.

Foram realizados contatos telefônicos com o CREAS da Serra para agendamento prévio da visita *in loco*, além do envio de um ofício. Esta coleta foi realizada através de uma entrevista contendo questões abertas, onde o entrevistador segue um roteiro de perguntas previamente estabelecido. O registro da entrevista ocorreu no momento em que ela aconteceu, mediante as anotações. A análise de dados foi realizada através das informações coletadas na entrevista.

Neste trabalho será abordado o conceito de violência, e algumas de suas variáveis como a violência direta, estrutural, psicológica, cultural, e a violência sexual contra crianças e adolescentes no Brasil, buscando identificar suas causas e espaços em que são cometidas, bem com o comportamento destas vítimas após a consumação do crime.

Também se fará a descrição do perfil da criança e do adolescente vítima de violência sexual tendo como base os dados disponibilizados pelo Governo do Brasil, onde apontam que a principal vítima é do sexo feminino. Além do mais será apontado o perfil do agressor, onde ressalta que na maioria dos casos denunciados o agressor tem vínculo com a vítima.

Será explanada a realidade da violência sexual contra a criança e o adolescente no Brasil, tendo como base dados disponibilizados pelo Ministério dos Direitos Humanos no período de 2011 a 2017, onde são destacados os principais tipos de violência sexual contra a este público.

Tivemos como foco a realidade da violência sexual no Espírito Santo, onde os dados foram extraídos também da planilha disponibilizada pelo MDH no mesmo período já citado a cima. Aborda-se brevemente sobre o caso Araceli que acarretou em várias ações de prevenção da violência sexual infanto-juvenil.

Perante os temas aqui expostos, torna-se possível compreender um pouco mais sobre a questão da violência sexual contra as crianças e os adolescentes, bem como apresentar os serviços e programas da política de assistência social que visam romper com tal ciclo.

2 . O que é violência

Segundo Arendt (2009) a violência é um fenômeno que está presente em nossas histórias. A autora, em sua obra de 2011 sobre a violência, relata que esta se caracteriza por uma instrumentalidade, distinguindo-se do poder, do vigor, da força e autoridade.

A violência contra criança e adolescentes é um tema que está sempre em evidência, principalmente a violência sexual contra criança e adolescente. Esse tipo de violência é combatido através das políticas públicas sociais voltadas para proteção das crianças e adolescentes no meio social (OLIVEIRA E CRUZ, 2015).

Inicialmente, é necessário tratar a violência em sua forma genérica, começando por sua definição de maneira ampla. Discriminando sua forma, facilitará o processo de intervenção da mesma. A violência pode ser definida de várias formas, tanto como uso de força física ou poder, ameaças, agressão física contra si própria, indivíduo ou comunidade, podendo resultar em morte, sofrimento, transtornos psicológicos e outras causas que geram prejuízos (DAHLBER E KRUG, 2006).

Arendt (2009a) é um dos referenciais teóricos que conceitua a violência de uma forma ampla, que nos leva a entender o tema pesquisado. A autora faz distinção de violência e poder, sendo que aquela é meramente instrumental e necessita de implementos para que alcance seus objetivos, já o poder necessita de uma estrutura que o legitime. Arendt (2009a) define o conceito de violência e poder mostrando que ambos não permanecem juntos, um elimina o outro. Arendt exemplifica essa tal diferença com os conceitos de vigor, força e autoridade. A autora interpreta o vigor como uma qualidade do indivíduo que possui uma grandeza física ou mental. É através do vigor que o indivíduo tem a vocação de domínio, não pela força ou imposição.

Segundo Arendt (2009a) o fenômeno de autoridade é confundido com frequência com o fenômeno da violência. A sua divisão é o reconhecimento inquestionável por aquele que a quem se pede que obedeça, tanto a coerção como a persuasão são necessária. Conforme Arendt (2009b), a violência é um fenômeno que está presente em nossas vidas e em nossa história. A autora escreve sobre o totalitarismo, onde relata sobre os judeus que foram os que mais sofreram o efeito do sistema totalitário e violência na história da humanidade. O antissemitismo foi um motivo determinante para que o totalitarismo demonstrasse todo o seu ódio, perseguição e discriminação contra os judeus.

Diante das supramencionadas definições sobre a violência, conclui-se que a mesma trata-se de uma questão social que não tem lugar definido. Ela pode acontecer em diferentes setores. A violência é um tema que está relacionado com a saúde, pelo fato de estar ligada a qualidade de vida; tais como lesões físicas, psíquicas e morais, e necessitam de cuidados médicos hospitalares. A violência é um problema social, e não existe campo que possa intervir estudando em busca de objetivo específico a ser estudado, tornando-se sem reconhecimento e definição no mundo da ciência, dificultando o relato e a exposição de seus relatórios (SACRAMENTO E RESENDE, 2006).

Um dos mais graves, reprováveis e repulsivos tipos de violência é a violação da liberdade sexual contra crianças e adolescentes, o que será objeto do presente artigo, e seu estudo será aprofundado posteriormente.

2.1 Tipos de violência

Não há um princípio que possa trazer uma explicação óbvia de: porque os indivíduos têm comportamentos violentos com outros indivíduos? Porque em alguns lugares a violência é mais frequente? A violência é consequência composta pelo convívio dos elementos individuais que estão relacionados: sociais, culturais e ambientais. Absorver como esses elementos estão ligados com a violência é uma das iniciativas fundamentais para que a saúde pública tome precauções em relação à violência (DAHLBERG E KRUNG, 2006).

Segundo Palhares e Schwartz (2015) a violência é classificada em três tipos: direta, estrutural e cultural.

2.2 A violência sexual contra criança e adolescente e os tipos de violência contra eles

Segundo Conti (2016) podemos relacionar a violência sexual praticada contra crianças e adolescentes com todos os tipos de violência acima explanados, conforme se explica adiante.

Com relação à violência direta, é muito simples de se visualizar. Criada uma situação hipotética em que um padrasto abusa sexualmente de sua enteada. Assim, existe o sujeito ativo da conduta comissiva da violência, existe a violência e o sujeito passivo, ao qual se destinou a violência. Uma situação em que os sujeitos são determinados e que pode ser observada (CONTI, 2016).

Já se tratando de violência estrutural e sua conexão com a violência sexual praticada contra crianças e adolescentes, podemos dizer que:

A violência doméstica apresenta uma relação com a violência estrutural (violência entre classes sociais, inerente ao modo de produção das sociedades desiguais). No entanto, tem outros determinantes que são apenas os estruturais (AZEVEDO; GUERRA, 2008, p.31).

Assim, com base na interpretação extraída da obra de Azevedo e Guerra (2006), no que diz respeito à violência estrutural, extrai-se que em razão das desigualdades sociais, muitas crianças e adolescentes habitam ou frequentam lugares em que estão mais expostas aos mais diversos tipos de violência, e, entre elas, a violência sexual. A violência contra criança e adolescente, tratando-se de violência cultural, é mais difícil de ser visualizada (AZEVEDO E GUERRA, 2006).

Conforme anteriormente citado, a violência cultural trata-se aspectos que tornam válidas e legítimas as outras formas de violência, que legitimem e justifiquem a violência no plano da cultura. Conforme dispõe Conti (2016), o exemplo mais claro de violência sexual contra crianças e adolescentes justificada por um aspecto cultural é culpar a vítima. Relatar que a vítima do estupro que deu causa ao acontecimento.

É importante frisar, ainda no plano da violência cultural, no que se refere ao estupro e no exemplo acima mencionado, de se culpar a vítima por tal conduta violenta, ressalta-se que o Código Penal Brasileiro, ao tipificar o crime de estupro de vulnerável (art. 217-A do CP), ou seja, aquele praticado contra pessoa com até 14 anos incompletos, independe da prática do ato libidinoso ou conjunção carnal ser antecedida de violência ou grave ameaça contra a vítima. Ou seja, por mais que a relação seja consensual, é estupro. A violência, neste tipo de caso, não se relaciona com agressão física ou moral, e sim com a própria prática de qualquer ato de cunho sexual com pessoa menor de 14 anos, que é entendida em nosso ordenamento jurídico como incapaz de compreender seus atos, por ausência de discernimento (CONTI, 2016).

O Ministério dos Direitos Humanos, em seu artigo “Prevenção e enfrentamento à violência sexual” dispõe de maneira resumida e didática a violência sexual contra a criança e o adolescente (BRASIL, 2016)

Conforme o já citado artigo, a violência sexual contra crianças e adolescentes é a influência as práticas sexuais ou afins, com o intuito de se satisfazer sexualmente (BRASIL, 2016).

Esta prática da atividade sexual pode ser por consequência de ameaças, força, ofertas financeiras e etc. O artigo supra cita diversas formas de violência sexual, dentre elas

o abuso sexual, a exploração sexual, o sexting, o grooming e a pornografia infantil. O abuso sexual são os atos sexuais cometidos contra a criança e o adolescente, sem seu consentimento (BRASIL, 2016).

A exploração sexual é a prática de qualquer ato de cunho sexual contra a criança ou adolescente, mediante a oferta financeira, ou até mesmo de qualquer outro serviço ou produto (como oferta de caronas ou até mesmo pela troca por drogas) (BRASIL, 2016).

O sexting, conforme ainda o já citado artigo, consiste no envio de fotos ou vídeos de nudez, eróticas ou pornográficas por meio de aparelhos eletrônicos, se os conteúdos enviados envolverem criança e adolescente pode ser caracterizado pornografia infantil (BRASIL, 2016).

O grooming é o assédio sexual realizado por meio de redes sociais, sites de relacionamento ou sms, que normalmente tem por finalidade o abuso sexual (BRASIL, 2016).

E a pornografia infantil consiste na representação de uma criança ou adolescente, por qualquer meio, em atividades sexuais, sejam elas explícitas, reais, simuladas ou a representação de qualquer de seus órgãos sexuais (BRASIL, 2016).

Segundo a Secretaria de Saúde de São Paulo, a violência sexual contra criança e adolescentes além de causar sequelas físicas, em alguns casos até a morte da criança e do adolescente, pode trazer também grandes consequências psicológicas e sociais. O período da infância e adolescência é um período de formação onde as referências que eles possuem são as dos adultos com quem eles convivem, onde o correto é aprender os conceitos morais para ter uma boa formação social é a fase da formação de personalidade. A violência sofrida durante o período da infância e adolescência pode ocorrer uma desestruturação na base de formação psíquica do indivíduo ou toda a valorização de si mesmo e dos outros, além de comprometer a formação de personalidade, afetiva e de valores. As cicatrizes e reflexos da violência sexual podem mudar a forma que a criança e o adolescente encaram um adulto. As vítimas de abuso e violência sexual em alguns casos, o amor, o carinho e proteção são distorcidos, gerando destruição de valores sociais que são importantes no processo de formação desses indivíduos (SÃO PAULO, 2007).

3. Perfil da criança e do adolescente vítima da violência sexual e do seu agressor

A violência contra crianças e adolescentes acompanha a trajetória da humanidade, manifestando-se de múltiplas formas, nos diferentes momentos históricos e sociais, em acordo com aspectos culturais. As expressões do fenômeno da violência integram uma rede que envolve a violência estrutural (oriunda do sistema social), assim como a violência interpessoal (doméstica, trabalho, amigos), atravessando camadas sociais, podendo transformar vítimas em agressores (COSTA. et al, 2007). Segundo os dados disponibilizados pelo Governo do Brasil em 18 de maio de 2017, em 2016 cerca 67,7% das crianças e jovens que sofrem abuso e exploração sexuais são meninas. Os meninos representam 16,52% das vítimas. Os casos em que o sexo da criança não foi informado totalizaram 15,79% (BRASIL, 2017).

Os dados sobre faixa etária mostram que 40% dos casos eram referentes a crianças de 0 a 11 anos. As faixas etárias de 12 a 14 anos e de 15 a 17 anos correspondem, respectivamente, 30,3% e 20,09% das denúncias (BRASIL, 2017a).

A violência sexual contra a criança e/ou ao adolescente é um fenômeno encoberto por segredos, pois os maiores abusadores geralmente são pessoas que convivem com a vítima. Na maioria dos casos denunciados, a violência ocorreu em ambiente familiar, onde o agressor tem um relacionamento de confiança com a vítima (PFEIFFER e SALVAGNI, 2005).

Esse fenômeno é tratado em sigilo por parte dos familiares, da vítima e dos vizinhos. Por ser uma violência que ocorre normalmente no âmbito familiar numa relação de poder e coerção por parte do agressor, torna-se muito difícil romper com o silêncio, pois o abuso pode ocorrer durante anos, só cessando quando já na fase adulta, a vítima tem condições de se livrar daquela relação. Muitas vezes quando a vítima toma forças para contar ela se depara com uma barreira, pois ao se queixarem com mãe ou alguém mais próximo, em muitos casos não há um resultado positivo, uma vez que dependem financeiramente do agressor. Ocorrem também casos em que a mãe tem ciúmes da vítima e passa a tê-la como uma inimiga (PFEIFFER e SALVAGNI, 2005). Considerando que na maioria das vezes a violência ocorre em um ambiente familiar, o agressor tem algum parentesco com a vítima ou tem vínculo com a família. A violência doméstica acontece de modo repetitivo, traiçoeiro e gradativo. A criança por não possui maturidade e conhecimento suficiente, e em muitas vezes falta diálogo e apoio de outro responsável. Sendo assim o violentador passa a ganhar a confiança da vítima, o que faz com que a mesma não tenha consciência do ato abusivo (PFEIFFER e SALVAGNI, 2005).

E quando a vítima passa a tomar ciência do ato é tomada por torturas psicológicas onde o agressor a coloca como provocadora e participante, e a põe em dúvida sobre a importância dela para a família alegando que qualquer queixa seria em vão. A partir dessas atitudes a vítima passa a sentir vergonha de si mesma e com medo se cala, muitas vezes por toda sua vida (PFEIFFER e SALVAGNI, 2005).

Segundo os dados disponibilizados pelo Governo do Brasil em 18 de maio de 2017, em 2016 os principais autores dos casos denunciados eram homens (62,5%) e adultos de 18 a 40 anos (42%) como principais autores dos casos denunciados (BRASIL, 2017a).

4. Realidade brasileira sobre a violência sexual contra crianças e adolescentes

Segundo informações disponibilizadas pelo Ministério Dos Direitos Humanos que apontam dados sobre denúncias de violências contra a criança e o adolescente, no período de janeiro de 2011 a junho de 2017, nos 26 estados brasileiros mais o Distrito Federal é possível perceber claramente que ano após ano, este público tem seus direitos violados (BRASIL, 2017b).

Na tabela a seguir veremos de um modo geral a violência e a quantidade de ligações realizadas para denunciar crimes contra a faixa etária de 0 a 18 anos de idade (BRASIL, 2017b).

Denúncias sobre a violência contra a criança e o adolescente

Ano	Quantidade
------------	-------------------

2011	82.139
2012	130.490
2013	124.079
2014	91.342
2015	80.437
2016	76.171
2017	41.353

Fonte: Ministério dos direitos humanos- Balanço completo de 2011 a 2017.

Ao realizar a análise de dados na tabela do Disque 100, dos estados que mais denunciaram crimes contra as crianças e os adolescentes, 4 (quatro) se destacam pelo quantitativo mais elevado. Em primeiro lugar está São Paulo, o segundo lugar é ocupado pelo Rio de Janeiro seguido por Bahia e em quarto lugar está o estado de Minas Gerais. Podemos observar essas afirmações na tabela abaixo (BRASIL, 2017b).

Colocação dos estados que mais denunciaram

Ranking	UF	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
1º lugar	SP	10.496	15.743	17.990	16.961	16.099	16.193	8.648	102.130
2º lugar	RJ	9.120	15.548	15.635	10.496	9.368	8.486	4.741	73.394
3º lugar	BA	9.387	14.593	10.957	6.910	5.449	5.115	2.561	54.972
4º lugar	MG	5.694	9.586	9.565	6.731	6.296	6.751	4.144	48.767

Fonte: Ministério dos direitos humanos- Balanço completo de 2011 a 2017.

Juntos, estes estados denunciaram 279.263 casos de violência contra as crianças e os adolescentes, ou seja, 44,60% de um total de 626.011 ligações feitas no período de 7 anos pelo Disque 100 em todo o Brasil (BRASIL, 2017b).

Com o auxílio da planilha do Ministério dos Direitos Humanos, também é possível fazer o comparativo anual, das denúncias recebidas no aplicativo do governo, sobre os mais diversos tipos de violência contra a criança e o adolescente (BRASIL, 2017b). Em 2011 foram registradas 82.139 denúncias desses crimes, já em 2012 esse número salta para 130.490, sendo 58,86% a mais que o ano anterior. Em 2013, somam-se 124.079 casos o que representa 4,91% a menos de ligações. Nos anos seguintes, os números continuam a cair, como podemos observar, 2014 com menos 26, 38% que totalizam 91.342 denúncias. Em 2015, 80.437 pessoas ligaram para o Disque 100, sendo 11,94% a menos. No penúltimo ano da pesquisa foram 76.171 denúncias sobre

a violência contra a criança e o adolescente, representando por 4,23% e em 2017, 41.353 casos foram denunciados com 45,71% a menos de ligações (BRASIL, 2017b).

Quantidade de denúncias a cada 100 mil habitantes

Ano	Total de denúncias	Denúncias a cada 100 mil habitantes
2011	82.139	145,92
2012	130.490	231,82
2013	124.079	220,43
2014	91.342	162,27
2015	80.437	142,9
2016	76.171	135,32
2017	41.353	73,46

Fonte: Ministério dos direitos humanos- Balanço completo de 2011 a 2017.

A planilha aponta os números da violência contra a faixa etária de 0 a 18 anos, no período de 2011 a 2017. É notório que a violência sexual contra crianças e adolescentes ocupam um grande espaço, no que se refere à violação de direitos deste público (BRASIL, 2017b).

Percentual da violência sexual

Ano	Total de denúncias de violência contra a criança e o adolescente	Total de denúncias de violência sexual contra crianças e adolescentes
2011	161.390	28.525
2012	266.049	37.726
2013	252.470	31.895
2014	182.326	22.840
2015	153.962	17.583
2016	144.580	15.707
2017	84.116	9.138

Fonte: Ministério dos direitos humanos- Balanço completo de 2011 a 2017.

Os tipos de violência sexual cometidos contra vítimas de 0 a 18 anos, também são expostos na planilha do Disque 100 do MDH.

Tipos de violência sexual contra a criança e o adolescente

Ano	Abuso sexual	Estupro sexual	Exploração sexual	Exp. Porn. sexual infantil	Grooming	Sexing	Sexing
2011	7.985	3	2.455	16	9	71	12
2012	31.551	4	8.080	63	99	358	103
2013	26.613	2	7.217	84	123	454	164
2014	19.248	0	5.437	71	110	352	193
2015	14.506	1	3.858	35	57	803	131
2016	11.560	3	3.308	34	171	1.815	210
2017	7.447	1	2.067	13	165	301	174
Total	118.910	14	32.422	316	734	4.154	987

Fonte: Ministério dos direitos humanos- Balanço completo de 2011 a 2017.

4.1. Realidade capixaba da violência sexual contra a criança e o adolescente

O site do Ministério de Direitos Humanos, em uma planilha do Disque 100, denominada de Balanço Geral de janeiro de 2011 a junho de 2017, disponibiliza em números informações referentes a violência sexual contra a criança e o adolescente. Percebe-se que há muitas variações de ano para ano (BRASIL, 2017b). Observe na tabela a seguir.

Variações anuais da violência sexual no Espírito Santo

Ano	Total denúncias	de	Denúncias de violência sexual	de	Porcentagens
2011	3523		494		14,01%
2012	4303		659		15,31%
2013	4156		514		12,36%
2014	3196		390		12,20%
2015	2855		288		10,08%

2016	2538	253	9,96%
2017	1642	186	11,32%

Fonte: Ministério dos direitos humanos- Balanço completo de 2011 a 2017.

Segundo os dados da tabela do Disque 100 disponibilizados pelo Ministério de Direitos Humanos é possível fazer o comparativo anual de denúncias sobre casos de violência sexual contra a faixa etária de 0 a 18 anos (BRASIL, 2017b).

No ano de 2011 houve 612 denúncias de violência sexual, já em 2012 aumentou para 1025 casos, totalizando 67,48% a mais do que o ano anterior. Em 2013, o aumento foi de 10,05% em relação a 2012, com o total de 1126 denúncias. Em 2014, nota-se uma queda nesses números de 22,34%, com 876 ligações ao disque 100 (BRASIL, 2017b).

Essa subtração na quantidade de pessoas que não se calaram e denunciaram a violência sexual contra a criança e o adolescente caiu para 15,07% em 2015, com apenas 744 notificações. A partir de 2016 os números voltaram a subir notavelmente com 748 ligações que representam 0,54%, e permaneceu subindo em 2017 com 811 denúncias, com o aumento de 8,42% (BRASIL, 2017b).

Os tipos de violência também são expostos de forma muito clara na tabela do Disque 100. Seguem abaixo os principais tipos de violência contra a criança e o adolescente no período de 2011 a 2017 (BRASIL, 2017b).

Tipos de violência sexual

Ano	Abuso sexual	Exploração Exp. sexual		Pornografia		
		Sexting	Grooming	sexual	no turismo	infantil
2011	147	68	1	7	0	0
2012	531	181	3	8	2	0
2013	441	112	1	8	1	3
2014	327	93	2	5	4	2
2015	252	62	0	9	3	2
2016	211	50	0	3	3	5
2017	148	51	0	4	5	1
Total	2057	617	7	44	18	13

Fonte: Ministério dos direitos humanos- Balanço completo de 2011 a 2017.

Diante do exposto acima, nota-se que ao decorrer de sete anos o abuso e a exploração sexual vem sendo um dos crimes mais cometidos contra as crianças e os

adolescentes no Espírito Santo. Entretanto os outros crimes que constam em menor quantidade de denúncias neste mesmo período, não deixam de ser relevantes, pois de qualquer maneira essa faixa etária foi atingida e carregara suas consequências por toda sua vida (BRASIL, 2017b).

Segundo Quintino (2014), deflagrado em plena ditadura militar e em meio ao processo de censura à imprensa, o caso Araceli, como ficou conhecido e divulgado pelos meios de comunicação, pode ser considerado um dos primeiros envolvendo uma criança que ganhou repercussão na mídia brasileira e na sociedade.

Por meio de projeto de lei sancionado em 2000, a data de 18 de maio (dia do desaparecimento e rapto de Araceli) ficou instituída como o Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes (QUINTINO, 2014).

Desde então, por todo Brasil, várias ações de prevenção das violências sexuais infanto-juvenis são realizadas em torno dessa data. Além disso, foi criado o Programa de Ações Integradas e Referenciais de Enfrentamento da Violência Sexual Infanto-Juvenil no Território Brasileiro (PAIR), a partir do qual Vitória elaborou o Plano Municipal de Enfrentamento à Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes (Espírito Santo, 2017).

5. Quais os Serviços para as Crianças e os Adolescentes dentro da Política Nacional de Assistência Social

Em 2003, a Secretaria de Direitos Humanos, passou a ter uma área específica para tratar a violência sexual praticada contra crianças e adolescentes. Com a criação do Programa Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes (PNEVSCA), houve grandes iniciativas que mostraram resultados, como por exemplo, o Disque 100 (BRASIL, 2017c).

O programa investe em recursos financeiros e na disseminação de projetos que apresentem alguma inovação para o atendimento humanizado às vítimas de violência sexual. O conhecimento desses projetos se dá através de um edital que é lançado todo ano pela SDH. “A avaliação desses projetos também leva em consideração ideias que atuem no enfrentamento da desigualdade social, sexual, religiosa, étnica, de cor da pele, por deficiências etc.” (BRASIL, 2017c).

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, os serviços de proteção especial exigem uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, Ministério Público e outros órgãos e ações do Executivo, é de suma importância à articulação entre outros setores e políticas públicas (BRASIL, 2005).

Segundo a Política Nacional de Assistência Social – PNAS:

A proteção social especial é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras (BRASIL, 2005, p.37).

Vale destacar programas que, pactuados e assumidos pelos três entes federados, surtiram efeitos concretos na sociedade brasileira, como o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI e o Programa de Combate à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes (BRASIL, 2005, p.37).

De acordo com as orientações técnicas dos Serviços de acolhimento para crianças e adolescentes:

Nos municípios que possuam CREAS e naqueles atendidos por CREAS regionais, quando o motivo do afastamento do convívio familiar envolver violência intra-familiar (física, psicológica, sexual, negligência grave), exploração sexual ou outras situações de violação de direitos que estejam sob o escopo de ação dos serviços desenvolvidos no CREAS, as crianças e adolescentes acolhidos e seus familiares devem ser inseridos em seus serviços (BRASIL, 2009, p.39).

Conforme o caderno de orientações do CREAS, o Serviço Especializado em Abordagem Social tem o objetivo de “assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras”. Este serviço é ofertado no CREAS ou em alguma instituição que esteja referenciada ao equipamento, em territórios onde as demandas de violência sexual são identificadas (BRASIL, 2011).

A Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009 aponta que:

O serviço é ofertado de forma continuada e programada com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras. Deverão ser consideradas praças, entroncamento de estradas, fronteiras, espaços públicos onde se realizam atividades laborais, locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminais de ônibus, trens, metrô e outros. O Serviço deve buscar a resolução de necessidades imediatas e promover a inserção na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos (BRASIL, 2009, P.20).

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, é um serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social (BRASIL, 2009).

O atendimento fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias. Os usuários deste serviço são famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos, por ocorrência de outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar, de violência sexual: abuso e/ou exploração sexual, dentre outras (BRASIL, 2009).

Este serviço contribui para a Redução das violações dos direitos, seus agravamentos ou reincidência, orientação e proteção social a famílias e seus indivíduos, garantir o acesso aos serviços socioassistenciais e das políticas públicas setoriais, identificar situações de violação de direitos e melhorar a qualidade de vida das famílias que tiveram seus direitos violados (BRASIL, 2009).

5.1 Realidade no CREAS da Serra

Considerando a complexidade das situações de violência sexual contra a criança e o adolescente e a grande ocorrência da violação dos seus direitos, cabe ressaltar a

importância do profissional de Serviço Social no enfrentamento a essa problemática. Para conhecer o processo de trabalho do profissional no CREAS II, foi realizada uma pesquisa no equipamento do município da Serra

A AS1 ao ser questionada sobre sua atuação em relação às crianças e aos adolescentes vítimas de violência sexual, respondeu que:

O CREAS trabalha com equipe interdisciplinar. Atualmente o Creas II só atende ao programa PAEFI (Programa de Atendimento Especializado à famílias e indivíduos). O PAEFI atende a pessoas e sua família em situação de violação de direitos: crianças e adolescentes, pessoas com deficiência, idosos. No município da Serra há uma Secretaria Especializada no Atendimento de Mulheres vítimas de violação de direitos, devido a esse fator, o PAEFI encaminha os casos de mulheres para a referida secretaria (SEPPOM).

Não existe trabalho específico do assistente social ou do psicólogo no PAEFI, cabe destacar que não é realizado atendimento psicológico ou terapêutico, pois esse não é o objetivo do programa. A equipe técnica realiza atendimentos individuais, coletivos, grupos temáticos, visitas domiciliares. A diferença está no olhar de cada profissão.

O profissional de serviço social atua no enfrentamento das condições sociais e sobre as situações de vulnerabilidade e risco social. O compromisso do assistente social se constitui em promover a cidadania dos usuários, da potencialização das famílias, do fortalecimento das redes sociais. No enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes, são colocados grandes desafios aos assistentes sociais principalmente no que diz respeito à consolidação das garantias preconizadas no ECRIAD.

Reconhecemos a família como um fator protetivo para as crianças e adolescentes, todavia ao analisarmos os dados de violência sexual, constatamos que a maioria dos casos de abuso sexual contra crianças e adolescentes é intrafamiliar. O técnico realiza ações com a família, no intuito de que consiga romper com o ciclo de violência e garantir o direito da criança e do adolescente. Já tivemos alguns relatos de crianças e adolescentes que sofreram abuso sexual, relataram o fato aos órgãos de proteção e algum tempo depois disseram que o fato não era verídico. O profissional que acompanha a família precisa fazer a leitura da realidade daquela família, na maioria dos casos, a situação financeira da família fica prejudicada com a ausência da renda do agressor (pais, padrastos), e a dificuldade financeira, “obriga” os usuários a retrocedem da denúncia, para voltar a ter comida dentro de casa. O Assistente Social deve ter clara a importância da família e de seu contexto histórico para entender os elementos que contribuíram para que se chegasse a situação de violência e as ações que irá executar para que o ciclo seja rompido. O acompanhamento das famílias é o objetivo do programa e ainda que a violência não tenha ocorrido no âmbito familiar, é ali que, na maioria das vezes, crianças ou adolescentes vitimados encontrarão proteção e vínculos de afetividade, daí a importância de se conhecer o meio social em que essas vítimas se encontram. O atendimento é pautado em princípios éticos, com uma postura do profissional de acolhimento, de modo a estabelecer vínculos de confiança.

A articulação entre família, comunidade e rede sócioassistencial é de fundamental importância para a potencialização da família.

Segundo a entrevistada realizada, podemos identificar que assistente social atua no enfrentamento a vulnerabilidade e risco social com o compromisso de promover a cidadania de seus usuários. O profissional deve ter a clareza da importância da família e de seu contexto histórico para que possa entender o que contribui para que o ocorra a situação de violência sexual contra esse público (Brasil, 2015).

Segundo a AS1 (2017) “O abuso sexual ocorre principalmente por pessoas conhecidas, como genitores, padrastos, avós, amigos próximos à família”.

Conforme na já estudada doutrina de Pfeiffer e Salvagni (2005), na maioria das vezes a violência ocorre em um ambiente familiar, o agressor tem algum parentesco com a vítima ou tem vínculo com a família. A violência doméstica acontece de modo repetitivo, traiçoeiro e gradativo. A criança por não possui maturidade e conhecimento suficiente, e em muitas vezes falta diálogo e apoio de outro responsável. Sendo assim o violentador passa a ganhar a confiança da vítima, o que faz com que a mesma não tenha consciência do ato abusivo, equiparando-se com a realidade vivida pela entrevistada.

Em casos de violência sexual contra crianças e adolescentes, a AS1 toma conhecimento “Através de encaminhamentos dos órgãos de garantia de direitos: DPCA, Conselho Tutelar, Disque 100 e demais órgãos da rede intersetorial: saúde, educação, CREAS de outros municípios, CRAS. ”

A equipe do CREAS trabalha através de uma rede intersetorial no qual trocam informações sobre os casos de violência sexual, também recebem denúncias por meio da família onde geram encaminhamentos para os órgãos competentes (BRASIL, 2011).

Os procedimentos utilizados em casos de violência sexual contra a criança e /ou adolescente para que elas possam superar essa violação de direitos, de acordo com a AS1

Não existe um protocolo a ser seguido. As ações vão depender dos efeitos gerados pela violência para a dinâmica de vida dos usuários e de suas famílias, da rede de proteção que se forma para essa família, da relação com o agressor, das consequências da violência, enfim cada caso é diferente do outro.

Geralmente as ações são de atendimento individual, coletivo e de grupo com as famílias, reuniões de rede socioassistencial, acionamento de programas de geração de emprego, estágio, transferência de renda. Se houver necessidade de psicoterapia, encaminhamos a família para a rede de saúde e/ ou clínicas de faculdades de psicologia. Cabe ressaltar, que o acompanhamento no CREAS prossegue concomitantemente com o psicológico em outra instituição.

A AS1, ao ser questionada sobre a média de tempo para que o caso seja descoberto ou denunciado, respondeu que:

Não há uma média. Há casos que chamamos de crônicos que demoram anos para serem descobertos, a outros que vem à tona com menos tempo. Na maioria dos casos, a criança e o adolescente demoram a revelar porque sofrem ameaças do agressor. Em outros casos, os abusos acontecem quando as crianças são muito pequenas e elas só vão se dar conta de que foram abusadas sexualmente anos depois, quando chegam na puberdade ou conversam com outras crianças e chegam

à conclusão de que o que acontece com elas não é brincadeira ou expressão de carinho e sim violência.

Para Pfeiffer e Salvagni (2005), a violência sexual contra a criança e/ou ao adolescente é um fenômeno encoberto por segredos, pois os maiores abusadores geralmente são pessoas que convivem com a vítima. Na maioria dos casos denunciados, a violência ocorreu em ambiente familiar, onde o agressor tem um relacionamento de confiança com a vítima.

Quando perguntado se as vítimas sofrem algum tipo de ameaça para não denunciar seus agressores, a AS1 respondeu que:

Sim. A grande maioria sofre ameaça, por isso os agressores continuam em sua prática. Temos relato de agressor que começa a apontar defeitos na vítima, como: mentirosa, promíscua, para acobertar o abuso sexual. Quando a adolescente toma coragem para falar, já está desacredita pela família, ou é apontada como culpada pela violência sofrida.

Segundo estudado, as questões abordadas pela entrevistada se equiparam as pesquisas realizadas, no sentido de que quando a vítima passa a tomar ciência do ato é tomada por torturas psicológicas onde o agressor a coloca como provocadora e participante, e a põe em dúvida sobre a importância dela para a família alegando que qualquer queixa seria em vão. A partir dessas atitudes a vítima passa a sentir vergonha de si mesma e com medo se cala, muitas vezes por toda sua vida (PFEIFFER e SALVAGNI, 2005).

Durante o atendimento, os procedimentos utilizados para resguardar a vítima de violência sexual são:

Disponibilizar as salas de atendimento de maneira a garantir o sigilo, não temos como prática solicitar que os usuários falem sobre o abuso sexual novamente, pois entendemos que dessa maneira estamos revitimizand-os. Geralmente, quando chegam no PAEFI, já relataram a história para os familiares, para o conselho tutelar, para o delegado, para o IML.

Quando o usuário resolve falar, realizamos a escuta qualificada, sem inculir juízos de valor e sempre com a postura de acolhimento à demanda do usuário (AS1).

Os procedimentos utilizados em casos de violência sexual contra a criança e o adolescente são feitos por meio de atendimento individual ou coletivo com grupos de famílias, estudos de casos, e quando a necessidade que a família e ou a vítima sejam acompanhados por psicólogo, essas são encaminhadas para rede de saúde ou faculdades de psicologia (BRASIL, 2011).

Segundo a AS1, os pais e responsáveis, para tentar evitar este tipo de abuso, relata que:

O diálogo é a principal medida. Orientar as crianças desde a mais tenra idade sobre a temática do abuso sexual, respeitando a capacidade de entendimento da faixa etária.

Criar laços de afetividade e confiança dentro da família. Acreditar no relato dos filhos sobre alguma situação de constrangimento ou ameaça; estando atentos à mudança de comportamento dos filhos: insônia, agressividade, baixo rendimento escolar,

alterações no apetite; lembrar que os agressores geralmente são pessoas de dentro da família, acima de qualquer suspeita; evitar expor as crianças e adolescentes a situações que ofereçam riscos.

A criança por não possuir maturidade e conhecimento suficiente, é necessário o diálogo e apoio de outros responsáveis, o que muitas vezes não acontece. Sendo assim, o violentador passa a ganhar a confiança da vítima, o que faz com que a mesma não tenha consciência do ato abusivo (PFEIFFER e SALVAGNI, 2005).

A AS1 afirma que o Estado intervém para que as vítimas superem a situação de violência sexual:

O Programa PAEFI é um exemplo disso, todavia há muito que se avançar. Atualmente, a rede de serviços está muito fragilizada. Não há psicólogos nas unidades de saúde para atender as vítimas de abuso sexual, as equipes do CREAS estão incompletas, temos dificuldades para encaminhar a família para o mercado de trabalho e os adolescentes para estágio. Os agressores muitas vezes ficam impunes devido a morosidade do sistema judiciário e oferecem riscos às vítimas.

O Estado intervém para que as vítimas superem a vulnerabilidade com o PAEFI, mas a muito que avançar principalmente no que se trata dos recursos humanos que é considerado insuficiente para atender toda a demanda limitando assim o trabalho dos técnicos.

A assistente social entrevistada alega que o PAEFI é um programa de atendimento, mas segundo o Ministério de Desenvolvimento Social, o PAEFI é um Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), no qual deve ser ofertado, obrigatoriamente no CREAS (Brasil, 2015).

No que se refere às consequências para as crianças e adolescentes que sofreram abuso sexual, a AS1 relata que as vítimas:

Podem manifestar alterações bruscas de humor, dificuldades em se relacionar, alterações do apetite, depressão, cutting, baixa no rendimento escolar, tentativas de suicídio, suicídio. Podem ter o futuro comprometido se não forem acompanhadas. Alguns abusadores do presente foram vítimas no passado. Vale ressaltar que não há no município, nenhum acompanhamento com os agressores.

Que atende pessoas e famílias se sofre algum tipo de violação de direito, como violência física e/ou psicológicas, negligências, violência sexual (abuso ou exploração sexual) dentre outras (Brasil, 2015).

6. Considerações finais

Diante do exposto, podemos ter uma visão clara sobre a violência sexual contra a criança e o adolescente na contemporaneidade, também podemos observar o contexto histórico que envolve essa problemática e por fim a importância dos serviços e programas que atendem a essa questão. A violência sexual contra a criança e o adolescente se perpassa desde a antiguidade, perante a relação de hierarquia e força que justificam as ações dos adultos (AZEVEDO E GUERRA, 2006).

Com a necessidade de enfrentamento à violência sexual contra a criança e o adolescente, foram criados serviços e programas que tem como objetivo reduzir a

violação de direitos e garantir o acesso aos serviços e políticas públicas socioassistenciais (OLIVEIRA E CRUZ, 2015).

A família deveria ser o local mais seguro para que as crianças e adolescentes se desenvolvessem com segurança e cuidados dos seus familiares, mas ocorre que a maioria dos casos denunciados, em ambiente intrafamiliar, ou seja, a violência sexual praticada contra este público vem dos próprios parentes e pessoas mais próximas (BRASIL, 2011).

A criança e o adolescente devem ser atendidas por uma equipe multidisciplinar que garanta o atendimento em todos aspectos além do fortalecimento de vínculos (BRASIL, 2016).

É necessária uma mobilização por parte do estado, sociedade e família a fim de que os direitos sejam de fato efetivados com objetivo de superar essa situação de violação de direitos, romper o ciclo e quebrar o silêncio da vítima.

REFERÊNCIAS

ARENDDT, H. **Da Violência.** 2004. Disponível em: <http://delubio.com.br/biblioteca/wpcontent/uploads/2014/02/harendtdv.pdf>. Acesso em 28 out. 2017.

ARENDDT, H. **Origens Do Totalitarismo:** Ante-semitismo imperialismo totalitarismo. 1 ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2009a.

ARENDDT, H. **Sobre a violência.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2009b.

AZEVEDO, M.A; GUERRA, V.N.A. **Pele de asno não é história...um estudo sobre a vitimização sexual de crianças e adolescentes em família.** São Paulo: ROCCA, 1998.

BRASIL. Governo do Brasil. **Dia Nacional Contra Abuso Sexual de Crianças e Jovens é celebrado nesta quinta (18).** Brasília, DF, 2017a. Disponível em: < <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2017/05/dia-nacional-contra-abusosexual-de-criancas-e-jovens-e-celebrado-nesta-quinta-18>>. Acesso em: 27 mai. 2017.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS.** Brasília, 2011, Gráfica e Editora Brasil LTDA.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS.** Brasília, 2011, Gráfica e Editora Brasil LTDA.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e adolescentes.** Brasília, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004; Norma Operacional Básica – NOB/Suas. Brasília, 2005.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social. **Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos.** Brasília. DF, 2015. Disponível em:

<http://mds.gov.br/assistencia-social-suas/servicos-e-programas/paefi>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos. **Balanco Completo do Disque 100**. Brasília, DF, 2017b. Disponível em: <http://www.sdh.gov.br/disque100/balanco-2016completo>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos. **Prevenção e enfrentamento à violência sexual**. Brasília, DF, 2016a. Disponível em: <http://www.mdh.gov.br/assuntos/criancas-e-adolescentes/campanha-respeitarproteger-garantir/violencia-sexual> >. Acesso em 23 nov. 2017.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos. **Programa Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes (PNEVSCA)**. 2017c. Disponível em: <http://www.sdh.gov.br/assuntos/criancas-e-adolescentes/programas/enfrentamento-a-violencia-sexual/metas-do-programanacional-de-enfrentamento-da-violencia-sexual-contra-criancas-e-adolescentespnevscas>>. Acesso em: 10 out. 2017.

BRASIL. Secretaria de saúde. **Caderno de violência doméstica e sexual contra crianças e adolescentes**. São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/crianca/Adolescente.pdf>>. Acesso em 29 nov. 2017.

CONTI, T. **Os conceitos de violência direta, estrutural e cultural**. 2015: Disponível em: <http://thomasvconti.com.br/2016/os-conceitos-de-violencia-diretaestrutural-e-cultural/>>. Acesso em: 24 nov. 2017.

COSTA, M.C.O. et al. O perfil da violência contra crianças e adolescentes, segundo registros de Conselhos Tutelares: **vítimas, agressores e manifestações de violência**. *Ciênc. saúde coletiva* [online]. 2007, vol. 12, n. 5. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232007000500010>>. Acesso em 27 out. 2017.

DAHLBERG, I. I; KRUG, E. G. **Violência: Um problema global de saúde pública: Ciência. Saúde coletiva**. 2006, vol. 11. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232006000500007&script=sci_abstract&lng=pt>. Acesso em: 28 out. 2017.

ESPÍRITO SANTO (Estado). **Dia Nacional de Combate ao Abuso e a Exploração Sexual Contra as crianças e adolescentes**. Vitória, 2017. Disponível em: <http://www2.cmv.es.gov.br/controladoria/noticia/ler/8081/dia-nacional-de-combateao-abuso-e-explorao-sexual-contra-crianas-e-adolescentes>>. Acesso em: 11 Nov. 2017.

QUINTINO, F. **Caso Araceli, Jornalismo e literatura na década de 1970**: dois livros sobre um crime. In: XIX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste: Comunicação: Guerra e Paz, 2014, Vila Velha. Revista dos Anais do XIX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste. Vila Velha: UVV, 2004. v. 1. Disponível em: <http://www.portalintercom.org.br/anais/sudeste2014/resumos/R43-0765-1.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

SACRAMENTO, L. T; REZENDE, M. M. **Violências**: lembrando alguns conceitos .2015 Disponível em:

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S14130394200600030009>. Acesso em: 28 out. 2017.

TONON, A. S; AGLIO J. **O trabalho do assistente social no enfrentamento à violência sexual contra crianças e adolescentes: 2009**. Disponível em:

<http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewArticle/2163>>.

Acesso em 20 out. 2017.

PALHARES, M. F. S; SCHWARTZ, G. M: **A Violência**: Não é só torcida organizada: O que os torcedores organizados têm a dizer sobre a violência no futebol? São

Paulo: Ed UNESP. 2015. Disponível em:<<http://books.scielo.org/id/8zmf/pdf/palhares-9788579837425-02.pdf>>. Acesso

em: 28 out. 2017.

PFEIFFER, L; SALVAGNI, E.P. **Visão atual do abuso sexual na infância e adolescência**. *J. Pediatr. (Rio J.)* [online]. 2005, vol.81, n. 5. Disponível em:

<http://dx.doi.org/10.1590/S0021-75572005000700010>>. Acesso em: 15 out. 2017.

UM OLHAR DO SERVIÇO SOCIAL SOBRE O PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO EM AMBIENTE HOSPITALAR: UM ESTUDO COMPARATIVO

Mariana Pereira dos Santos
Patrícia Baptista da Silva
Rosiani Apelfeler Nominato
Roberta Daniel de Carvalho Fernandes Borba

RESUMO

O presente artigo objetivou conhecer e analisar o processo de humanização em ambiente hospitalar, bem como debater o processo de humanização, analisar os avanços e desafios e fazer um comparativo com as duas instituições pesquisadas. Para tanto, foram utilizadas como método de coleta de dados, entrevista e pesquisa bibliográfica, através de um estudo levantado no referencial teórico sobre o Processo de Humanização em Ambiente Hospitalar. A partir da análise de dados foi possível perceber a importância da presença do Serviço Social em ambiente hospitalar. Enfim, por meio do estudo realizado confirmou-se que a humanização em ambiente hospitalar precisa ser mais estimulada e divulgada entre os profissionais da saúde.

Palavras-chave: Humanização, Serviço Social, Ambiente Hospitalar.

INTRODUÇÃO

Humanização, é uma temática que surge “com ênfase no final de 1990 e início dos anos 2000, tendo conseguido legitimidade a partir da 11^a. Conferência Nacional de Saúde, realizada em Brasília, em 2000” (CFESS, 2009, p.30).

“Em 2001, foi criado o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH)” (CFESS, 2009, p.30), pelo Ministério da Saúde (MS), com o objetivo de promover a cultura de um atendimento humanizado na área de saúde.

Em 2003, no governo do Presidente Luiz Inácio Lula da Silva, “o programa transformase em Política Nacional de Humanização (PNH), ampliando sua área de ação, passando a contemplar a gestão e a atenção” (CFESS, 2009, p.30).

De forma geral, a PNH não pode estar separada dos fundamentos da política de saúde e da garantia dos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), pois deve ter como referência o Projeto de Reforma Sanitária, que resultou na universalidade do direito à saúde, oficializado pela Constituição Federal de 1988, que teve como resultado a criação do SUS. Destaca-se como uma das ações de articulação dos assistentes sociais na equipe de saúde a participação do projeto de humanização da unidade hospitalar “na sua concepção ampliada, sendo transversal a todo o atendimento da unidade tendo como referência o projeto de Reforma Sanitária” (CFESS, 2009, p.32).

Para produzir mudanças nos modos de gerir e cuidar, a PNH busca “por em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde” (BVS, 2013, p.3). Neste sentido, a pesquisa de campo foi realizada, via entrevista, com duas profissionais de Serviço Social, sendo que uma atuante em unidade hospitalar pública e a outra em hospital do setor privado, na região metropolitana da Grande Vitória/ES, contemplando somente o município de Serra. No tocante ao problema, este artigo apresenta a seguinte questão: como o Serviço Social analisa o processo de humanização em ambiente hospitalar? Num comparativo entre as duas instituições.

Este artigo tem como objetivo geral conhecer e analisar o processo de humanização em ambiente hospitalar, a partir de um olhar do Serviço Social. E como objetivos específicos: debater o processo de humanização em ambiente hospitalar, analisar os avanços e desafios do processo de humanização em ambiente hospitalar, e fazer um comparativo com as duas instituições hospitalares pesquisadas.

[...] os assistentes sociais têm sido chamados para viabilizar, junto com outros trabalhadores da saúde, essa política. Uma das questões fundamentais é ter clareza das diversas concepções de humanização, que envolve aspectos amplos e vão desde a operacionalização de um processo político de saúde calcado em valores como a garantia dos direitos sociais, o compromisso social e a saúde, passando pela revisão das práticas de assistência e gestão (CFESS, 2009. p.30).

Quanto à metodologia as técnicas utilizadas nas entrevistas foram devidamente estruturadas de acordo com o tema escolhido. Os dados coletados servirão como alicerce para a realização deste trabalho, que independentemente das limitações, tentará mostrar a intervenção do Serviço Social junto a humanização, dentro de uma realidade hospitalar público e privada.

Utiliza-se pesquisa de caráter exploratório, com abordagem qualitativa “para responder a questões muito particulares” (MINAYO, 2011, p.21), com finalidade descritiva, com levantamento de dados em um estudo aprofundado do tema abordado, tendo como instrumento a entrevista, que fora utilizada na mesma sequência para as duas assistentes sociais entrevistadas. Com isso, busca-se respostas qualitativas para conhecer este universo do trabalho do Serviço Social.

Para identificação da atuação dos (as) Assistentes Sociais em ambiente hospitalar, foram utilizadas coleta de dados através de entrevistas, pesquisas bibliográficas através de livros, revistas acadêmicas, artigos científicos publicados em internet.

Este artigo estrutura-se em quatro capítulos. Apresentando-se no primeiro uma breve história do que é a humanização em ambiente hospitalar e o conceito de humanização, baseado em alguns autores. No segundo capítulo aborda-se a humanização e o Serviço Social em ambiente hospitalar, além de apresentar o acolhimento realizado pelo Assistente Social em unidade hospitalar. No terceiro capítulo caracteriza-se a pesquisa de campo realizada através de entrevista, com duas Assistentes Sociais de instituições distintas (público e privada). No quarto capítulo apresenta-se a conclusão

e a avaliação das entrevistas, com o objetivo de responder o problema acima citado, que nos revele o processo de humanização em ambiente hospitalar, a partir de um olhar do Serviço Social.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A HUMANIZAÇÃO: UM DEBATE NECESSÁRIO

Com o propósito de resgatar o respeito à vida humana, o PNHAH, a partir de 2001, passou a reforçar e a recomendar esse trabalho para toda a equipe de saúde, passando a ser concebido como eixo articulador de todas as práticas em saúde, [...] a partir de 2003, passando a ser estimulado em toda a rede, apontando para, o desenvolvimento de mecanismos de escuta dos usuários e profissionais tais como: "ouvidoria, conselhos de unidades, roda de conversa, caixa de sugestões/reclamações, entre outros (COSTA, 2012, p.330).

Para Costa 2012, p.330),

[...] o estímulo à realização de capacitações voltadas para melhorar a comunicação em saúde de forma a desenvolver capacidades para se conceber e implantar iniciativas de humanização como medida estratégica para melhorar a qualidade e a eficácia da atenção dispensada aos usuários (COSTA, 2012, p.330).

Fica evidente que, a Rede HumanizaSUS é uma aposta no apoio virtual aos serviços de saúde, considerando que este não se faz apenas "in loco", mas foi criada como espaço de produção e compartilhamento de informações, integrando o conjunto das estratégias da PNH do Ministério da Saúde (MS) (WEBER, 2012).

Pode-se dizer que, de acordo com a Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde (2008), fica claro que um SUS humanizado reconhece o outro como legítimo cidadão de direitos. Não é exagero afirmar que valoriza os diferentes sujeitos implicados em todo esse processo de produção de saúde.

Conforme explicado acima, um hospital humanizado contempla, em sua estrutura física, tecnológica, humana e administrativa, a valorização e o respeito à dignidade da pessoa humana. Principalmente o respeito, seja ela usuária do serviço de saúde, familiar acompanhante ou não, ou até mesmo o próprio profissional que ali trabalha, garantindo condições humanas para um atendimento de qualidade em ambiente hospitalar.

Conforme verificado, para o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS, 2010), o conceito de humanização conta com um acúmulo considerável de representações no campo da saúde, que difere da interpretação romântica da atuação do profissional à sua consideração enquanto obstáculo a um exercício comprometido com os princípios

do SUS. Assim, o autor deixa claro que é necessário um comprometimento com a humanização.

Pode-se dizer que a PNH fortalece o Sistema Público de Saúde, em curso no Brasil desde meados de 2003. Segundo o autor a PNH tem como objetivo "ampliar o diálogo entre os trabalhadores, população e administração, promovendo a gestão participativa" (BVS, 2008, p.39). O autor deixa claro que é necessário "estimular práticas de atenção compartilhadas e resolutivas reforçando o conceito de clínica ampliada, e sensibilizando as equipes de saúde para o problema da violência em todos os seus âmbitos" (BVS, 2008, p.39).

É importante considerar que, conforme explicado acima, "um SUS humanizado é aquele que reconhece o outro como legítimo cidadão de direitos, valorizando os diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde" (BRASIL, 2008. p. 4), por exemplo, o processo de humanização em ambiente hospitalar vai além da parte física que é o atendimento de qualidade, considerando o respeito aos usuários que buscam o serviço.

Do ponto de vista do CFESS, o desafio da humanização é a criação de uma nova cultura

[...] de atendimento, pautada na centralidade dos sujeitos na construção coletiva do SUS. Para que essa proposta se consolide é preciso que os trabalhadores estejam motivados, com condições de trabalho dignas e salários compatíveis (CFESS, 2008, p.31).

Na defesa dessa concepção de humanização encontra-se respaldada no projeto ético político do Serviço Social, devendo ser compromisso e preocupação profissional.

O CFESS esclarece que, para tanto, o Assistente Social deve participar na elaboração de protocolos assistenciais e rotinas de trabalho, investindo

[...] na educação permanente das equipes, com vista a repensar o modelo de atenção à saúde e avaliar, constantemente, as dificuldades que se apresentam no processo coletivo de trabalho em saúde. É de suma importância a participação dos usuários nesse processo (CFESS, 2010, p.52).

O autor deixa claro, na citação acima, que o objetivo da humanização é estimular a discussão sobre o tema e avançar no que se refere ao atendimento humanizado. Para tanto, os profissionais de saúde precisam discutir os serviços prestados no cotidiano, entre os trabalhadores de saúde, criticando, sugerindo e propondo mudanças na atenção aos usuários e nos modos de gestão hospitalar.

Fica evidente que diante desse quadro "todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação" (PINHO et al., 2012, p.7). Da mesma forma "todo paciente tem direito a um atendimento de qualidade e

humanizado" (PINHO et al., 2012, p.36), devendo haver respeito ao seu corpo, sua intimidade e sua cultura.

O SERVIÇO SOCIAL EM AMBIENTE HOSPITALAR

A HUMANIZAÇÃO

Conforme o CFESS (2010, p.52), para entender a humanização o profissional de Serviço Social precisa debater o significado da humanização com a equipe multidisciplinar "a fim de evitar compreensões distorcidas que levem a uma percepção romântica e residual da atuação que focaliza as ações somente na escuta e redução de tensão".

Para tanto, o autor deixa claro que, a concepção de humanização, numa perspectiva ampliada, "permite aos profissionais analisarem os determinantes sociais do processo saúde-doença, as condições de trabalho e os modelos assistenciais e de gestão" (CFESS, 2010, p.52).

O HumanizaSUS foi implantado pelo Ministério da Saúde em 2003, com a participação dos Assistentes Sociais como profissionais de saúde, mas de acordo com Costa (2012) historicamente, o trabalho de "apoio" aos tratamentos de saúde sempre esteve na órbita do Serviço Social. Assim, a autora conceitua que o Serviço Social se faz presente em todos os momentos históricos, em ambiente hospitalar.

Conforme explicado acima, a autora quis dizer que o Serviço Social se faz presente em ambientes hospitalares desde o início da profissão de Serviço Social. No Brasil, a profissão passa a ser reconhecida e regulamentada pela lei n.º 8.662, a partir de 07 de julho de 1993, apresentando também o Código de Ética, que norteiam e dão sustentação ao exercício profissional.

Conforme Alcantara e Vieira (2013), o Assistente Social, ao atuar na identificação dos determinantes sociais que interferem nas condições de vida e de saúde dos usuários, tem como premissa a integralidade das ações na elaboração de estratégias para o enfrentamento das demandas apresentadas. A humanização na saúde depende da construção de um projeto democrático voltado para as demandas do humano.

Portanto, para haver humanização, os profissionais de saúde precisam ser capazes de identificar e valorizar, na prática, o que é importante e fundamental aos de que convivem e estabelecem as relações de trabalho no coletivo. Isto vai além do ser tratado bem, porque os pacientes precisam ter respostas imediatas às suas necessidades.

O ACOLHIMENTO E O SERVIÇO SOCIAL

A definição de acolhimento está relacionada em dar acolhida, admitir, aceitar, receber, atender, admitir. A palavra expressa ação de aproximação, de inclusão. Dessa forma, acolher implica relacionar-se com algo ou alguém e é uma das diretrizes de maior relevância com relação às dimensões ética, estética e política da PNH. Essa dimensão ética refere-se ao acolhimento do outro, de forma a acolhê-lo em suas diferenças, em suas formas como lidar com a dor, seus modos de viver e estar na vida (cultura, valores, entre outros).

A dimensão estética busca estratégias de criação nos encontros cotidianos em prol da dignificação da vida, pois ela lida com a construção de nossa própria humanidade, uma vez que somos seres inacabados, em constante aprendizado. É uma dimensão compromissada com a forma, o afeto e a criatividade no trabalho. A dimensão política do acolhimento implica o compromisso coletivo com o protagonismo, a vida e a cidadania nos diferentes encontros (PEIXOTO, [s.d.]).

Segundo Costa (2012), o desenvolvimento de mecanismos de escuta dos usuários pelos profissionais de saúde, se dá pelo estímulo à realização de capacitações voltadas para melhorar a comunicação em saúde e também se faz necessário a implantação de iniciativas de humanização como estratégia para melhorar a qualidade e a eficácia da atenção dispensada aos usuários pelos assistentes sociais.

O acolhimento refere-se à recepção do usuário, desde sua chegada, tratando integralmente dele, ouvindo sua queixa, permitindo que ele expresse suas preocupações, angústias e, ao mesmo tempo, [...] colocando os limites necessários, garantindo atenção resolutiva e a articulação com os outros serviços de saúde para a continuidade da assistência quando necessário, pois o acolhimento constitui um marco referencial de grande relevância para a PNH. Busca-se o ideal de identificação e satisfação das necessidades do usuário, para construir um encaminhamento eficaz, tendo como produto final a qualificação da relação trabalhador/usuário, portanto, o acolhimento tem o sentido de porta de entrada do sistema de saúde (PONTE, 2014, p.77).

Neste sentido, o acolhimento é apontado como diretriz da PNH, sem excluir o referencial ético. O acolhimento é visto como uma postura eminentemente ética dos profissionais da saúde. O acolhimento pode ser considerado como uma atitude de receber, integrar, incluir ou não, e isso vai depender da intenção entre acolhedor e acolhido. O acolhimento é promotor de esperança e solidariedade social e nele estão implícitas ideias de tolerância, respeito e responsabilidade. Acolher, portanto, é receber o ajudado calorosamente transmitindo-lhe receptividade e interesse de modo que ele se sinta valorizado (CHUPEL, 2008).

Assim, o acolhimento poderá possibilitar ao paciente um atendimento humanizado em ambiente hospitalar, com uma aposta ética, de envolvimento entre usuários, gestores e trabalhadores de saúde.

PESQUISA DE CAMPO

Para uma compreensão do processo de humanização em ambiente hospitalar, estabelecida pela PNH, foram realizadas duas entrevistas semiestruturadas, “onde o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto” (MINAYO, 2011, p. 21) buscando-se obter informações mais abrangentes para conhecer e analisar o processo de humanização em ambiente hospitalar, a partir de um olhar do Serviço Social.

Em linhas gerais, cada entrevista teve em média a duração de 01h30min e foram realizadas de acordo com o roteiro de entrevistas, anexo a este artigo. Com uma sequência de dez perguntas de igual teor para as duas entrevistadas, o processo transcorreu de forma amistosa, respondidas no mês de novembro de 2017, em local escolhido pelas entrevistadas, nos proporcionando uma aproximação com seu cotidiano e com suas particularidades. O universo da pesquisa compreendeu somente o Serviço Social de dois hospitais em Serra/ES, representado por 1 Assistente Social em cada unidade hospitalar e as respostas obtidas contemplaram o objeto de estudo deste artigo, além de perceber-se uma sintonia na utilização do Código de Ética que rege a profissão.

As unidades hospitalares visitadas, para o desenvolvimento das entrevistas, foram o próprio local de trabalho de cada entrevistada, no município de Serra/ES. A unidade hospitalar pública, onde trabalha a entrevistada 01, é gerida por uma Organização Social (OS), que a contratou, ou seja, a entrevistada não é funcionária efetiva do governo do estado do Espírito Santo e está sujeita, por enquanto, às leis trabalhistas da CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), nas mesmas condições de trabalho da entrevistada 02, que trabalha em unidade hospitalar do setor privado.

Portanto, analisa-se os dados que seguem respeitando-se as respostas das entrevistadas, tendo em vista a complexidade da PNH e particularidades de cada local visitado.

De acordo com a entrevistada 01, ao falar do cotidiano do Serviço Social, relata que “seu atendimento tem que ser diferenciado, com escuta, com acolhimento, pois esse usuário precisa ser ouvido, compreendido”, que seja dedicado a ele toda atenção para assim poder orientar e conduzir a demanda. Porém, o trabalho do Serviço Social não é diferente dos demais trabalhadores dentro da instituição, que trabalha com prazo e pressão, para fazer um atendimento com menor tempo possível, sendo mais resolutivo.

É o que aponta Andrade (2017), sobre a prática do acolhimento, que é o encontro acolhedor com o outro no cotidiano de trabalho, de trabalhador com trabalhador e de trabalhador com usuário, e deve ser vista para além da prática da recepção.

Ou seja, para que um atendimento seja acolhedor, parte-se do princípio que tudo o que o outro fala, faz sentido. O trabalhador de saúde tem que escutar o outro. Se o trabalhador considerar que o que o outro fala é “besteira” ou “mentira”, já parte do

princípio que o outro é alguém que desconhece sua própria vida e seu próprio corpo. A partir desse referencial, o trabalhador julga-se no direito de definir a vida do outro, e essa é uma das piores atitudes que se pode ter, porque desconsidera a autonomia do paciente.

A entrevistada 02 delimitou o seu espaço de trabalho para assim dar um melhor atendimento aos usuários do Serviço Social internados na UTI. Antes do contato com os pacientes, “realiza-se uma leitura do prontuário com intuito de conhecer um pouco mais sobre cada um”. Com o mesmo pensamento, as duas profissionais frisam que a escuta é “primordial” para desenvolver um bom trabalho e também pontua a cobrança da direção, da quantidade de pacientes, em planilhas, atendidos diariamente.

Observa-se, tanto na instituição privada quanto na instituição pública, que o profissional de Serviço Social trabalha sobre pressão da produtividade, precisa minimizar ao máximo seu tempo de atendimento, além das dificuldades de entrosamento com a equipe multidisciplinar.

Para tanto, Prêdes (2007, p. 105) afirma que, [...] o regime de trabalho em plantões dificulta o contato entre os membros da equipe e a continuidade do atendimento por um mesmo profissional, fato que gera muitas vezes a descontinuidade das ações e sua imediaticidade.

Entende-se que entre as dificuldades citadas pelas Assistentes Sociais entrevistadas, no desenvolvimento de sua prática profissional, é a falta de uma prática interdisciplinar, onde as entrevistadas desempenham algumas atribuições que não são competências do Serviço Social. É necessário a compreensão do que é de fato o Serviço Social pelos outros profissionais.

A respeito da primeira aproximação do Serviço Social com paciente, a entrevistada 01 descreve que este primeiro contato “é horrível”, em se tratando de pessoas que estão sob um alto nível de stress, encontrando-se com o emocional abalado. Para a entrevistada, nesse momento o usuário não se enxerga com cidadão direito.

Com outro olhar, a entrevistada 02 disponibiliza seus serviços colocando-se “à disposição do usuário”, mostrando que ela “está ali para ouvir”, e se disponibilizando para suas eventuais necessidades, mostrando que seus direitos estão sendo reconhecidos.

Assim, no que diz a respeito ao acolhimento e seu relacionamento como uma intervenção profissional, as entrevistadas citam que o acolhimento “é primordial, com uma escuta qualificada, que é através da escuta que se faz o acolhimento”. “A intervenção do profissional de Serviço Social ocorre através do acolhimento”. A escuta “é uma ferramenta fundamental no exercício da profissão”, juntamente com o Código de Ética profissional, para a realização do acolhimento com respeito e sigilo profissional.

Conforme aborda Oliveira (2012, p. 245),

[...] o chamado “acolhimento” àquele que demanda os serviços de saúde, seja do ponto de vista assistencial ou administrativo, deve pautar-se pelos valores mais elevados que se consubstanciam no respeito à individualidade e à dignidade da pessoa como elemento de relação interpessoal indispensável.

Portanto, os usuários serão atendidos pelos profissionais da equipe onde há a maior produção de vínculo, de acordo com as suas necessidades de saúde. Essa é uma aposta que pode incentivar a integralidade da atenção e a formação de vínculos, pois, com o passar do tempo, os profissionais terão construídas as histórias de vida das famílias e poderão identificar suas necessidades, fortalecendo relações com os usuários. O acolhimento é fundamental para atender as necessidades de saúde dos usuários que buscam os serviços e deve perpassar todas as ações de saúde, não sendo tomado como uma ferramenta que mecanize o encontro no momento do cuidado.

Em relação a Política Nacional de Humanização e sua implantação, a entrevistada 01 foi bem sincera ao informar que “a desconhece, e que na instituição se fala muito pouco sobre humanização e nada foi feito para a sua implantação”. Ressaltando que não tenha ocorrido nenhuma reunião e nenhum treinamento sobre a humanização. Relata ainda, que “tem que ser um trabalho feito como um todo, porque não se humaniza um setor e sim toda a instituição”. O usuário tem que ser tratado com respeito executando-se o pleno direito à cidadania.

Já entrevistada 02 romantiza a PNH declarando que “é lindíssima, perfeita”, mas deixando claro que não segue essa política por se tratar de uma instituição privada, pois têm suas próprias políticas de humanização, mas não deixando de se nortear pela PNH, que está vinculada ao Ministério da Saúde.

A respeito da implantação da humanização foi uma conquista, porque a partir do momento em que você escuta este cidadão, e trabalha suas demandas, você o está reconhecendo como um cidadão de direitos.

Retornando o assunto sobre a humanização, pontua-se os aspectos positivos e desafiadores da humanização, que é o reconhecimento do trabalho do Serviço Social conquistando seu espaço na saúde, fazendo com que seu trabalho seja valorizado e torne-se referência para outros profissionais, que passaram a respeitar e solicitar seus serviços, vendo a importância de se ter o profissional de Serviço Social em ambiente hospitalar.

Nesse sentido, as entrevistadas destacaram como desafio negativo da PNH a dificuldade da aceitação do outro e em entender o que é a humanização. “Será um desafio trabalhar em equipe, pois toda a equipe terá que entender esse processo que vai da recepção ao médico, entender que não existe só um setor humanizado e sim a

instituição com um todo”. Com uma instituição humanizada o trabalho da Assistente Social flui com mais tranquilidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se que a fala das duas Assistentes Sociais acompanha o pensamento dos autores selecionados para este artigo, onde a humanização em ambiente hospitalar se faz necessário e precisa ser mais divulgada e trabalhada, por todos os profissionais da área de saúde.

Assim, a realização deste estudo teve como sujeitos nas entrevistas, Assistentes Sociais atuantes na área da saúde, que concordaram em cinco pontos sobre o acolhimento. Para que o acolhimento se realize com sucesso, é necessário agir com: respeito ao paciente e seus familiares; alteridade, pois o outro está em primeiro lugar (outricidade, empatia); escuta, que é o principal instrumento de trabalho para o Assistente Social; sigilo, porque é essencial e necessário; zelo em lidar com a dificuldade de entrosamento entre a equipe multidisciplinar e o Serviço Social.

Durante as entrevistas realizadas, tem-se contato com duas Assistentes Sociais de unidades hospitalares distintas, sendo que uma de unidade hospitalar pública e outra do setor privado. As duas Assistentes Sociais foram bem atenciosas e as duas concordaram com uma das diretrizes da humanização, que é o respeito ao ser humano, independentemente de qualquer condição social que o usuário esteja inserido.

Percebe-se que tínhamos nas mãos algo que somou às tantas leituras realizadas antes mesmo de escolhermos o tema para apresentação do trabalho de conclusão de curso, que, de algum modo, modificou o nosso olhar quanto ao trabalho realizado pelas Assistentes Sociais entrevistadas. Seria necessário mais tempo e mais algumas entrevistas com Assistentes Sociais de outros municípios da Grande Vitória, para a conclusão deste artigo com mais informações.

Espera-se que este artigo, de alguma forma, alerte os pesquisadores da área de Serviço Social quanto a importância da humanização em ambiente hospitalar. Considera-se a forma de apresentação do acolhimento, dispensada neste artigo, como a mais potente para produzir o cuidado na atenção à saúde em ambiente hospitalar.

Em geral, nos serviços hospitalares, o setor do Serviço Social é o local onde o usuário tem acesso imediato e sem burocracia, o que faz com que o profissional seja procurado pelos usuários para reclamações, orientações, informações, enfim, inúmeras demandas que muitas vezes, dizem respeito mais a um setor de recepção e que ocupam todo o tempo das Assistentes Sociais. As demandas dirigidas ao Serviço Social em sua maioria, são resultantes da forma como está organizada a saúde no Brasil. O enfrentamento da questão social deverá se dar com a mudanças

nas condições de vida e de trabalho da população usuária e não apenas com humanização do atendimento e do acolhimento.

Nota-se que o acolhimento é uma prática do exercício do cuidado de todas as profissões, então, não existe núcleo profissional que possa pleitear que a prática do acolhimento seja exclusividade de alguma categoria profissional. Todos fazem acolhimento, desde a recepção até a saída do hospital. O acolhimento é um exemplo de dispositivo que permite que as experiências de cuidado sejam coletivas, portanto, olhar, colocar em análise e discutir a construção das práticas de acolhimento, é uma das ferramentas que permite ultrapassar várias limitações do processo de trabalho em saúde, o que nos permite ver como o cuidado com o usuário está sendo produzido.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Selma Maffei de. et al (Org.) **Base da Saúde Coletiva**. 2. ed. rev. e ampl.(livro eletrônico). p.329-354. Disponível em:

<<https://books.google.com.br/books?id=XKg3DwAAQBAJ&pg=PT238&dq=acolhimento+%C3%A9&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwj-6LbX-OrXAhWLHZAKHYenANsQ6AEILDAB#v=onepage&q=acolhimento%20%C3%A9&f=false>>. Acesso em: 30 nov. 2017.

ALCANTARA, Luciana da Silva.; VIEIRA, João Marcos Weguelin. Serviço Social e Humanização na Saúde: limites e possibilidades. **Textos e Contextos**, Porto Alegre, v. 12, n. 12, p. 334-348, jun. a dez. 2013. Disponível em:

<<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/14332/10744>>. Acesso em: 06 jun. 2017.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 287/1998 do Conselho Nacional de Saúde**. Disponível em: <http://www.crefrs.org.br/legislacao/pdf/resol_cn_s_287_1998.pdf>. Aceso em: 30 de mar. 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS**: Caderno de Textos, Cartilha da Política Nacional de Humanização. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2008. Disponível em: <http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/caderno_textos_cartilhas_politica_humanizacao.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2017.

BVS. Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Documento Base Para Trabalhadores e Gestores do SUS**. Brasília: Biblioteca Virtual em Saúde, 2008. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_gestores_trabalhadores_sus_4ed.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2017.

BVS. Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização**. Brasília: Biblioteca Virtual em Saúde, 2013. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2017.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetros Para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde**: Série: Trabalho e Projetos nas Políticas Sociais. Brasília: CFESS, 2009. Disponível em: <http://www.aisi.edu.br/userfiles/file/assistentes_sociais_saude.pdf>. Acesso em: 06 jun. 2017.

_____, Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetros Para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde**: Série: Trabalho e Projetos nas Políticas Sociais. Brasília: CFESS, 2010. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros_para_a_Atuacao_de_Assistentes_Sociais_na_Saude.pdf>. Acesso em: 06 jun. 2017.

CHUPEL, Cláudia Priscila. **Acolhimento e Serviço Social**: um estudo em hospitais estaduais da Grande Florianópolis. 2008. 158 f. Dissertação de Pós-Graduação em Serviço Social (Mestre em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/90888/260105.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 12 jun. 2017.

COSTA, Maria Dalva Horácio da. O Trabalho nos Serviços de Saúde e a Inserção dos(as) Assistentes Sociais. In: BRAVO, Maria Inês Souza. (Org.) **Serviço Social e Saúde**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2012. Disponível em: <http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto2-7.pdf>. Acesso em: 13 maio 2017.

FACULDADE CAPIXABA DA SERRA. **Manual de normas técnicas da Faculdade Capixaba da Serra – MULTIVIX**. Serra: MULTIVIX, 2014.

HUMANIZASUS. **Política Nacional de Humanização**. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/oministerio/principal/secretarias/sas/humanizasus>>. Acesso em: 13 maio 2017.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.) **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. 30. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

OLIVEIRA, Neilton Araújo de. (Org.). **Direito Sanitário: Oportuna discussão via coletânea de textos do 'blog Direito Sanitário: Saúde e Cidadania'**. Brasília: ANVISA, CONASEMS, CONASS, 2012. Disponível em:

<<http://www.anvisa.gov.br/hotsite/anvisa/publicacoes/livrodireitosanitario.pdf>>.

Acesso em: 30 nov. 2017.

PEIXOTO, Tereza Cristina. **Bioética e Humanização em Saúde**. [S.l.]: EAD, [S.d.]. 73 p. Disponível em:

<http://disciplinas.nucleoead.com.br/pdf/Livro_bioetica_humanizacao_em_saude.pdf

>. Acesso em: 06 jun. 2017.

PINHO. Adelmo et al. **Manual Básico de Saúde Pública: Um guia prático para conhecer e garantir seus direitos**. Penápolis: UNESP, 2012. 70 p. Disponível em:

<http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Cartilhas/manual_basico_saude_publica.pdf

>. Acesso em: 09 jun. 2017.

PONTE, Débora Cardoso Ferreira de. **Política de Humanização na Estratégia de Saúde da Família: caso de uma Unidade de Saúde no município de Fortaleza/CE**.

2014. 121f. Dissertação de Mestrado em Saúde Coletiva do Centro de Ciências da Saúde (Mestre em Saúde Pública) - Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2014. Disponível em:

<<http://www.uece.br/cmasp/dmdocuments/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20D%C3%89BORA%20CARDOSO%20FERREIRA%20DA%20PONTE.pdf>>.

Acesso em 06 jun. 2017.

PRÉDES, Rosa. (Org.) **Serviço Social, políticas sociais e mercado de trabalho profissional em Alagoas**. Alagoas: UFAL, 2007. Disponível em:

<https://books.google.com.br/books?id=gqUpno_SFQMC&pg=PA105&dq=acolhimento+para+o+servi%C3%A7o+social+%C3%A9&hl=ptBR&sa=X&ved=0ahUKEwjhs73Q1ezXAhXKFZAKHRY4CL4Q6AEIMDAC#v=onepage&q=acolhimento%20para%20o%20servi%C3%A7o%20social%20%C3%A9&f=false

>. Acesso em: 30 nov. 2017.

>. Disponível em: 30 nov. 2017.

WEBER, Lílian. **Produzir (-nos) ponto com: a constituição do coletivo "Rede HumanizaSUS" e a produção cooperativa**. 2012. 214 p. Tese de Doutorado (Programa de Pós-Graduação em Administração) - Escola de Administração.

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012. Disponível em:

<http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/produzir_nos_ponto_com.pdf>.

Acesso em: 06 jun. 2017.