

V. 12 N. 17 JANEIRO A DEZEMBRO - 2018 - ANUAL



MUNDO
ACADÊMICO

MULTIVIX

SÃO MATEUS



MUNDO
ACADÊMICO

MUNDO ACADÊMICO

Faculdade Norte Capixaba de São Mateus – MULTIVIX
v. 12 n. 17 janeiro/dezembro – 2018 - Anual

Diretor Executivo
Tadeu Antônio de Oliveira Penina

Diretora Acadêmica
Eliene Maria Gava Ferrão

Diretor Financeiro
Fernando Bom Costalonga

Diretor Geral
Sandrélia Ceruti Carminatti

Coordenadora Financeiro
Amábilis Marinato Camilo Marchi

Coordenadora Acadêmica
Elen Karla Trés

Coordenadores de Curso:

Administração
Análise Desenvolvimento de Sistemas
Arquitetura
Engenharia de Produção Mecânica
Engenharia Civil
Engenharia Química
Pedagogia
Letras
Serviço Social

Presidente da Comissão Editorial
Eliene Maria Gava Ferrão

Comissão Editorial
Elen Karla Trés
Eliene Maria Gava Ferrão
Josete Pertel
Rafaela Rangel do Rosario
Tereza Barbosa Rocha

Revisão Abstracts
Kelly Cristina Gross Rios Tercetti

Endereço para correspondência
Rod. Othovarino Duarte, s/nº, Bairro Park Washington,
São Mateus-ES, CEP.: 29930-000
e-mail: Fernanda.souza@multivix.edu.br

Capa
Alex Cavalini

M965 Mundo Acadêmico / Faculdade Norte Capixaba de São Mateus – v.12,
n.17, 2018 – São Mateus: MULTIVIX, 2018.

Semestral
ISSN 1984-7564

1. Pesquisa acadêmica – periódicos. 2. Gestão. 3. Exatas. I. Faculdade
Norte Capixaba de São Mateus

CDD 001.891
CDU: 001.891(05)

EDITORIAL

A revista científica Mundo acadêmico é uma iniciativa da Faculdade Norte Capixaba de São Mateus que possibilita a divulgação de artigos e resumos de contribuições relevantes para a comunidade científica das diversas áreas de estudo que abrange a Instituição. Portanto, trata-se de um veículo de publicação acadêmica semestral, cujo público-alvo são professores e alunos de graduação e pós-graduação.

Diante disso, a Instituição almeja que a revista científica Mundo Acadêmico contribua para o fomento contínuo da prática da investigação, e promova o crescimento educacional.

MUNDO ACADÊMICO

SUMÁRIO

ARTIGOS

O DESAFIO DO TRABALHO INTERSETORIAL DENTRO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO NORTE DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO..... 6

Élly Laury Barbosa Santos Carvalho ¹
Isabela Souza Farias

O IDOSO E O ACESSO À SAÚDE BÁSICA ENQUANTO DIREITO: UM ESTUDO EM UMA UNIDADE DE SAÚDE NO NORTE DO ESPÍRITO SANTO..... 31

Cleide Ogione Teixeira
Helen Paula Olioze Do Nascimento
Markele Lafaéte Zequinelli

OS BENEFÍCIOS DO PLANEJAMENTO DE PROCESSO SUCESSÓRIO PARA CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS FAMILIARES: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA DOCE MANIA NA CIDADE DE SÃO MATEUS-ES. 56

João Eduardo Pagoto Deoclecio
Yuri Vasconcelos Gulart Silva

COMPORTAMENTO DAS GERAÇÕES BABY BOOMERS, X E Y NO AMBIENTE DE TRABALHO 79

Natália Monteiro Cosme

A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE COMO FATOR DE CRESCIMENTO EMPRESARIAL 110

Karla Dos Santos Henriques
Lorna Scheidegger Da Fonseca
Sandra Luiza Gomes

A RELAÇÃO ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL E O COMPORTAMENTO ÉTICO DOS COLABORADORES. UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS NA CIDADE DE SÃO MATEUS-ES. 134

Drielli Camatta

O PERFIL SÓCIO HISTÓRICO DOS USUÁRIOS DE UMA COMUNIDADE TERAPEUTICA DO NORTE DO ESPÍRITO SANTO..... 160

Amanda Francisco
Genilda Leite Da Fonseca
Whiltney Almeida De Jesus

O DESAFIO DO TRABALHO INTERSETORIAL DENTRO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO NORTE DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.

Élly Laury Barbosa Santos Carvalho ¹
Isabela Souza Farias ²

RESUMO

O presente estudo visa proporcionar às instituições participantes da rede intersectorial do Norte do Estado do Espírito Santo um conhecimento acerca de como a aplicação do conceito de Intersectorialidade pode transformar e agilizar as ações inerentes à Proteção Social Básica. Dessa forma, busca-se compreender de que maneira podemos aperfeiçoar os atendimentos feitos dentro do aparato governamental e como as Políticas Públicas atingem a vida daqueles que as utilizam, afim de que estes possam ter seus direitos garantidos. Este é um grande desafio que perpassa as Políticas existentes e a gestão de quem as operacionaliza. A Política Nacional de Assistência Social enfrenta desafios no que se refere à Intersectorialidade quando está fora do âmbito da Assistência Social, a setorialização das políticas tem contribuído muito com esse fragmento, dificultando sua efetividade e eficácia. Por fim, busca-se destacar os principais desafios que perpassam na prática da intersectorialidade, sinalizando tratar-se de uma tarefa nada trivial.

PALAVRAS-CHAVE: Política Pública. Intersectorialidade. Assistência Social.

ABSTRACT

The present study aims to provide the institutions participating in the intersectoral network of the northern state of Espírito Santo a knowledge about how the application of the concept of Intersectoriality can transform and streamline the actions inherent in Basic Social Protection. In this way we seek to understand how we can improve the services provided within the government apparatus and how Public Policies affect the lives of those who use them, so that they can have their rights guaranteed. This is a great challenge that runs through existing Policies and the management of those who operationalize them. The National Social Assistance Policy faces challenges related to Intersectoriality when it is outside the scope of Social Assistance, the sectorialization of policies has contributed much with this fragment, hindering its effectiveness and effectiveness. Finally, it seeks to highlight the main challenges that permeate the practice of intersectoriality, signaling that this is a non-trivial task.

KEY-WORDS: Public Policy. Intersectoriality. Social Assistance.

¹ Graduada em Serviço Social Pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus - MULTIVIX

² Graduada em Serviço Social Pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus – MULTIVIX

1. INTRODUÇÃO

O tema dessa pesquisa foi proposto após um ano de observação dentro do campo de estágio no CRAS- Centro de Referência da Assistência Social de suas respectivas cidades. O processo de estágio se deu na área da coordenação dessas instituições, onde se notou a indagação sobre a carência da intersetorialidade no campo da Política de Assistência.

A intersetorialidade segundo Inojosa (2011, p.105) pode ser entendida por interdisciplinaridade que interiormente no contexto de Políticas Públicas será denominada por intersetorialidade, que é “articulação dos conhecimentos e experiências com vistas ao projeto, para a concretização e observação de políticas, programas e projetos”. Este trabalho requer que as instituições envolvidas estejam compromissadas não só com a política por ela trabalhada, mas com o cidadão referente à mesma.

O trabalho em rede pode ser considerado uma forte estratégia para o enfrentamento de diversos fenômenos sociais, visto que um mesmo cidadão é atendido em vários setores de um mesmo sistema como: A saúde, Educação, Assistência Social e outros. A fragmentação da rede conseqüentemente fracionará a problemática dos usuários, que no caso da Assistência já o vem em momentos de vulnerabilidade social. De acordo com o MDS:

A Rede Socioassistencial é um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, que ofertam e operam benefícios, serviços, programas e projetos, o que supõe a articulação entre todas as unidades de provisão de proteção social, sob a hierarquia de básica e especial por níveis de complexidade (BRASIL, 2005, p. 94).

A finalidade de se trabalhar a rede intersetorial é justamente unificar as demandas de usuário sem que este tenha a necessidade de ir de “porta em porta” na procura de saídas para o problema. O objetivo dessa articulação na rede intersetorial é de proporcionar uma melhoria nas condições de vida do usuário bem como facilitar a entrada do cidadão nas demais organizações públicas.

A intersectorialidade traz em sua concepção uma inovação no modo de controlar, executar e planejar a prestação de serviços, de forma a promover o acesso igual aos desiguais, possibilitando o fácil acesso às políticas sociais. O trabalho em rede colabora para a concepção e autoridade de saberes resultantes da integração entre campos setoriais.

Sposati (2006, p.140) vê a intersectorialidade não só como um campo de aprendizagem dos agentes institucionais, mas também como caminho ou processo estruturador da construção de novas respostas, novas demandas para cada uma das políticas diretas. Na política de Assistência Social, a intersectorialidade permite que a gestão encontre uma direção a seguir, garantindo a qualidade de vida da população e uma resposta coerente às demandas apresentadas.

O tema direciona para o desafio do trabalho intersectorial dentro da política de Assistência Social no Norte do Estado do Espírito Santo. Apontando quais são os desafios encontrados pela gestão do Município de São Mateus para efetivar o trabalho intersectorial com as políticas públicas? De que maneira a ausência desse trabalho influencia na vida de seus usuários?

Proporcionando discutir a importância da intersectorialidade assim como a sua materialização na política de assistência. O conceito do trabalho intersectorial assim como a sua aplicabilidade e seu desmantelamento da política pública. Analisando e identificando os desafios enfrentados pela Política de Assistência na efetivação da intersectorialidade, em detrimento da sua má organização impossibilitando o cumprimento às necessidades fundamentais do cidadão. E explorar a intersectorialidade enquanto instrumento de gestão social.

1. METODOLOGIA

O presente estudo constituiu de uma proposta de cunho exploratório com objetivo de proporcionar maior aproximação com o problema proposto inicialmente tornando-o mais explícito. Essas pesquisas podem ser classificadas como: pesquisa bibliográfica e estudo de caso (GIL, 2007).

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta (FONSECA, 2002, p. 32).

Apresenta como técnica para a coleta de dados um estudo de campo/caso onde foram analisados os desafios que os princípios da Assistência enfrentam na efetivação da intersetorialidade no norte do estado do Espírito Santo.

O estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes, ou uma perspectiva pragmática, que visa simplesmente apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador (FONSECA, 2002, p. 33 Apud Gil, 2007).

Fez-se necessário, uso de materiais já publicados que passaram por análise prévia. Tem por finalidade colocar o pesquisador em contato com o conteúdo já disponibilizado acerca do tema proposto.

O instrumento para a coleta de dados faz referência a fontes secundárias que são compostas por materiais já divulgados. Tal método de pesquisa envolve uma síntese de estudos que já passaram por uma avaliação anterior, permitindo construir o diagnóstico dos desafios encontrados, abordando ainda discussões sobre métodos e resultados apresentados pelas publicações.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 O CONCEITO DE INTERSETORIALIDADE

A compreensão acerca do trabalho intersetorial pode tornar-se complexa se considerar as diferentes formas de compreendê-la dentro dos possíveis contextos. Podem ser utilizados dentro dos mais variados setores de uma grande empresa, ou mesmo na ampla diversidade de políticas públicas que regem a organização de nosso país, sobretudo o trabalho intersetorial busca romper com as fragmentações

de um sistema setorial e transformar a prestação de infraestruturas sociais prestados pelo Estado para a população.

Sendo assim, Pereira (2010) aponta que a intersetorialidade articula saberes e experiências no gerenciamento dos poderes públicos em resposta aos assuntos de interesse dos cidadãos. Dessa forma, o trabalho intersetorial é considerado um modelo de gestão que visa romper com a fragmentação das políticas sociais, promovendo uma transformação de conceitos, ações da prestação de serviços sociais e a relação o Estado/ cidadãos.

A dimensão da intersetorialidade passou a ser valorizada à medida que não se observava a efetivação das respostas aos carecimentos da população. Dessa forma, o até então denominado trabalho em rede surgiu como um meio de unificar os conhecimentos entre o Estado, sociedade civil e as empresas privadas, a fim de dinamizar o processo da gestão e melhorar a qualidade dos serviços. A intersetorialidade pode ser entendida como já mencionado por Inojosa (2011), como uma articulação dos saberes e conhecimentos com vistas ao planejamento, para a realização e avaliação de políticas, programas e projetos.

É importante salientar que estes saberes devem se transformar em ações efetivas dentro das instituições, ou seja, que estes possam ser apreendidos enquanto estratégia de alcance de objetivos institucionais. O conhecimento desses saberes deve ser utilizado não só enquanto instituição, principalmente como dentro dos seus setores. Segundo Sposati (2006, p.140) a intersetorialidade não só como um campo de aprendizagem dos agentes institucionais, mas, também como um caminho ou processo estruturador da construção de novas respostas, novas demandas para cada uma das políticas públicas.

A ausência da intersetorialidade pode acarretar grandes malefícios ao conforto da sociedade, pois quando não há a troca de informações entre os setores envolvidos, essa política torna-se fragmentada, o que conseqüentemente também fraciona as demandas inerentes ao indivíduo por ela beneficiado.

A intersetorialidade é a articulação entre as políticas públicas por meio do desenvolvimento de ações conjuntas destinadas à proteção social, inclusão e enfrentamento das expressões da questão social. Supõe a implementação de ações integradas que visam à superação da fragmentação da atenção às necessidades sociais da população. Para tanto, envolve a articulação de diferentes setores sociais em torno de objetivos comuns, e deve ser o princípio norteador da construção das redes municipais (CAVALCANTI; BATISTA; SILVA, 2013, p. 1-2).

A política social deve apresentar como uma política fundamental para o “bem estar dos cidadãos”, além de se constituir em objeto de reivindicação dos mais diferentes movimentos sociais e sindicais (UEL, acesso em 29 mai. 2017).

Segundo Sposati (2004), Analisar a especificidade e/ou particularidade da política de assistência social no Brasil significa entender que estamos tratando de um objeto histórico e geograficamente situado e que, portanto, estamos tratando de uma dada relação de forças sociais e políticas que, no caso, constroem o regime brasileiro de proteção social.

O processo da construção da Assistência Social enquanto Política de Assistência, tem sido historicamente banido e/ou no mínimo, adiado por exigência da necessária ruptura com o conservadorismo, que sempre delimitou o âmbito e o modo da gestão da Assistência Social no Brasil.

Pode-se perceber esse desmantelamento da política pública quando o usuário recorre a alguma rede e dentro de seus próprios equipamentos o mesmo necessita relatar o motivo de sua vinda por diversas vezes. Nota-se que não há continuidade no serviço público, seus atendimentos são apenas pontuais e não de caráter contínuo. Por esse motivo, trabalhar a intersetorialidade só traz ganhos para a população, pois superar a fragmentação das políticas públicas garante a qualidade em sua execução e o bem-estar de seu usuário. A implicação da intersetorialidade traz transformações na efetivação do seu processo.

Ressalta-se que, de acordo com o território, com o resultado dos sujeitos incluídos no processo, a intersetorialidade pode ser efetivada de maneira diferenciada, com orientações de funcionamento abrangente.

Uma vez perfazendo a ação intersetorial, as redes de base local e/ou regional, reclamam por valorização e qualificação na interconexão de agentes, serviços, organizações governamentais e não governamentais, movimentos sociais e comunidades. Intervir em rede, na atualidade, requer que se estabeleçam, entre as diversas instituições de defesa de direitos e prestadoras de serviços, vínculos horizontais de interdependência e de complementaridade (COMERLATT, 2007, p. 269).

Um modelo ideal de trabalho intersetorial indica a perspectiva de os fatores que aumentam ou diminuem as probabilidades de uma gestão ser mais ou menos cooperativa, e/ou inclusiva.

3.2 OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NA EFETIVAÇÃO DA INTERSETORIALIDADE.

Para analisar os desafios enfrentados pela Política de Assistência Social é imprescindível compreender sua trajetória. Antes de se tornar uma Política Pública a Assistência Social teve sua raiz pautada em práticas assistencialistas que pautada em princípios religiosos como bondade e voluntariado assegurado através da Igreja Católica que era quem controlava a caridade feita aos pobres, suas ações eram voltadas ao assistencialismo e não tinham como intuito a emancipação do cidadão, era um pensamento baseado no senso comum e não profissional.

Para Behring; Boschetti (2008), a definição de assistencialismo é um exercício, conhecido principalmente por seus atos de voluntariado, é uma espécie de ajuda às populações menos favorecidas, na qual se gera um vínculo entre os assistidos e aos que realizaram tal benfeitoria sob o sentimento de gratidão e dependência. Com a introdução do sistema capitalista no séc. XIX e o processo de industrialização, as inclusões sociais se tornaram ainda mais intensas, a desigualdade social tomou grandes proporções e algo precisava ser feito para apaziguar as pequenas revoluções da classe operária, mais uma vez o assistencialismo entrava em ação, agora por meio das damas de caridade, senhoras da alta classe burguesa que prestavam auxílio às famílias carentes.

Mesmo com a evolução do contexto histórico de nosso país, as práticas assistencialistas permaneceram e ainda hoje são confundidas com a Política Patente

de Assistência Social. Seu grande marco foi quando a Constituição de 1988 deixou de ser considerada filantropia ou benevolência e passou a ser compreendida enquanto política pública e como tal devendo assegurar direitos ao cidadão.

Com a Constituição Federal (1988) a mesma passa a fazer parte do tripé da segurança social, que compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa do Poder Público e da sociedade, destinado a assegurar os direitos relativos à saúde, previdência e Assistência Social, conforme o artigo 194 nos assegura: A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

A partir desse ponto podem-se reconhecer os primeiros indícios da intersetorialidade, pois desde a formulação desta política, mostrou-se a necessidade de se articular com outras redes como citado no artigo, a Saúde e a Previdência.

Outro marco da Assistência Social enquanto Política Pública, foi a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social, LOAS 1993, que reafirma a Constituição e introduz um novo conceito para o arranjo e efetivação deste trabalho, compreendendo que a Assistência Social tornou-se um direito do indivíduo e que deve ser realizada através do Estado em um conjunto integrado de ações.

Art. 1º A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é política de seguridade social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas (LOAS 1993, p. 9).

O sistema público tem como objetivo principal atender aos direitos do cidadão a partir de um conjunto de ações e programas que são desenvolvidos pelo Estado, a Compleição Federalista se coloca como a carta magna da lei e busca compreender a totalidade do cidadão, ainda que haja a setorização dessas políticas, estando cada uma focalizada em um âmbito, todas são efetivadas com o mesmo intuito, promover melhor qualidade de vida do cidadão.

Dentro deste contexto, a intersectorialidade vem sendo muito utilizada nos mais diversos setores tanto de iniciativa pública ou privada, isso se dá por meio dos ganhos que se encontraram através deste poderoso instrumento. Dentro das políticas sociais a sua aplicação trouxe ganhos indiscutíveis a respeito de sua eficiência, visto que sua utilização agiliza os processos burocráticos e aumenta sua efetividade no produto final, o atendimento integral do cidadão. Nesse momento a partilha dos saberes técnicos de cada setor influenciará na qualidade final do atendimento dentro de cada setor, em especial na política de Proteção Social.

Esse novo instrumento deve ser compartilhado dentro das organizações gestoras das políticas, e após isso irá se perpetuar dentro dos mais diversos campos de execução da política, todavia isso vai depender de uma capacitação com todos os atores deste processo bem como uma mudança de hábito das velhas práticas.

Um dos grandes desafios a intersectorialidade é a fragmentação da própria política pública, de acordo com Junqueira (2004, p.27) “cada política social encaminha a seu modo em busca de uma solução, sem considerar o cidadão na sua totalidade e nem a ação das outras políticas sociais [...]”.

Dessa maneira, a população usuária desse serviço fica refém ao paralelismo das ações de uma mesma política pública, tendo que passar pelos mesmos processos burocráticos incontáveis vezes em detrimento da sua má organização.

A intersectorialidade é uma prática social que vem sendo construída com base na existência de profundas insatisfações, principalmente no que se refere à capacidade das organizações em dar resposta às demandas sociais e aos problemas complexos vivenciados pelos cidadãos (CKAGNAZAROFF; MOTA, 2003, p. 31).

Segundo (JUNQUEIRA; INOJOSA; KOMATSU, 1997) o planejamento tenta articular as ações e serviços, mas a execução desarticula e perde de vista a integralidade do indivíduo e a inter-relação dos problemas.

Outro paradoxo a ser considerado é o fato do planejamento de políticas públicas de inserção social serem realizadas por um sistema tão setorial. Diante da universalização das políticas públicas, o trabalho intersectorial faz ainda mais sentido

com vistas à inclusão, dentro de sua formulação, aplicação, a ponderação de programas e projetos que anseiam por resultados complexos e que requerem um amplo leque de ações para que se conquiste o objetivo final. A descentralização do poder aliado à prática da intersectorialidade trará a gestão, incontáveis ganhos no que diz respeito à qualidade e efetividade do atendimento público e das diligências coletivas.

3.2.1 A Proteção Social Básica dentro da Política de Assistência Social

A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais foi uma conquista dentro da Política de Assistência Social. Esta normativa permitiu que os serviços fossem padronizados de acordo com a Proteção Social específica a eles. Como afirma a Tipificação Nacional:

A aprovação da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais representou uma importante conquista para a assistência social brasileira alcançando um novo patamar, estabelecendo tipologias que, sem dúvidas, corroboram para ressignificar a oferta e a garantia do direito socioassistencial. (Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, 2009, p.6).

Segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2009) esse documento serve como base para o funcionamento das unidades de referência e suas ações. Em todo território nacional, os serviços de proteção social básica e especial, estabeleceram conteúdos essenciais, como o público a ser atendido e os resultados esperados para a garantia dos direitos socioassistenciais.

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004), a proteção social básica destina-se à prevenção de situações de risco por meio da descoberta e o exercício de novas potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares. Seu público alvo são pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade social resultante da fragilização dos vínculos afetivos, da pobreza ou da privação aos serviços.

Os serviços desenvolvidos pela Proteção Social Básica são realizados dentro do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), que possibilita o primeiro

acesso dos usuários aos serviços da assistência social. O CRAS atua com as famílias e indivíduos em seu contexto familiar e comunitário, na conquista da autonomia, atua na prevenção do rompimento dos vínculos familiares e comunitários, um trabalho com melhorias na qualidade de vida e a redução dos riscos sociais. De acordo com o Caderno de Orientações do CRAS:

O CRAS é a referência para o desenvolvimento de todos os serviços socioassistenciais de proteção social básica do SUAS. Isso significa que os serviços devem estar sempre em contato com o CRAS, no respectivo território de abrangência, tomando-o como ponto de referência. Estes serviços, de caráter preventivo, protetivo e proativo, podem ser ofertados diretamente no CRAS, desde que haja espaço físico e equipe, sem prejuízo das atividades do PAIF, que deve ser ofertado exclusivamente pelo CRAS. Já os demais serviços, quando desenvolvidos no território do CRAS por outra unidade pública ou entidade/organizações de assistência social devem ser, obrigatoriamente, referenciados ao CRAS. É importante que o CRAS seja instalado em local próximo ao território vulnerável e de risco, a fim de garantir o efetivo referenciamento das famílias¹ e seu acesso à proteção social básica (CADERNO DE ORIENTAÇÕES, 2016, p.7).

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) é o serviço que contribui para a referência e articulação das famílias a instituição. O referenciamento dos serviços socioassistenciais da proteção social básica ao CRAS permite a organização e hierarquização da rede socioassistencial na área de abrangência, exercendo a diretriz de descentralização da política de assistência social (TIPIFICAÇÃO NACIONAL DOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS, 2009, p.6).

São famílias em situação de vulnerabilidade social consequente da pobreza, e que não possuem nenhum acesso aos serviços públicos e famílias beneficiárias dos programas de transferência de renda e benefícios assistenciais. Tem como objetivos:

- Fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria da sua qualidade de vida;
- Prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, possibilitando a superação de situações de fragilidade social vivenciadas;
- Promover aquisições sociais e materiais às famílias, potencializando o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades;
- Promover acessos a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, contribuindo para a inserção das famílias na rede de proteção social de assistência social;
- Promover acesso aos demais serviços setoriais, contribuindo para o usufruto de direitos;

- Apoiar famílias que possuem dentre seu membros indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares (Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, 2009, p.7).

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é o serviço executado em grupos, organizado a partir de aberturas, de modo a garantir alcances progressivos aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de implementar o trabalho social com famílias e atuar na prevenção as ocorrências de situações de risco social. Forma de intervenção social esquematizada que cria situações desafiadoras, instiga e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e experiências individuais e coletivas, na família e no território. (Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, 2009, p.11).

Nos grupos devem ser proporcionados acolhimentos e compartilham experiências, ideias, dúvidas e saberes, de modo a estimular a interação entre os usuários. De acordo com o Sistema de Informação do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SISC), os grupos possuem quatro modalidades: Crianças de até 06 anos de idade; Crianças e Adolescentes de 06 a 15 anos; Adolescentes e jovens de 15 a 17 anos e serviço de convivência para idosos.

O Serviço de Suporte Domiciliar tem por objetivo apoiar as famílias nas atenções cotidianas com o usuário, despertar o convívio familiar e comunitário e expandir as possibilidades de acesso a serviços e direitos, promovendo a melhoria da qualidade de vida dos usuários, no seu próprio local de moradia.

O suporte domiciliar também possibilita a ampliação do rol de pessoas com quem o usuário convive e troca vivências, experiências, assim como facilita o acesso a serviços setoriais, atividades culturais e de lazer. Soma-se a isso o fato de que o cuidador formal pode identificar demandas e situações de violência e/ou violação de direitos e acionar os mecanismos necessários para resposta a tais situações (Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, 2009, p.21).

O CRAS é o principal equipamento de desenvolvimento dos serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica. Constitui espaço de concretização dos direitos socioassistenciais nos territórios, materializando a política de assistência social. As situações de vulnerabilidade e risco que passam os usuários devem ser observadas não para estigmatizá-los, mas para promover a sua melhor acolhida.

3.3A Intersetorialidade enquanto Instrumento de Gestão Social.

Estabelecer um trabalho intersetorial exige criatividade para construir uma visão ampla das complexidades e reunir os diferentes saberes, com um objetivo comum. O trabalho em rede enquanto instrumento é um processo desafiante para gestores e profissionais, pois a todo o momento se tem um desafio a ser enfrentado, principalmente em um cenário de exclusão social intenso.

De acordo com Migueletto (2001, p. 3), Apud SOUZA; MAÇANEIRO (2014) “[...] a rede manifesta a capacidade dos sujeitos sociais explicitarem sua riqueza intersubjetiva organizacional e política, trata-se de um espaço no qual os atores estão dispostos a trocar informações, dividir tarefas e agregar valor às iniciativas”.

A intersetorialidade possibilita a superação de trabalhos fragmentados, setorializados e isolados, contribuindo no envolvimento das políticas públicas nos atendimentos às demandas, no compartilhamento de objetivos, ações e informações, através da comunicação. Dessa forma, a Política de Assistência se integra com todas as outras, na realização dos encaminhamentos e atendimentos que priorizam as dificuldades sociais em sua totalidade. Também não pode ser observada a partir de uma única política, que com certeza não dará conta de solucionar questões que são de competência das áreas de saúde, educação, dentre outras.

A qualidade de vida demanda uma visão integrada dos problemas sociais. A gestão intersetorial surge como uma nova possibilidade para resolver esses problemas que incidem sobre uma população que ocupa determinado território. Essa é uma perspectiva importante porque aponta uma visão integrada dos problemas sociais e de suas soluções. Com isso busca-se otimizar os recursos escassos procurando soluções integradas, pois a complexidade da realidade social exige um olhar que não se esgota no âmbito de uma única política social (JUNQUEIRA, 1999, p. 27).

A visão de ação integrada, em muitos casos, ainda não constitui um exercício dos gestores municipais. É importante pensar qual é o trabalho em rede que está presente na realidade local e de que maneira poderá ser organizado e executado. Vale ressaltar que, as redes possuem particularidades, interesses e independências diferentes, possibilitando a não eficácia do trabalho intersetorial de imediato.

Nascimento (2010) Apud SOUZA; MAÇANEIRO (2014) discute que a intersetorialidade na administração pública deve adotar uma decisão racional no processo de gestão. É visualizar a intersetorialidade como complemento na efetivação da garantia de direitos.

É importante destacar que se faz necessária a reflexão sobre esses desafios, pontos positivos e características, pois o objetivo devia ser alcançado sem impedimentos. Assim, os pontos positivos se dão através do fortalecimento dos serviços, transparência nas ações, articulação dos programas e clareza na definição de prioridades. Mas, é necessário que a rede consiga se articular corretamente e que os gestores assumam suas responsabilidades para que desta maneira o objetivo seja cumprido.

Migueletto (2001) cita que o caráter de conflito é constitutivo da rede. Trata-se de organizações autônomas que atuam com lógicas e valores próprios e, ao mesmo tempo, desejam conciliar ações visando alcançar um objetivo comum.

Assim o trabalho em rede desafia os gestores, impulsionando-os a refletirem inovações para agir, visando à junção de ideias e o trabalho de cooperação nos conflitos que não podem ser evitados.

“A intersetorialidade e a rede, para dar eficiência e eficácia à gestão das políticas sociais, exigem mudanças significativas na lógica da gestão para atender os interesses coletivos”. Portanto, deveriam ser realizadas mudanças dentro das instituições, serviços e profissionais para tornar o equipamento mais produtivo e operativo (JUNQUEIRA, 2004, p. 25 APUD SOUZA; MAÇANEIRO 2014).

O diálogo em construção do trabalho intersetorial deve existir como um modo eficaz de articular ações dentro do território municipal. Apesar de ser rodeada de desafios, e de ser um processo complexo, também tem muitas possibilidades, mas que exige

dos profissionais a abertura para o diálogo, a comunicação e a troca de informações entre os setores, tendo como ponto importante o fortalecimento da rede e na viabilização dos direitos.

Rhodes (2006, p. 428) enfatiza a existência de uma “[...] relação estrutural entre as instituições políticas como elemento crucial de uma rede de políticas, em vez de as relações interpessoais entre indivíduos nessas instituições”. Constituir um trabalho intersetorial requer criatividade para uma perspectiva abundante das diversidades que se deparam em uma finalidade única, buscando um caráter de garantir a população uma vida com qualidade.

De acordo com SOUZA; MAÇANEIRO (2014), a dificuldade principal da atuação intersetorial é conseguir romper com as barreiras da comunicação. A intersetorialidade não tem funcionado, com a atuação dividida e desarticulada não consegue atender as expectativas da população, porém a ação intersetorial vai muito além de unir setores, mas cria uma nova dinâmica nos equipamentos. É importante haver o espaço ao bom senso, principalmente por partes dos gestores, que possui o papel fundamental de articular esse instrumento que é a intersetorialidade.

Dentro das instituições ainda há muita resistência em relação a dar abertura para que um simples passo seja dado. O entendimento dos gestores, enquanto a necessidade de articulação geralmente acontece quando existem exigências e cobranças. SOUZA; MAÇANEIRO (2014), a gestão dos demais setores devem se sensibilizar em relação às ações sociais e a universalização dos direitos, tornando assim as limitações reduzidas, com capacidade de responder os conflitos contemporâneos.

A formação de redes ganha proeminência na perspectiva da intersetorialidade, princípio de acordo com o qual a necessidade de estabelecer vínculos, relações entre organizações, mediadas por atores, se justifica pela necessidade de entender de maneira compartilhada a realidade social. (MENICUCCI, 2002, p.12)

Como estratégias a serem utilizadas para a execução da intersetorialidade, são os intercâmbios dos setores na aplicação de capacitação de todos os profissionais,

parceria, envolvimento, articulação, cooperativismo, interface, conexão, participação, diálogo, trabalho em rede, senso de responsabilidade, de compartilhamento, integração, reuniões com os coordenadores desses setores para criar vínculos profissionais, percepção da rede e traçar metas.

Portanto, segundo SOUZA; MAÇANEIRO (2014), a melhor forma seria de aprofundar o debate das redes intersetoriais, exigindo que cada setor tenha as suas atribuições bem definidas e que possua uma formação dos envolvidos para que esses consigam ter um olhar além do nível setorial, para alcançar uma negociação eficiente. É importante apropriar-se que essa nova forma como um instrumento técnico com capacidade de respostas há alguns dos conflitos presentes no contexto atual e na condução de políticas públicas.

4 RESULTADOS E ANÁLISE DE DADOS

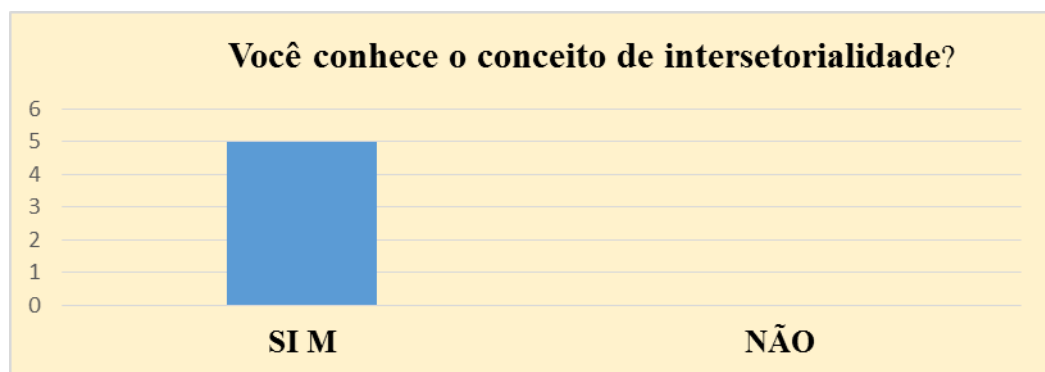
A pesquisa foi realizada no município de São Mateus – Espírito Santo e foi direcionada aos gestores dos serviços da Política de Assistência Social no âmbito da Proteção Social Básica, serviços estes desenvolvidos por quatro CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) e um Centro de Vivência do Idoso, esta pesquisa tem por objetivo mensurar o conhecimento e aplicabilidade do conceito da Intersetorialidade dentro deste campo de ação, bem como conhecer a realidade local no que diz respeito ao assunto em pauta e compreender os desafios da sua aplicação.

O questionário abaixo contém questões abertas e fechadas e foi elaborado de acordo com o direcionamento de tal pesquisa, procurando identificar o nível de conhecimento que os coordenadores de tais instituições possuem acerca do tema proposto neste trabalho. Os coordenadores de cada CRAS têm autonomia para o trabalho dentro de seu território de abrangência e de acordo com as normativas e leis referentes a esta política bem como o código de ética da profissão. Cada instituição possui uma distância considerável, dessa forma pode-se perceber os desafios que os gestores de certos territórios enfrentam e como cada um deles

podem desenvolver seu trabalho utilizando ou não a intersetorialidade enquanto instrumento da gestão.

Outro fator importante para que tal pesquisa fosse realizada com este público foi a atribuição delegada ao gestor para articular a rede socioassistencial conforme o Caderno de Orientações do CRAS (2011 pg. 23) prevê que: O gestor municipal, ou quem ele designar, tem como atribuição garantir a articulação das unidades da rede socioassistencial do território de abrangência do CRAS, tanto as entidades de assistência social privadas sem fins lucrativos quanto as públicas. Dessa forma, foi questionada aos participantes a seguinte pergunta: “Você conhece o conceito de intersetorialidade ?”

GRAFICO Nº 1:



Fonte: Acervo próprio.

Todos os entrevistados foram unânimes no que diz respeito ao conhecimento do conceito da Intersetorialidade, no cenário da Proteção Social Básica a aplicação do conceito pode ser um facilitador de demandas e ponto importante na busca por resultados qualitativos.

A intersetorialidade permite a instituição atingir o seu usuário nas suas diversas demandas, buscando compreendê-lo em sua totalidade, por isso o seu uso é essencial para alcançar melhores efeitos. Qual a importância da intersetorialidade enquanto instrumento de gestão?

“Ela facilita as intervenções dentro das ações realizadas pelo Centro de Referência de Assistência Social”. (Entrevistado 01)

“Em meio a nossa sociedade na área social tem expandido muito seus campos de atuação, porque as mesmas têm uma real necessidade de nossas demandas, e como hoje parte essencial da sociedade, esta precisa se organizar e criar eixos cada vez mais aprimorados para atender essa exigente demanda e se qualificar para está a altura e com suportes adequados para estruturar os mesmos alicerces que foram plantados lá trás e que muitos hoje ainda não a vê como parte essencial da nossa sociedade”. (Entrevistado 02).

“A intersetorialidade tem como importância no encaminhamento e articulação das demandas dos usuários”. (Entrevistado 03).

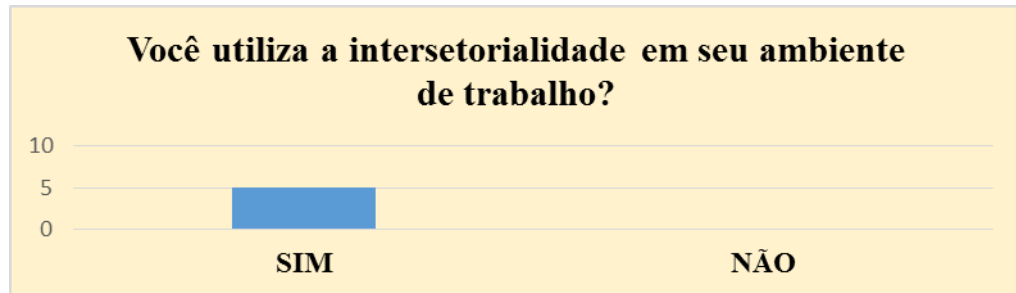
“Articula, planeja e coopera entre os distintos setores da sociedade, e entre as diversas Políticas Públicas para intervir nos determinantes sociais”. (Entrevistado 04).

“A gestão é complicada e sem condições nenhuma de trabalho. Mas não deixamos a desejar, cumprindo o que está ao nosso alcance”. (Entrevistado 05).

Os benefícios que a aplicação da Intersectorialidade pode trazer dentro do serviço efetuado pela gestão podem ser utilizados como mecanismo de articulação entre os setores para o contexto em que for inserida. Segundo JUNQUEIRA, (2004); APUD DRAIBE, (2013) as ações intersectoriais têm sido compreendidas como uma articulação de saberes e de experiências do planejamento para a realização de ações políticas associadas ao campo da gestão pública. A intersectorialidade tem sido utilizada como uma estratégia para lidar com a natureza multidimensional dos problemas sociais, o que necessita de uma abordagem coordenada e complementar da administração pública.

Ter uma abertura para se trabalhar a intersectorialidade nas demais estâncias públicas é o que torna o trabalho eficaz e imediato. Você utiliza a intersectorialidade em seu ambiente de trabalho? Não? Por quê?

GRÁFICO Nº 2:



Fonte: Acervo próprio.

Conforme o gráfico acima, 100% dos entrevistados mencionaram que utilizam a intersetorialidade dentro do seu ambiente de trabalho. A comunicação de Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) para CRAS ou mesmo com a Secretária de Assistência Social e os serviços de média complexidade do município conseguem ter uma boa comunicação e o trabalho de referência e contra referência é utilizado, mesmo que com certas dificuldades a linha de pensamento é bem aplicada e funciona, entretanto quando passamos para uma esfera mais ampla envolvendo outras Políticas Públicas, os entrevistados afirmam enfrentar dificuldades com o trabalho de contra referência das demandas apresentadas.

Podemos considerar a intersetorialidade como um modelo de gestão de políticas públicas que se baseia basicamente na contratualização de relações entre diferentes setores, onde responsabilidades, metas e recursos são compartilhados, compatibilizando uma relação de respeito à autonomia de cada setor, mas também de interdependência (SANTOS, 2011, p. 26)

Ao encontrar inúmeras demandas de um usuário que recorre à Política de Assistência Social, defronta - se com os mais variados desafios para o cumprimento dos direitos do mesmo, principalmente quando se precisa do trabalho em rede em alta escala. Foi questionado quais os desafios enfrentados pela Política Pública de Assistência Social na efetivação da intersetorialidade?

“A perpetuação das práticas assistencialistas”. (Entrevistado 01).

“Fragmentação das Políticas Públicas”. (Entrevistado 02).

“Falta de conhecimento do conceito e os benefícios de sua implantação e a fragmentação das Políticas Públicas”. (Entrevistado 03).

“Fragmentação das Políticas Públicas”. (Entrevistado 04).

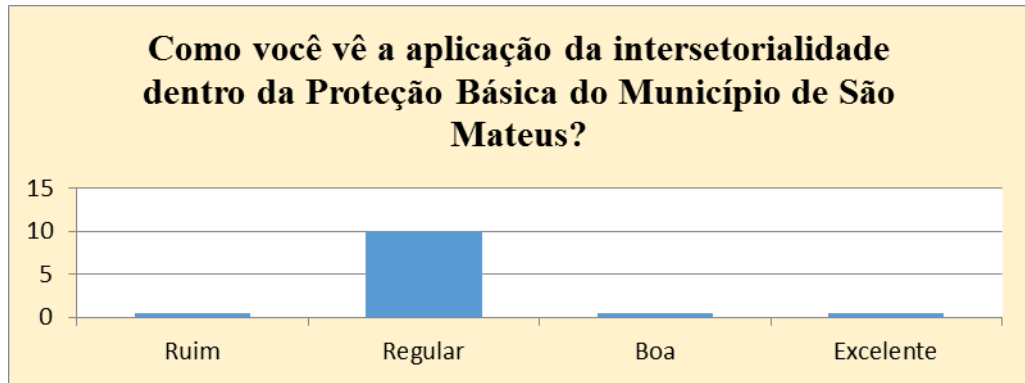
“A perpetuação das práticas assistencialistas”. (Entrevistado 05).

Os entrevistados apontaram como principais desafios para a efetivação da intersectorialidade dentro da Política de Assistência a “Fragmentação das Políticas Públicas” e a “Perpetuação das práticas assistencialistas”, dessa forma as respostas correspondem às pesquisas bibliográficas feitas anteriormente, que já mencionavam essa fragilidade no sistema de políticas e contrapõem o conceito da intersectorialidade. A perpetuação das práticas assistencialistas desqualifica a Assistência Social enquanto política pública de direito e retarda o processo pela busca da emancipação de seus usuários.

Foi mencionado por um entrevistado a falta de conhecimento do conceito e seus benefícios, todavia essa resposta se opõe às respostas da primeira pergunta, visto que o questionário foi aplicado com gestores da Proteção Social Básica do Município de São Mateus, aos quais se aplica a indagação acima referida e todos os entrevistados afirmaram conhecer e utilizar a intersectorialidade dentro do seu ambiente de trabalho.

Ter um olhar amplo sobre a intersectorialidade do lugar onde se está inserido leva o profissional à percepção das condições que enfrentam no seu dia a dia, no cumprimento das demandas, tendo um instrumento como um facilitador das mesmas. Por isso foi questionado, aos gestores como aplicação da intersectorialidade dentro da Proteção Básica do município de São Mateus pode ser definida.

GRÁFICO Nº 3:



Fonte: Acervo próprio.

Durante a entrevista, os gestores apontaram a intersectorialidade como regular dentro do âmbito da Assistência Social, porém quando se trata de outros setores da sociedade este vínculo já enfrenta dificuldades. Dentro da Proteção Social Básica do município de São Mateus, foi destacada a urgência de uma melhoria da prática profissional, que contribua nos processos e resultados desde o topo até a ponta.

A qualidade de vida demanda uma visão integrada dos problemas sociais. A gestão intersectorial surge como uma nova possibilidade para resolver esses problemas que incidem sobre uma população que ocupa determinado território. Essa é uma perspectiva importante porque aponta uma visão integrada dos problemas sociais e de suas soluções. Com isso busca-se otimizar os recursos escassos procurando soluções integradas, pois a complexidade da realidade social exige um olhar que não se esgota no âmbito de uma única política social (JUNQUEIRA, 1999, p. 27).

Outra vez a fragmentação das políticas públicas entra em pauta, visto que os representantes dos serviços da Assistência Social encontram dificuldades no trabalho intersectorial com as demais políticas do município o que prejudica o atendimento da população em sua totalidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da discussão acerca dos desafios enfrentados pela Política de Assistência Social para aplicação do trabalho intersectorial no Município de São Mateus, a experiência em campo apresentou os entraves referentes à efetivação da

intersetorialidade. Os gestores da Proteção Social Básica que foram submetidos ao questionário apontaram enfrentar dificuldades na aplicabilidade do conceito pertinente a outras esferas da política pública.

O conhecimento acerca do conceito é superficial, unido a má formulação das políticas públicas gera um serviço setorizado com grande paralelismo de ações ineficientes e de curto prazo de solução. Em grande escala, o trabalho intersetorial enfrenta dificuldades para ser realizado, assim como a pesquisa bibliográfica já demonstrava. A setorização dos serviços prejudica copiosamente a qualidade das ações de enfrentamento às demandas apresentadas.

O Serviço Social tem lutado em busca dessa articulação de saberes e ações, empenhando-se na aplicação da intersetorialidade na gestão e nos âmbitos o qual possui abertura para a mesma. O entendimento acerca do assunto ainda é novo, a capacitação dos profissionais junto a reformulação das políticas públicas pode trazer um novo olhar para a implementação desse trabalho que é capaz de proporcionar inúmeras melhorias no atendimento dos serviços públicos em especial a Política de Assistência Social. O conceito de intersetorialidade não é enraizado, não se investe em formação sobre o assunto, o pouco conhecimento que um gestor possui é através da prática diária e no fazer profissional, impossibilitando a intersetorialidade ter a sua real efetivação.

Recomenda-se que a rede busque aumentar seu espaço de comunicação promovendo uma ideia de conexão entre tais instituições. A política de Assistência Social não é capaz de promover tal integração de maneira isolada, todavia pode ser o indicador para fomentar a iniciação de tal processo. O sucesso deste caminho pressupõe o investimento do município nas capacitações dos profissionais bem como a articulação entre as secretarias envolvidas.

Portanto, os objetivos inicialmente traçados foram alcançados haja vista que tal pesquisa proporcionou o conhecimento da realidade do município em relação ao conceito e aplicabilidade da Intersetorialidade, contribuiu para o levantamento dos desafios enfrentados pela política de Assistência Social e possibilitou a reflexão dos gestores acerca do assunto.

REFERÊNCIAS

- AZEREDO, Denilda. Entrevista concedida a Ély Laury Barbosa S. Carvalho e Isabela Souza Farias. São Mateus, 20 out. 2017.
- BATISTA, Regina. Entrevista concedida a Ély Laury Barbosa S. Carvalho e Isabela Souza Farias. São Mateus, 20 out. 2017.
- BARCELOS, Edna. Entrevista concedida a Ély Laury Barbosa S. Carvalho e Isabela Souza Farias. São Mateus, 16 out. 2017.
- BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. Política social: fundamentos e história. São Paulo: Cortez, 2008.
- BERNARDO, Elessandra. Entrevista concedida a Ély Laury Barbosa S. Carvalho e Isabela Souza Farias. São Mateus, 20 out. 2017.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Seção I: da Seguridade Social. Art. 194, p. 111. – Brasília: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. Secretaria Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004, Norma Operacional Básica – NOB/SUAS/2004. Brasília, DF: MDS, 2005.
- BURLANDY, Luciene. **Segurança alimentar e nutricional: intersectorialidade e as ações de nutrição**. 2004. Disponível em: < <http://www.cress-mg.org.br/pdf>>. Acesso em 27 mai. 2017.
- CAVALCANTI, Patrícia Barreto; BATISTA; Kátia Gerlânia Soares; SILVA, Leandro Roque. **A estratégia da intersectorialidade como mecanismo de articulação nas ações de saúde e assistência social no município de Cajazeiras-PB**. Anais do Seminário Internacional sobre Políticas Públicas, Intersectorialidade e Famílias. Porto Alegre, PUC/RS, v. 1, 2013. Disponível em: <http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/anais/sipinf/edicoes/l/9.pdf>. Acesso em 20 set. 2017.
- CKAGNAZAROFF, Ivan Beck; MOTA, Normaston Rodrigues. Considerações sobre a relação entre descentralização e intersectorialidade como estratégias de modernização de prefeituras municipais. Revista E & G Economia e Gestão, Belo Horizonte, v. 3, n. 6, p. 23-41, dez. 2003. Disponível em: www.spell.org.br/documentos/download/36443. Acesso em 03 out. 2017.
- COMERLATT, Dunia et al. **Gestão de políticas públicas e intersectorialidade: diálogo e construções essenciais para os conselhos municipais**. In. Rev. Katál. Florianópolis: v. 10. n. 2. p. 265-271, 2007.
- DRAIBE, S. M. Intersectorialidade. In: GIOVANNI, G.; NOGUEIRA, M. A. Dicionário de Políticas Públicas. São Paulo: Imprensa Oficial, 2013. v. 2. 1194p

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Ceará: Universidade Estadual do Ceará, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007

INOJOSA, Rose. Sinergia em **políticas e serviços públicos: desenvolvimento social com intersetorialidade**. In: Cadernos Fundap, n. 22, p.102-110, 2011.

JUNQUEIRA, Luciano Antônio Prates; INOJOSA, Rosa Marie; KOMATSU, Suely. Descentralização e intersetorialidade na gestão pública municipal no Brasil: a experiência de Fortaleza. 1997.

JUNQUEIRA L. A. P. Descentralização, intersetorialidade e rede como estratégias de gestão da cidade. In: *Revista FEA-PUC-SP*, São Paulo, v. 1, p. 57-72, nov. 1999.

JUNQUEIRA, Luciana A. Prates. **A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor**. Revista Saúde e Sociedade, São Paulo, USP, v. 13, n. 1, p. 25- 36, jan-abr, 2004.

LOAS- Lei Orgânica da Assistência Social. Brasília, 2015 2ª edição.

MDS –Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. Gráfica e Editora Brasil LTDA. Brasília: 2011.

MENICUCCI, Telma Maria Gonçalves. Intersetorialidade, o desafio atual para as políticas sociais. **Pensar BH/Política Social**. Belo Horizonte: Prefeitura, n. 03, p. 10-13, Maio/Jul.2002.

Métodos de pesquisa / [organizado por] Tatiana Engel Gerhardt e Denise Tolfo Silveira ; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – **Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS**. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

Migueletto, D. C. R. (2001). **Organizações em rede**. Dissertação de Mestrado, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

PEREIRA, POTYARA A. P. Como conjugar especificidade e intersetorialidade na concepção e implementação da Política de Assistência Social. **Serviço Social E Sociedade**, São Paulo, cortez, n. 77, mar 2004.

Rhodes, R. A. W. (2006). Policy network analysis. In M. Moran, M. Rein, R.E. Goodin (Ed.), **The Oxford handbook of public policy** (pp. 425-447). Oxford: Oxford University Press. Retrieved February, 12, 2014.

SANTOS, Maria de Fátima. Entrevista concedida a Éilly Laury Barbosa S. Carvalho e Isabela Souza Farias. São Mateus, 16 out. 2017.

SOUZA Helena; MAÇANEIRO Beatriz .**Os Desafios do Gestor Público na Articulação do Trabalho em Redes Intersectoriais**. **Intersectorialidade**, junho, 2014, (p 65-73).

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira et al. **Especificidade e intersectorialidade da política de assistência social**. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, v. 25, n.77, p. 30-53, marc.2004.

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira et al.**Gestão pública intersectorial: sim ou não?** **Comentários de experiência**. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, v.27, n.85. p. 133-141, mar. 2006.

Tipificação Nacional de Serviços Socioassistencias. Texto da **Resolução Nº 109** de 11 de Novembro 2009. Publicada no diário da união em 25 de novembro de 2009. Brasília: 2009

O IDOSO E O ACESSO À SAÚDE BÁSICA ENQUANTO DIREITO: UM ESTUDO EM UMA UNIDADE DE SAÚDE NO NORTE DO ESPÍRITO SANTO

Cleide Ogione Teixeira¹
Helen Paula Olioze do Nascimento²
Markele Lafaéte Zequinelli³

RESUMO

O artigo vem trazer uma análise sobre qual é a percepção do idoso em relação ao atendimento recebido em uma Unidade Básica de Saúde do município de São Mateus, no norte do Espírito Santo, tendo como objetivo geral mensurar o grau de satisfação e conhecimento do idoso no atendimento à saúde. Em sua metodologia utilizou-se da pesquisa de campo e bibliográfica, na qual foram realizadas entrevistas com idosos que utilizam os serviços ofertados por esta unidade, com o intuito de obter dados, que dão sustentabilidade para o tema aqui discutido. Contudo, os dados levantados nos apresentam uma realidade que não vai de encontro com o que é garantido por lei.

PALAVRAS-CHAVE: Saúde. Idoso. Direito do Idoso.

ABSTRACT

The article presents an analysis about the perception of the elderly in relation to the care received in a Basic Health Unit of the municipality of São Mateus, in the north of Espírito Santo, with the general objective of measuring the degree of satisfaction and knowledge of the elderly in the health care. In his methodology, field and bibliographical research was used, in which interviews were conducted with elderly people who use the services offered by this unit, in order to obtain data, which give sustainability to the subject discussed here. However, the data presented present a reality that does not go against what is guaranteed by law.

KEY WORDS: Cheers. Old man. Right of the elderly.

¹ Graduanda em Serviço Social da Faculdade Norte Capixaba de São Mateus – MULTIVIX.

² Graduanda em Serviço Social da Faculdade Norte Capixaba de São Mateus – MULTIVIX

³ Graduanda em Serviço Social da Faculdade Norte Capixaba de São Mateus – MULTIVIX

1 INTRODUÇÃO

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), durante a década de 70, aproximadamente 4,5% da população brasileira economicamente ativa, eram compostos por idosos. Essa porcentagem cresceu vertiginosamente na década de 90, alcançando cerca de 9%, onde pesquisas elaboradas por estudiosos do IBGE estimaram um crescimento de 13% dos idosos até o ano de 2020, portanto, seremos então, um país jovem com muitos idosos, numa sociedade que não está preparada para atender esta demanda. Nesse contexto, a população idosa está quebrando estigmas ao buscar por novos conhecimentos, em desempenhar atividades físicas e intelectuais que os mantem ativos, além de reivindicarem seus direitos enquanto cidadãos.

Sabendo dessa propagação, há uma necessidade de voltar o olhar para essa parcela da população que estabelecemos no referido tema, como expressão importante a ser delimitada, pois devido às suas particularidades torna-se importante que os usuários com o apoio da sociedade exijam investimentos em programas de atenção ao idoso, visando não somente sua qualidade vida, como também sua inserção e resgate social.

Dessa maneira, é importante compreender que existem Políticas Públicas voltadas para a pessoa idosa e que visam garantir um atendimento prioritário para o referido público. Porém, percebemos que a realidade destoa da noção de direito garantido na legislação, pois o que se oferta hoje para esse público, são ações descontinuadas, comprometendo a consolidação da integralidade e humanização no atendimento ao idoso. Para isso, devem-se unir esforços na rede socioassistencial para efetivar a garantia de seus direitos.

Nesse contexto, o papel das Políticas Públicas de Atenção ao Idoso é de suma importância, uma vez que essas visam resguardar o direito que este público tem de ter uma velhice em que sua qualidade de vida seja elemento fundamental.

Dentre as Políticas Públicas existentes, essa pesquisa possui enquanto foco principal a Política de Saúde, sendo que esta é considerada como uma particularidade de suma importância para a pessoa idosa, tendo em vista que esse público tem a UBS como a porta de entrada para o acesso a saúde.

A partir desta análise sobre a temática, identificou-se que o idoso em sua busca por atendimento na UBS enfrenta dificuldades para solicitar os serviços prestados. Percebeu-se uma fragilidade no que se refere ao acesso e o atendimento da população idosa nestes serviços. Visto que, esses empecilhos enfrentados não poderiam acontecer, pois a UBS pode ser composta pela ESF – Estratégia de Saúde da Família e pela PACS – Programa Agente Comunitário de Saúde, sendo estes criados para aumentar a acessibilidade ao sistema de saúde e incremento às ações, prevenções e promoção da saúde, proporcionando assim, a longevidade.

Assim, esta pesquisa se propôs a responder a seguinte problematização: Sendo a UBS a porta de entrada para o sistema público de saúde e também o primeiro acesso onde os idosos receberão seu atendimento, como estes usuários avaliam as políticas públicas de saúde através dos serviços ofertados pela atenção básica?

Em busca de respostas a esta problemática, foi realizada uma avaliação sobre o atendimento ao idoso na UBS no município de São Mateus - Espírito Santo, tendo como base, dados obtidos através de questionário realizado com os usuários específicos que necessitam e fazem uso dos serviços ofertados nessa unidade.

A pesquisa para a obtenção de dados foi elaborada com base na efetivação dos serviços ofertados pela UBS no ano de 2017, onde se fez necessário a pesquisa de campo para analisar na realidade como funciona esse atendimento ao idoso na saúde básica, tendo como objetivos específicos identificar as políticas públicas de saúde na atenção à pessoa idosa; caracterizar o perfil do idoso e o direito à saúde e mostrar a unidade básica de saúde enquanto porta de entrada para o idoso.

2 METODOLOGIA

A pesquisa classificou-se como exploratória, pois teve o propósito de aprofundar-se na temática discutida no artigo, onde este propôs abordar como se dá o atendimento ao idoso pela Saúde Básica. A saber, Gil (2010, p. 27) afirma:

As pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Seu planejamento tende ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado. [...] torna-se difícil, na maioria dos casos, “rotular” os estudos exploratórios, mas é possível identificar pesquisas bibliográficas, estudos de caso e mesmo levantamentos de campo que podem ser considerados estudos exploratórios.

O estudo contribuiu para analisar as políticas sociais públicas da saúde voltadas para o idoso na Unidade Básica de Saúde no município de São Mateus, no Norte do Espírito Santo, com o intuito de verificar se as demandas pleiteadas por este público alvo são atendidas. De acordo com Ferrão (2012), o primeiro passo do trabalho científico é a pesquisa bibliográfica, pois esta forneceu embasamento para o desenvolvimento da pesquisa estabelecendo critérios, métodos e técnicas para a elaboração da mesma, visando oferecer informações sobre o assunto.

Foi através das informações coletadas com a pesquisa bibliográfica e fontes secundárias⁴, que utilizamos como fundamentação teórica para a argumentação sobre o atendimento a população idosa na Saúde Básica, fazendo um paralelo entre a demanda do usuário e execução das políticas públicas na saúde. Segundo Fachin (2006, p. 120):

Entende-se que a pesquisa bibliográfica, em termos genéricos, é um conjunto de conhecimentos reunidos em obras de toda natureza. Tem como finalidade conduzir o leitor à pesquisa de determinado assunto, proporcionando saber. Ela se fundamenta em vários procedimentos metodológicos, desde a leitura até como selecionar, fichar, organizar, arquivar, resumir o texto; ela é a base para as demais pesquisas.

Para o esclarecimento de seus múltiplos aspectos, o estudo de caso visa o detalhamento e os resultados no setor da UBS - Unidade Básica de Saúde que é a

⁴ Identificação das fontes capazes de fornecer as respostas adequadas à solução do problema proposto (GIL, 2010, p. 64).

porta de entrada das políticas de saúde no município. Baseando-se em Gil (2010, p. 37) o estudo de caso “[...] consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados”.

As coletas de dados foram realizadas para efetuar levantamentos através de técnicas como: entrevistas classificadas como semiestruturadas (face a face) e a utilização de questionários (conjunto de questões que são respondidas pelo usuário). Com base em Barros (2007, p. 106-107):

O questionário é o instrumento mais usado para o levantamento de informações. [...] O pesquisador deve ter como preocupação, ao elaborar o seu instrumento de investigação, determinar tamanho, conteúdo, organização e clareza de apresentação das questões, a fim de estimular o informante a responder. O questionário pode possuir perguntas fechadas ou abertas ou ainda a combinação dos dois. [...].

A análise qualitativa elucidará a articulação entre os resultados obtidos e outros já conhecidos, sejam estes oriundos de teorias/estudos já executados. Justificando essa afirmação, Lakatos (2011, p. 269) declara que:

A metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc. [...] os dados são analisados em seu conteúdo psicossocial e os instrumentos de coleta não são estruturados.

Sabendo da necessidade de haver um aprofundamento teórico-metodológico na pesquisa de campo, cujo tema faz referência ao atendimento ao idoso na UBS do município de São Mateus, requer esmiuçar as três principais vertentes definidas para o estudo: O idoso enquanto sujeito e o direito a saúde; as políticas públicas de saúde na atenção à pessoa idosa e a unidade básica de saúde: enquanto porta de entrada para o idoso. Estas objetivam dar respostas ao problema delimitado.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 O IDOSO ENQUANTO SUJEITO E O DIREITO À SAÚDE

Envelhecer com qualidade é um fator importante para a sociedade, isso porque o conceito de envelhecimento saudável está diretamente ligado ao bem estar do cidadão. Este só é possível mediante as oportunidades oferecidas e garantidas nos termos da lei onde o usuário tenha sua opção por qualidade de vida respeitada.

Os principais direitos do idoso podem ser encontrados na Lei de nº 10.741/2003, em seu art.3, onde este aborda que:

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária. (BRASIL, 2003, p. 1)

O Estado tem o dever de criar mecanismos para a garantia do acesso às Políticas Públicas por ele desenvolvidas, pois é direito do idoso ter suas necessidades atendidas. Em conformidade com a lei nº 10.741 de 1º de outubro de 2003, (BRASIL, 2003, p. 2) em seu art. 10 afirma a responsabilidade dos entes governantes e de todos para com o cumprimento dos direitos relativos à pessoa idosa:

Art. 10. É obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis.
[...].§ 3º É dever de todos zelar pela dignidade do idoso, colocando a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor.

A pessoa idosa é aquela que segundo o art. 1º da lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 “[...] pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos”, esta goza de todos os direitos e deveres como qualquer outro cidadão brasileiro, tendo prioridade no atendimento dos serviços prestados, sendo-lhe garantido o pleno acesso à rede dos serviços de saúde disponíveis. De acordo com o parágrafo único do art. 3 da lei nº 10.741/2003, (BRASIL, 2003, p. 1) esclarece sobre a garantia de prioridade:

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:
I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;

- II – preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas;
- III – destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso;
- IV – viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações; [...].

O atendimento prioritário consiste na consideração dos aspectos físicos, psíquicos e relativos à saúde do idoso durante sua busca por atendimento com particularidades disponíveis nos mais diversos níveis de proteção.

É importante destacar que os idosos, desde que tenham seus direitos garantidos, podem ser agentes criadores de mudanças, cidadãos de futuro, que buscam transformações significativas na sociedade, sendo indispensável assegurar-lhes esses direitos sociais, que lhes concedam qualidade de vida.

Para Who (apud SCORTEGAGNA; OLIVEIRA, 2012, p.11),

Ao se pensar num novo ator social, o idoso alcança esta representação a partir do momento em que se encontra como um idoso ativo. Desta maneira, “a palavra ativo” refere-se à participação contínua nas questões sociais, econômicas, culturais, espirituais e civis, e não somente à capacidade de estar fisicamente ativo ou de fazer parte da força de trabalho”.

Contudo, pretende-se conhecer o perfil do idoso que recebe atendimento na UBS; favorecendo o cuidado particularizado, possibilitando assim, intervenção de forma a prevenir acontecimentos e agravos à saúde dessa população através de práticas educativas, trazendo o idoso para o centro do cuidado, propiciando um envelhecimento ativo.

3.2 AS POLÍTICAS PÚBLICAS DE SAÚDE NA ATENÇÃO À PESSOA IDOSA

Compreende-se como políticas públicas um conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelas três esferas de governo: Federal, Estadual e Municipal, com o intuito de criar mecanismos para solucionar os problemas que atingem a sociedade direta ou indiretamente, garantindo assim o bem estar da população. Diante desta colocação, Souza (2006, p. 25) descreve:

No entanto definições de políticas públicas, mesmo as minimalistas, guiam o nosso olhar para o locus onde os embates em torno de interesses, preferências e idéias se desenvolvem, isto é, os governos. Apesar de optar por abordagens diferentes, as definições de políticas públicas assumem, em geral, uma visão holística do tema, uma perspectiva de que o todo é mais importante do que a soma das partes e que indivíduos, instituições, interações, ideologia e interesses contam, mesmo que existam diferenças sobre a importância relativa destes fatores.

Nessa ótica de garantia do bem estar populacional, a qual é necessária uma revisão contextual do processo de criação das políticas de saúde (BERTOLOZZI E GRECO, 1996), com base na Constituição Federal de 1988, torna-se obrigatório o atendimento gratuito e qualificado a todos os cidadãos brasileiros, independente da idade, sendo que o Estado tem o dever de promover, assegurar e intervir na saúde pública por ser uma lei suprema e fundamental desse Órgão.

Até o ano de 1988, a saúde era centralizada, sem a participação dos usuários. Através da implantação do Sistema Único de Saúde – SUS conforme o Art. 196 da Constituição Federal, Brasil (1988) a saúde torna-se um “direito de todos e dever do Estado” tornando-se assim, um sistema descentralizado.

O SUS visa em um contexto geral o bem estar social, sendo este um direito. Considerando como princípios doutrinários e éticos, a universalidade, a equidade no acesso aos serviços de saúde e a integralidade da assistência de acordo com a Lei 8.080/90, Lei Orgânica da Saúde (LOS) (BRASIL, 1990, p. 1) em seu art. 1 discorre que “esta lei regula, em todo o território nacional, as ações e serviços de saúde, executados isolada ou conjuntamente, em caráter permanente ou eventual, por pessoas naturais ou jurídicas de direito Público ou privado”.

Após o decreto da Constituição Federal de 1988 e a da Lei Orgânica da Saúde e com a criação do SUS, surgem novas demandas sociais que levaram a elaboração de novas legislações que atendessem as necessidades de públicos específicos e a pessoa idosa em decorrência das particularidades está entre esses. Como dito anteriormente, segundo dados do IBGE, é uma população que vem crescendo exacerbadamente.

3.2.1 Política Nacional do Idoso

A Lei de nº 8.842 (PNI) foi sancionada em 04 de janeiro de 1994, regulamentada pelo Decreto 1.948/96, com o objetivo de garantir o acesso aos direitos sociais do idoso dando a estes condições de suas necessidades básicas serem atendidas, ocasionando independência, inclusão, valorização de suas peculiaridades e atuação permanente no meio social, em conformidade com Brasil (1994) em seu art. 1º da referida lei.

Além de desempenhar o seu papel no que diz a lei, a PNI ainda dá incumbência a órgãos e entidades públicas para fazerem cumprir suas competências. Para que se “promova cursos de capacitação, estudos, levantamentos e pesquisas relacionados à temática da velhice e envelhecimento, em suas múltiplas dimensões”. Munhol (2009) ainda afirma que cada Ministério tem que ser responsável pela elaboração de propostas orçamentárias para executar as ações voltadas para os idosos.

Em consonância com a citação acima, a PNI em seu art. 10, inciso II vem abordar as competências relacionadas ao órgão da saúde:

II na área de saúde:

- a) garantir ao idoso a assistência à saúde, nos diversos níveis de atendimento do Sistema Único de Saúde;
- b) prevenir, promover, proteger e recuperar a saúde do idoso, mediante programas e medidas profiláticas;
- c) adotar e aplicar normas de funcionamento às instituições geriátricas e similares, com fiscalização pelos gestores do Sistema Único de Saúde;
- [...] h) criar serviços alternativos de saúde para o idoso; (BRASIL, 1994, p. 03)

Nesse contexto, pôde-se observar que existem garantias legais em relação ao acesso do idoso às Políticas Públicas de Saúde. Desta maneira, o referido estudo buscou identificar através desse público se tais Políticas são efetivadas.

3.2.2 Estatuto do Idoso

A Lei de nº 10.741 de 01 de outubro de 2003 regulamenta os direitos assegurados a todos os cidadãos a partir de sessenta anos, bem como os deveres da família, da sociedade e da comunidade em garantir suas integridades, além da adoção de

medidas de punição para quem as fere. O Estatuto do Idoso dispõe sobre ações governamentais e não governamentais que façam cumprir o acesso a programas que zelem pelo envelhecimento saudável. Proporciona também, a prioridade nos atendimentos no que diz respeito a todos os programas sociais ofertados a essa parcela da população. Conforme disposto na Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 em seu art. 2 e art. 15 (BRASIL, 2003, p. 1; 3):

Art. 2º O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade [...].

[...]Art. 15. É assegurada a atenção integral à saúde do idoso, por intermédio do Sistema Único de Saúde – SUS, garantindo-lhe o acesso universal e igualitário, em conjunto articulado e contínuo das ações e serviços, para a prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde, incluindo a atenção especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos.

Diante do exposto no art. 2 e art. 15, vê-se que o Estatuto do Idoso estabelece prioridade absoluta às normas protetivas ao idoso, enumerando direitos e mecanismos específicos de proteção no atendimento e melhoria de sua condição de vida.

No que tange à saúde garantida à pessoa idosa, o parágrafo 1º do art. 15 da lei nº 10.741 (BRASIL, 2003, p. 03) dispõe dos meios de prevenção e manutenção da saúde:

§ 1º A prevenção e a manutenção da saúde do idoso serão efetivadas por meio de:

I – cadastramento da população idosa em base territorial;

II – atendimento geriátrico e gerontológico em ambulatórios;

III – unidades geriátricas de referência, com pessoal especializado nas áreas de geriatria e gerontologia social; [...]

Entende-se que, para ser garantida a saúde à pessoa idosa é necessário que siga esses passos supracitados, onde a qualificação em gerontologia dos profissionais que realizam o atendimento a esse público é imprescindível, sendo que o parágrafo ainda aponta a necessidade de existência de unidades de referência especializadas para a efetivação da política pública.

É importante destacar que no art. 4 dessa referida lei de nº 10.741 (BRASIL, 2003) deixa explícito que a pessoa idosa não deverá sofrer nenhuma violação de seus direitos, sejam elas de negligência, abandono, violência, discriminação entre outros fatores que venham a atentar sobre a pessoa idosa. Nesse mesmo artigo em seu parágrafo 1º ainda ressalta que toda a sociedade tem a obrigatoriedade de zelar e prevenir o idoso em questão de qualquer ameaça que venha a ocorrer para que esses direitos sejam violados/interrompidos.

3.2.3 Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa

Instituída pela Portaria MS/GM nº 2528, de 19 de outubro de 2006, esta busca garantir a atenção adequada e digna para a população idosa brasileira, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS visando sua integração.

Nessa política estão definidas as diretrizes de ações no setor de saúde e indica as responsabilidades institucionais para o alcance da mesma. A Política Nacional de Saúde a Pessoa Idosa aponta essas diretrizes a seguir de acordo com a Portaria MS/GM nº 2528, de 19 de outubro de 2006 (BRASIL, 2006, p.7):

- a) promoção do envelhecimento ativo e saudável;
- b) atenção integral, integrada à saúde da pessoa idosa;
- c) estímulo às ações intersetoriais, visando à integralidade da atenção;
- d) provimento de recursos capazes de assegurar qualidade da atenção à saúde da pessoa idosa;
- e) estímulo à participação e fortalecimento do controle social;
- f) formação e educação permanente dos profissionais de saúde do SUS na área da saúde da pessoa idosa;
- g) divulgação e informação sobre a Política Nacional da Pessoa Idosa para profissionais de saúde, gestores e usuários do SUS;
- h) promoção de cooperação nacional e internacional das experiências na atenção à saúde da pessoa idosa; e
- i) apoio ao desenvolvimento de estudos e pesquisas.

Vale ressaltar que o principal objetivo do sistema de saúde deve ser a prevenção na complicação da capacidade funcional do idoso, mantendo-o na sociedade, pelo maior tempo possível e gozando ao máximo sua independência. Deve-se também sempre procurar fazer a compreensão das origens dos empasses que operam sobre a pessoa idosa. Nesse caso, a práxis é ainda mais necessária para que se possa ter

conhecimento da realidade vivenciada pelo usuário ao demandar os serviços socioassistenciais.

3.3 UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: ENQUANTO PORTA DE ENTRADA PARA O IDOSO

A Unidade Básica de Saúde é a principal porta de entrada e centro de comunicação com toda a Rede de Atenção à Saúde. Deve ser instalada perto de onde as pessoas residem e vivem e, com isso, desempenha um papel importante na garantia de acesso à população a uma atenção à saúde de qualidade. Segundo a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) (2006), é fundamental que ela se oriente pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, do vínculo, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social.

Em conformidade com o exposto anterior, a Atenção Básica é considerada fator imprescindível no processo de intercomunicação da rede de serviços de saúde, assim faz-se importante delimitar os fundamentos da PNAB (BRASIL, 2006, p.11):

A Atenção Básica tem como fundamentos:

- I - possibilitar o acesso universal e contínuo a serviços de saúde de qualidade e resolutivos, caracterizados como a porta de entrada preferencial do sistema de saúde, com território adscrito de forma a permitir o planejamento e a programação descentralizada, e em consonância com o princípio da equidade;
- II - efetivar a integralidade em seus vários aspectos, a saber: integração de ações programáticas e demanda espontânea; articulação das ações de promoção à saúde, prevenção de agravos, vigilância à saúde, tratamento e reabilitação, trabalho de forma interdisciplinar e em equipe, e coordenação do cuidado na rede de serviços;
- III - desenvolver relações de vínculo e responsabilização entre as equipes e a população adscrita garantindo a continuidade das ações de saúde e a longitudinalidade do cuidado;
- IV - valorizar os profissionais de saúde por meio do estímulo e do acompanhamento constante de sua formação e capacitação; [...].

De acordo com o Departamento de Atenção Básica – DAB, Brasil (2012) a UBS é o local prioritário de trabalho das equipes de Atenção Básica que utilizam instrumentos tecnológicos de cuidado complexos e teóricos para auxiliarem no atendimento das demandas e necessidades de saúde de maior fluxo e quantitativo, observando critérios de risco e vulnerabilidades.

Os Núcleos de Apoio à Saúde da Família – NASF, instituídos pela Portaria MS/GM nº 154, de 24 de janeiro de 2008, tem o intuito de ampliar a abrangência das ações de atenção básica, como também sua capacidade de resolver processos, simplificando e agilizando procedimentos, apoiando assim, a inserção da Estratégia de Saúde da Família na rede de serviços ofertados pelo município e o processo de territorialização e regionalização a partir da atenção básica, instituída pela PNAB, aprovada pela Portaria MS/GM nº 648, de 28/03/06.

Vale ressaltar que o parágrafo citado anteriormente é resultado da experiência acumulada de vários atores envolvidos historicamente com o desenvolvimento e a consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo estes: movimentos sociais, usuários, trabalhadores e gestores das três esferas de governo, preconizando a coordenação do cuidado a partir da atenção básica, organizada pela Estratégia da Saúde da Família.

Conforme o Ministério da Saúde entende-se por Estratégia da Saúde de Família:

A Saúde da Família é a estratégia priorizada pelo Ministério da Saúde para organizar a sua Atenção Básica. Seu principal desafio é promover a reorientação das práticas e ações de saúde de forma integral e contínua, levando-as para mais perto da família e, com isso, melhorar a qualidade de vida dos brasileiros. (BRASIL, 2009, p. 03)

Para que se possam executar os serviços com qualidade é de fundamental importância que tanto a equipe quanto a comunidade tenham interação entre si, bem como a existência de Humanização no atendimento nas UBS.

Segundo o Ministério da Saúde em seu Documento Humaniza SUS, Brasil (2012) Humanização no atendimento significa que aquele que recebe o usuário deve ter ética, escutar, entender e respeitar o sentimento e a dor de quem busca o atendimento, em outras palavras, ter a sensibilidade de se colocar no lugar do outro e vice e versa. Enfim, para haver humanização no atendimento do SUS é necessário ter comunicação de ambos, sem isto nos tornamos desumanos.

Segundo o Manual de Estrutura Física das Unidades Básicas de Saúde - saúde da família (2008) a UBS deve ser compatível tanto com suas atividades da Equipe de Saúde e da Família em seu serviço na comunidade, quanto com o acolhimento das demandas diretas, informando as necessidades de saúde da população em sua área de abrangência e garantindo a continuidade dos cuidados na comunidade e nos domicílios, quando necessário.

O espaço físico deve atender à realidade da comunidade e seus usuários, como também viabilizar a participação de estagiários e residentes de instituições formadoras, na rotina de sua aprendizagem na área de saúde. Esses fatores esboçam prioridades, estabelecem limites e propõem a organização dos processos de trabalho, na perspectiva do que o cerca. É primordial ressaltar que não há impedimento para que os municípios estejam ampliando as estruturas da unidade, até porque, o objetivo é auxiliar os municípios com dificuldades na definição das questões estruturais.

O espaço físico bem estruturado com acessibilidade é importante para que se tenha um atendimento de qualidade aos usuários. Não obstante a estruturação, também é essencial que haja profissionais capacitados para atender às demandas que comportam a Atenção Básica.

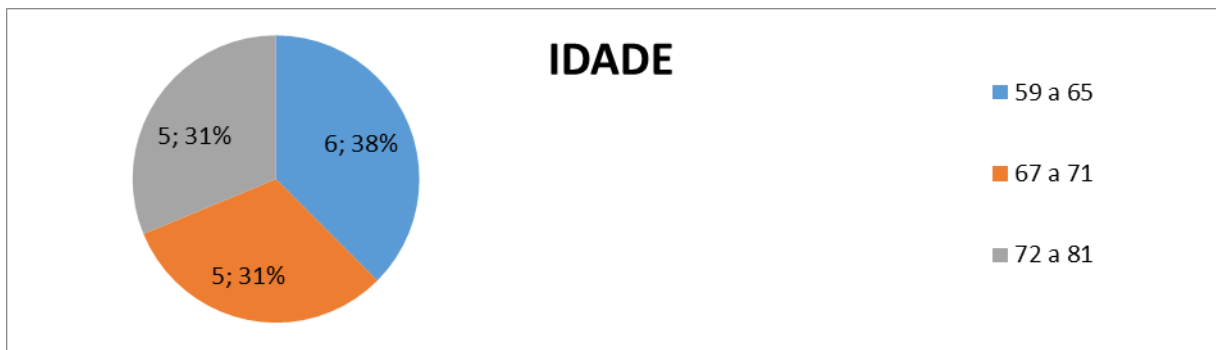
4 ANÁLISE DE DADOS

Para ter uma compreensão desse estudo foi necessária uma pesquisa de campo realizada nos dias 02 e 03 de Outubro de 2017 em uma Unidade Básica de Saúde localizada no Município de São Mateus, no Norte do Espírito Santo, com uma amostra de 16 idosos que usufruem dos serviços de saúde ofertados nesta Unidade. O objetivo da pesquisa foi de problematizar a realidade desses usuários, pautando-se em aspectos relacionados ao sexo, idade, grau de instrução, conhecimento dos seus direitos e classificação do atendimento na instituição.

Através dos dados coletados presentes no gráfico 01, observou-se que a faixa etária dos idosos entrevistados concentra-se entre 63 a 77 anos. Esse resultado vai de

encontro com o estudo de Rodrigues (2009) onde o mesmo relata que “o uso dos serviços foi maior por idosos com idade inferior a 80 anos”. Isso não significa dizer que os idosos com mais 80 anos não frequentem a Unidade Básica de Saúde, mas que não obtivemos contato com os mesmos durante a pesquisa, que por sua vez foi realizada com amostra de 10% do total de usuários.

Gráfico 01 – Idade dos entrevistados



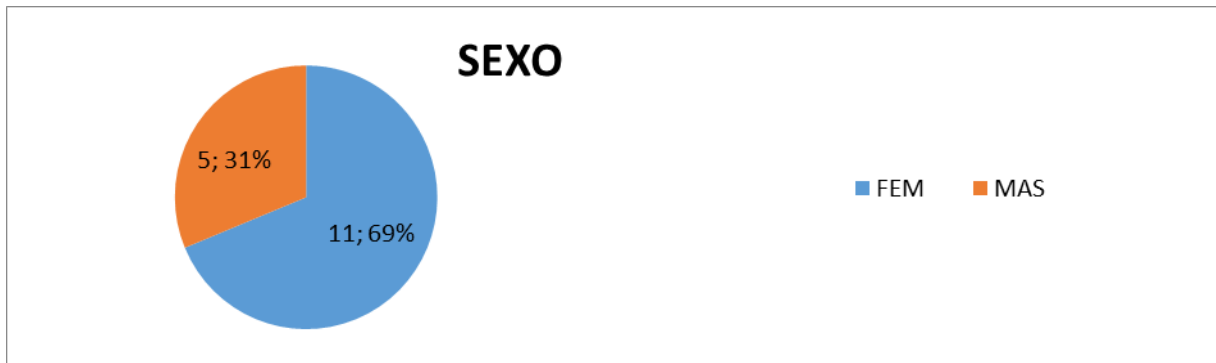
Fonte: Acervo Próprio

Conforme disposto no gráfico 02 abaixo, identificou-se que a maioria dos idosos que frequentam a UBS é do sexo feminino. Justificando essa afirmativa, IBGE (2002, p.14) complementa que:

A razão do sexo da população idosa é bastante diferenciada, sendo bem maior o número de mulheres. [...] A relação entre gênero e envelhecimento baseia-se nas mudanças sociais ocorridas ao longo do tempo e nos acontecimentos ligados ao ciclo de vida. A maior longevidade feminina implica transformações nas várias esferas da vida social, uma vez que o “significado social da idade está profundamente vinculado ao gênero” Barbot – Coldevin (2000, apud IBGE, 2002).

Após a Constituição Federal de 1988, onde dispõe a garantia de direito de acesso ao SUS, foram instituídas políticas de saúde voltadas para a mulher, e devido ao fator cultural, essa sempre buscou a saúde tanto para si quanto para a família, acarretando assim a sua longevidade. Vale ressaltar que nos tempos atuais também surgiu a necessidade de investimento e criação de políticas de saúde voltadas para o homem, como uma forma de prevenção.

Gráfico 02 – Sexo



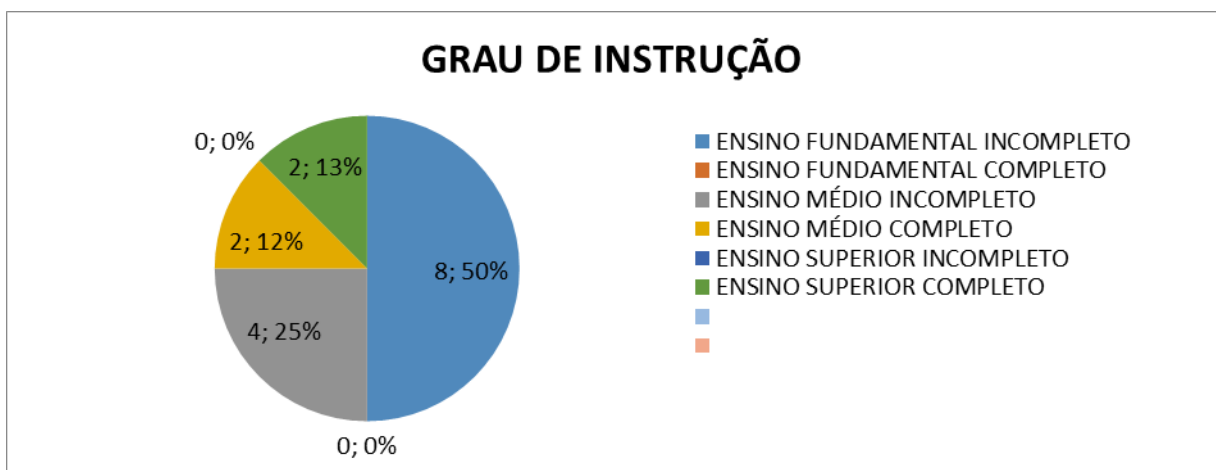
Fonte: Acervo Próprio

Ao questionar o grau de instrução aos entrevistados, ficou visível durante análise do gráfico 03 que 50% dos idosos possuem escolaridade até o Ensino Fundamental incompleto. Nesse sentido, Silva e Zamian (2009, p.68) afirmam que:

Também chama a atenção, o fato da baixa escolaridade dos idosos pesquisados, pois o nível máximo de escolaridade atingido foi o Primário Completo [...]. Araujo e Alves (2000, apud SILVA; ZAMIAN, 2009) afirmam que o nível de alfabetização dos idosos é baixo, sendo que o maior número de analfabetismo encontra-se entre as mulheres.

A mulher historicamente é fruto de uma sociedade machista e conservadora, onde seu papel era voltado ao espaço familiar, sendo privada do acesso à educação, sendo que esse contexto vem sendo modificado desde a década de 30, com as manifestações feministas em uma constante luta pela conquista do direito ao voto e também por outros direitos de igualdade.

Gráfico 03 – Grau de instrução dos entrevistados



Fonte: Acervo Próprio

Em seguida, foi questionado se os entrevistados tem conhecimento dos seus direitos garantidos por lei. Obteve-se como resposta, conforme consta no gráfico 04 abaixo, que 94% deles sabem que existe esse respaldo como citado por eles próprios: Estatuto do Idoso; Vale transporte; Direito à saúde; Atendimento Prioritário. Porém, percebemos que apesar de conhecerem, não sabem como exigir que esses direitos sejam postos em prática.

Em consonância com o descrito anteriormente, o Ministério da Saúde diz o seguinte:

[...] Estatuto do Idoso, considerado uma das maiores conquistas sociais da população idosa em nosso país, ampliando a resposta do Estado e da sociedade às necessidades da população idosa. O Capítulo IV da referida Lei, que reza especificamente sobre o papel do SUS na garantia da atenção à saúde da pessoa idosa de forma integral e em todos os níveis de atenção, tem nos seus artigos 15 [...]:

Art. 15. É assegurada a atenção integral à saúde do idoso, por intermédio do Sistema Único de Saúde – SUS, garantindo-lhe o acesso universal e igualitário, em conjunto articulado e contínuo das ações e serviços, para prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde, incluindo a atenção especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos. (BRASIL, 2010, p.20)

Os idosos entrevistados alegam conhecer os serviços de saúde, entretanto se mostram insatisfeitos quanto ao atendimento recebido, situação esta, que se faz presente também no estudo de Carreira e Rodrigues (2010, p.03), onde:

Nota-se que os idosos, em seu cotidiano, vivenciam angústias com os diversos obstáculos para assegurar alguma assistência por meio dos serviços de saúde, além da convivência com a falta de uma assistência adequada.

Além disso, afirmam não saber o que fazer para ter acesso a seus direitos. Contudo, os próprios profissionais que ali atuam poderiam utilizar da sua relativa autonomia⁵ para orientar os idosos, uma vez que esses técnicos detêm o conhecimento dos direitos dos usuários. De acordo com Freitas Júnior (2011) é importante frisar que o dever de passar essas informações não é só incumbência dos profissionais que

⁵ “[...] ao vender sua força de trabalho em troca do salário (valor de troca dessa mercadoria), o profissional entrega ao seu empregador o seu valor de uso ou o direito de consumi-lo durante a jornada estabelecida. [...] É no limite dessas condições que se materializa a autonomia do profissional na condução de suas ações [...]” (IAMAMOTO, 2007, p. 97).

atendem os idosos, mas sim também dever da família, da comunidade, da sociedade e do poder público assegurar esses direitos com prioridade e efetivação eficaz.

Gráfico 04 – Conhecimento dos direitos



Fonte: Acervo Próprio

Quando questionado aos entrevistados sobre o atendimento prioritário, evidencia-se no gráfico 05 que 81% (69% + 12%) relatam que não têm essa preferência atribuída quando solicitam os serviços de saúde na UBS. Entretanto, ao analisar as questões anteriores, nota-se que há uma contradição, pois muitos desses idosos sabem que são sujeitos com direitos garantidos, porém não exigem que sejam cumpridos. Nesse sentido, o Estatuto do Idoso em seu art. 3º, parágrafos 1 e 2 dizem que:

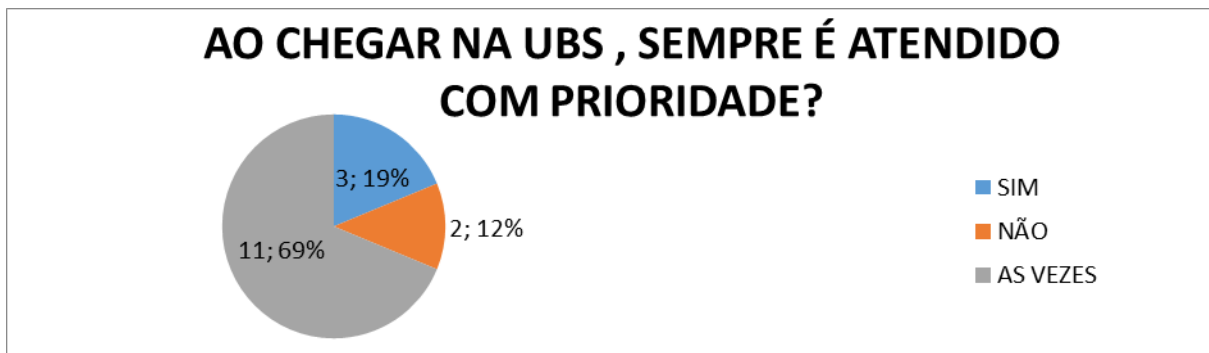
§ 1º A garantia de prioridade compreende:

- I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;
- II – preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas;
- III – destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso;
- IV – viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações;
- V – priorização do atendimento do idoso por sua própria família, em detrimento do atendimento asilar, exceto dos que não a possuam ou careçam de condições de manutenção da própria sobrevivência;
- VI – capacitação e reciclagem dos recursos humanos nas áreas de geriatria e gerontologia e na prestação de serviços aos idosos;
- VII – estabelecimento de mecanismos que favoreçam a divulgação de informações de caráter educativo sobre os aspectos biopsicossociais de envelhecimento;
- VIII – garantia de acesso à rede de serviços de saúde e de assistência social locais.
- IX – prioridade no recebimento da restituição do Imposto de Renda.

§ 2º Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de oitenta anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos.

De acordo com o citado, torna-se importante dar prioridade no atendimento à pessoa idosa em qualquer circunstância, não apenas na área da saúde, haja vista que sua dignidade tem maior valor independente da idade e cultura adquirida. Contudo, é imprescindível que o Estado mantenha a manutenção dessa dignidade da pessoa humana e a efetivação das políticas públicas de atenção ao idoso.

Gráfico 05 – Prioridade no atendimento

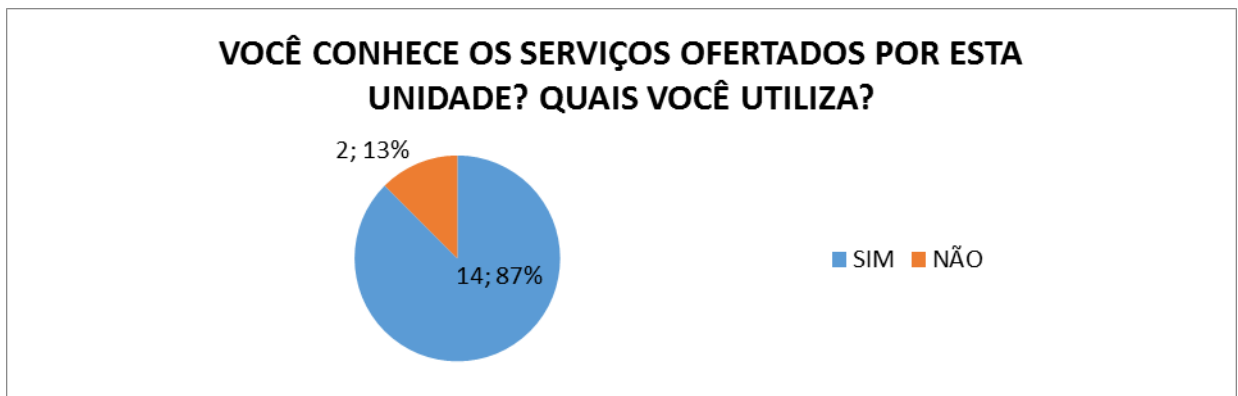


Fonte: Acervo Próprio

De acordo com o gráfico 06 a seguir, questionou-se aos idosos entrevistados se os mesmos conhecem os serviços que são ofertados pela UBS. Obteve-se como resposta que 87% têm conhecimento dos serviços, porém ao indagar quais utilizam, os usuários frisaram que têm acesso a vacinação, aferição de pressão, diabetes e consulta médica. Esta afirmação vai de encontro com o que diz o Programa de Aceleração do Crescimento – PAC (acesso em: 25 de out. 2017), onde os serviços que devem ser ofertados na UBS são: “[...] consultas médicas, inalações, injeções, curativos, vacinas, coleta de exames laboratoriais, tratamento odontológico, encaminhamentos para especialidades e fornecimento de medicação básica”.

Contudo, identificou-se que as respostas dos usuários, em partes, vão de encontro com o que relata o PAC. Porém, os entrevistados relataram que há uma necessidade de ter um médico especializado em atender a pessoa idosa. Neste caso, percebemos que eles referem-se a um profissional formado na área de gerontologia, pois assim, segundo eles, teriam um atendimento de qualidade.

Gráfico 06 – Serviços ofertados



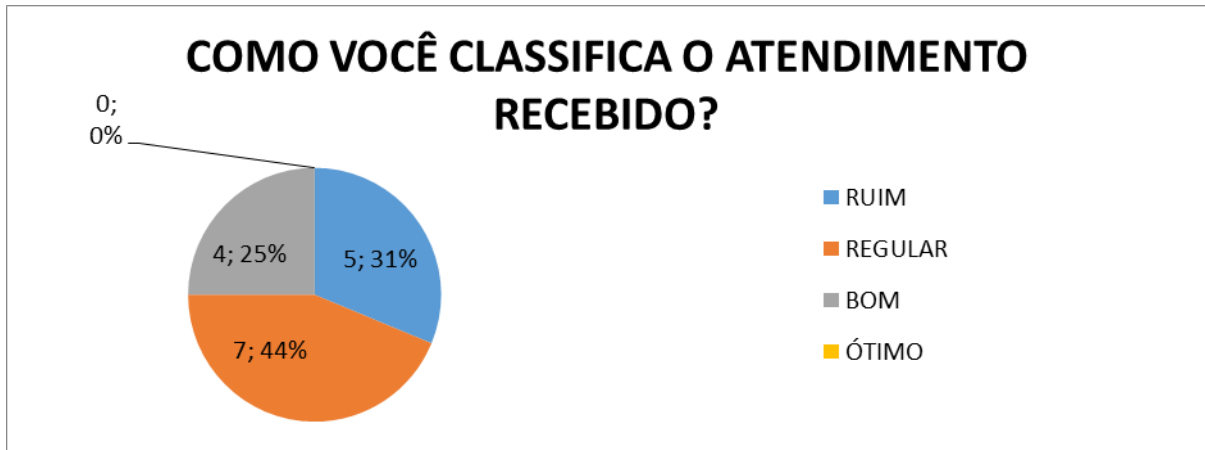
Fonte: Acervo Próprio

O gráfico 07 a seguir vem mostrar a avaliação dos usuários quanto ao atendimento recebido, onde é notória a insatisfação dos mesmos quanto à qualidade desse serviço. Sendo assim identificou-se que 44% é regular, 31% ruim e 25% classificaram como bom. Ao fazer a análise dessa avaliação, o estudo de Ferreira (2000, apud WIELEWICKI, 2008) diz que:

O atendimento ao público é a atividade profissional que abarca as variáveis: comportamento do usuário, conduta do funcionário envolvido na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais. É considerada uma atividade de mediação entre as finalidades da instituição e os objetivos do usuário.

Independente dessas variáveis é de direito dos usuários obter um acolhimento humanizado com atenção e respeito. É importante salientar que os profissionais sejam claros e objetivos no atendimento, levando em conta sua privacidade e seus costumes.

Gráfico 07 – Classificação do atendimento



Fonte: Acervo Próprio

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O envelhecimento é um processo natural que caracteriza uma etapa da vida do ser humano, onde se conclui que alcançou experiências e conquistou objetivos que traçou no decorrer de sua história e ao mesmo tempo, sofreu muitas perdas, das quais a saúde é um dos aspectos mais afetados. Essa parcela da população faz parte de um grupo que cresce progressivamente no Brasil, o que torna o envelhecimento um caso bastante complexo, que por vezes vem a ser acarretado por inúmeros fatores no âmbito social, econômico e na saúde.

Através dos estudos teóricos, observou-se que a Atenção Básica do sistema público de saúde, onde ocorre o primeiro acesso de atendimento aos idosos e confirmado através da pesquisa de campo realizada com o referido público, percebeu-se que há dificuldades em relação à obtenção do acesso a esses cuidados, o que veio nos mostrar que a Atenção Básica em sua prática não tem funcionado devidamente como porta de entrada para esses usuários.

A partir da análise dos dados obtidos na entrevista, percebeu-se que as políticas de saúde voltadas para a pessoa idosa não são efetivadas como o descrito nas legislações. Isso porque há necessidade de contratação e capacitação de profissionais para atenderem esse público, assim como propagar os direitos que lhe são garantidos pela Constituição Federal de 1988.

É importante frisar que não deveria haver essa falha no cumprimento das políticas públicas de saúde, pois se sabe que o Estado tem por obrigação, mediante a lei, de criar e manter efetivamente essas políticas.

Vale reforçar que se deve ter um atendimento humanizado nos órgãos públicos de saúde, para que mesmo com a falta de estrutura do Estado, o usuário possa sair da UBS com o mínimo de satisfação possível no atendimento e nos serviços que são disponibilizados. Uma vez que esse atendimento humanizado vem trazer uma aproximação com essa população, evitando assim o estranhamento frente aos programas e projetos implantados para esse público.

REFERÊNCIAS

BÁSICA, Atenção. Política nacional de atenção básica. **Ministério da Saúde**, 2006. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_atencao_basica_2006.pdf> Acesso em 12 de mar. 2017.

BARROS. **Apresentação de trabalhos Acadêmicos**: uso das Normas da ABNT. São Paulo: digitado, 2007.

BERTOLOZZI, Maria Rita; GRECO, R. M. **As políticas de saúde no Brasil**: reconstrução histórica e perspectivas atuais. Rev.Esc.Enf.USP, v.30, n.3, p.380-98, dez. 1996.

BEZERRA, Adriana Falangola Benjamin; DO ESPÍRITO SANTO, Antônio Carlos Gomes; BATISTA FILHO, Malaquias. Concepções e práticas do agente comunitário na atenção à saúde do idoso. **Revista de Saúde Pública**, v. 39, n. 5, p. 809-815, 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Fábio Ribeiro, 1988. Art. 196, p.72.

_____. Departamento de Atenção Básica: **Como funciona**, 2012. Disponível em: <http://dab.saude.gov.br/portaldab/smp_como_funciona.php> Acesso em: 12 mar. 2017.

_____. Governo Federal et al. Lei 8080, de 19 de Setembro de 1990. **Dispõe Sobre as Condições Para a Promoção, Proteção E Recuperação Da Saúde, a Organização E O Funcionamento Dos Serviços Correspondentes E Dá Outras Providências**. Brasília-DF, Brasil, 1990.

_____. Ministério do Planejamento. Programa de Aceleração do Crescimento: **UBS - UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE**, 2007. Disponível em: <<http://www.pac.gov.br/infraestrutura-social-e-urbana/ubs-unidade-basica-de-saude>> Acesso em: 25 de out. 2017.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Manual de estrutura física das unidades básicas de saúde : saúde da família** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica – 2. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2008. 52 p.: il. color – (Série A. Normas e Manuais Técnicos).

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas. **Atenção à saúde da pessoa idosa e envelhecimento** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas, Área Técnica Saúde do Idoso. – Brasília , 2010. 44 p. : il. – (Série B. Textos Básicos de Saúde) (Série Pactos pela Saúde 2006, v. 12).

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 4. ed. 5. reimp. – Brasília: Editora do Ministério da saúde, 2012.

BRAVO, Maria Inês de Souza. **Saúde e serviço social** /... [et al.], (organizadoras). – 2. Ed. – São Paulo: Cortez ; Rio de Janeiro : UERJ, 2006.

CAMACHO, Alessandra Conceição Leite Funchal. Políticas públicas para a saúde do idoso: revisão sistemática. **Rev. bras. enferm**, v. 63, n. 2, p. 279-284, 2010.

CARBONI, Rosadélia Malheiros; REPPETTO, Maria Ângela. Uma reflexão sobre a assistência à saúde do idoso no Brasil. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 9, n. 1, 2009.

CARREIRA, L, Rodrigues RAP. **Dificuldades dos familiares de idosos portadores de doenças crônicas no acesso à Unidade Básica de Saúde**. *Rev. bras. enferm.* 2010 nov/dez;63(6):939-9.

DE MELO, Mônica Cristina et al. A educação em saúde como agente promotor de qualidade de vida para o idoso. **Ciência & saúde coletiva**, v. 14, n. 5, p. 1579-1586, 2009.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 5. Ed. [rev.]. São Paulo: Saraiva, 2006.

FERRÃO, Romário Gava; FERRÃO, Liliâm Maria Venturim. **Metodologia científica para iniciantes em pesquisa**. 4. ed. VITORIA: Incaper. 2012. 254 p. Vol. Único.

FREITAS JUNIOR, Roberto Mendes de. **Direitos e garantias do idoso: doutrina, jurisprudência e legislação**. 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional** / Marilda Villela Iamamoto. – 11. ed. – São Paulo, Cortez, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA; ESTATÍSTICA. DEPARTAMENTO DE POPULAÇÃO; INDICADORES SOCIAIS. **Perfil dos idosos responsáveis pelos domicílios no Brasil, 2000**. IBGE, 2002.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**/Eva Maria Lakatos, Marina de Andrade Marconi. – 6.ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

MOTTA, Luciana Branco da; AGUIAR, Adriana Cavalcanti de. Novas competências profissionais em saúde e o envelhecimento populacional brasileiro: integralidade, interdisciplinaridade e intersetorialidade. **Ciênc Saúde Coletiva**, v. 12, n. 2, p. 363-72, 2007.

MUNHOL, Maria Elisa. **Direitos Humanos e Legislação Específica**. In: GOMES, Sandra; MUNHOL, Maria Elisa; DIAS, Eduardo. Políticas Públicas para a pessoa idosa: marcos legais e regulatórios. São Paulo: Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social: Fundação Padre Anchieta, 2009, p. 29-60.

NASCIMENTO, Edna Costa Araújo; CHAGAS, Maria José da Silva. **Atendimento Humanizado ao Idoso**. 2010. 41 p. Projeto de Conclusão de Curso (Técnico em Enfermagem)- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas- Campus Muzambinho- Polo da Rede Unidade de Ensino Capetinga, Capetinga, 2010. Disponível em: http://www.muz.ifsuldeminas.edu.br/attachments/307_ATENDIMENTO%20HUMANIZADO%20AO%20IDOSO.pdf.> Acesso em: 12 mar. 2017.

PICCINI, Roberto Xavier et al. Necessidades de saúde comuns aos idosos: efetividade na oferta e utilização em atenção básica à saúde. **Ciênc Saúde Coletiva**, v. 11, n. 3, p. 657-67, 2006.

RODRIGUES, Maria Aparecida P. et al. Uso de serviços básicos de saúde por idosos portadores de condições crônicas, Brasil. **Revista de Saúde Pública**, v. 43, n. 4, p. 604-612, 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102009000400006> Acesso em: 18 de Out. 2017.

SCORTEGAGNA, Paola Andressa; OLIVEIRA, Rita de Cássia da Silva. Idoso: um novo ator social. **IX ANPED Sul. Seminário de pesquisa em educação da região sul**, 2012.

Silva, Maria José Elias dos Santos, Zamian, Patrícia Aparecida Inácio **A atuação dos agentes comunitários de saúde no atendimento das necessidades dos**

idosos I / Maria José Elias dos Santos Silva; Patrícia Aparecida Inácio Zamian. – – Lins, 2009.

WIELEWICKI, Marina Gomes. **The Quality of Service of receptionists in public Healthcare Center**: exploratory study. 2008.85p. Dissertation (Master degree in Behavior Analysis) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2008.

OS BENEFÍCIOS DO PLANEJAMENTO DE PROCESSO SUCESSÓRIO PARA CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS FAMILIARES: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA DOCE MANIA NA CIDADE DE SÃO MATEUS-ES.

João Eduardo Pagoto Deoclecio¹

Yuri Vasconcelos Gulart Silva²

RESUMO

O presente trabalho buscou demonstrar os benefícios do planejamento de processo sucessório para continuidade dos negócios familiares. Estudos apontam que mesmo sendo de extrema importância para a economia do Brasil, grande parte das empresas familiares fecharam as portas ao término de 24 anos de existência Oliveira (2006), a falta de um adequado plano de sucessão pode ser um dos principais motivos que levam essas instituições à falência. Para maior captação de informação, foi efetuado um estudo de caso na empresa Doce Mania na cidade de São Mateus ES, onde foi utilizado como métodos de coleta de dados a pesquisa bibliográfica em livros e artigos escritos por especialistas da área estudada, abrindo caminho dessa forma para a elaboração do referencial teórico, que traz os tipos de empresas familiares existentes assim como seu conceito e suas características, além das principais falhas ocorrentes em processos sucessórios das empresas familiares. A partir do estudo de caso foi efetuada uma análise observatória que buscou obter uma melhor compreensão das atividades do herdeiro, assim como ampliar o entendimento do relacionamento deste com o seu pai e os demais colaboradores. Contudo, através de algumas pesquisas, foi possível obter um maior conhecimento dos benefícios de um planejamento do processo sucessório bem como identificar as falhas e desafios encontrados no plano de sucessão da empresa Doce Mania.

PALAVRAS-CHAVE : Empresas Familiares. Planejamento. Sucessão.

ABSTRACT

The present work aimed to demonstrate the benefits of succession process planning for family business continuity. Studies show that, even though it is of great importance for the Brazilian economy, most of the family-owned companies closed their doors after the 24-year existence of Oliveira (2006), the lack of an adequate succession plan may be one of the main reasons bankruptcy.

¹Graduado em Administração Pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus.

² Graduação em Administração Pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus.

In order to obtain more information, a case study was carried out at the company sweet mania in the city of São Mateus ES, where bibliographic research in books and articles written by specialists of the studied area was used as data collection methods, thus opening the way for the elaboration of the theoretical reference, which brings the types of existing family businesses as well as their concept and characteristics, as well as the main flaws occurring in family business succession processes. From the case study, an observatory analysis was carried out that sought to obtain a better understanding of the activities of the heir as well as a better understanding of his relationship with his father and the other collaborators. However, through some research it was possible to gain a better knowledge of the benefits of a succession process planning as well as to identify the failures and challenges encountered in the succession plan of the Doce Mania company.

KEYWORDS: Family Business. Planning. Succession.

1. INTRODUÇÃO

As empresas familiares podem ser consideradas relevantes para o desenvolvimento da economia de um país, por serem responsáveis pela grande prevalência das companhias e instituições que constituem o mercado econômico brasileiro onde, de acordo com Oliveira (2006), 75% do total de empresas existentes, são familiares. Portanto, pode-se considerar que é de suma importância conseguir manter essas instituições vivas e fortes economicamente. Contudo, muitas dessas organizações têm seu fim decretado antes de chegarem a sua segunda geração de gestão familiar, e um dos principais responsáveis por tal estimativa, pode ser a formação de um planejamento inadequado do processo sucessório dessas entidades. Sobre isso Bernhoeft e Gallo (2003), argumentam que as empresas familiares no Brasil, dificilmente sobrevivem ao processo sucessório da primeira para segunda geração, graças a um plano de sucessão mal elaborado e que raramente essas empresas chegam a terceira geração.

Portanto, o tema escolhido se torna essencial, por apresentar um dos motivos do fechamento das organizações familiares no Brasil. De acordo com Oliveira (2006), a grande maioria das empresas familiares, fecham as portas com a morte do fundador. Estima-se que essa margem chegue a 70%. Devido aos fatores apresentados se justifica a escolha do tema: Os benefícios do planejamento de processo sucessório para continuidade dos negócios familiares. Um estudo de caso na empresa Doce Mania na cidade de São Mateus-ES.

Dessa forma, em decorrência das dificuldades enfrentadas em um processo sucessório, buscou-se responder ao seguinte questionamento: Quais as principais falhas e desafios encontrados pela empresa familiar Doce Mania, no processo de entrega de comando ao sucessor?

Assim, a pesquisa tem como objetivo, conceituar e transmitir características das empresas familiares, auxiliando assim o entendimento da meta geral que busca identificar e descrever as falhas e dificuldades encontradas pela empresa estudada em seu plano de sucessão, como o sucessor está se preparando e está sendo preparado. A presente pesquisa também teve como propósito analisar a dinâmica de relacionamento profissional entre funcionários, sucessor e sucedido.

2. METODOLOGIA DA PESQUISA

Para ser possível alcançar os objetivos da presente pesquisa, a metodologia foi encaminhada através de uma pesquisa de perfil explicativa. De acordo com GIL (2008), a pesquisa explicativa é aquela em que se tem mais profundidade em relação a compreensão da realidade, pelo fato da mesma identificar e contribuir para o acontecimento dos eventos. Portanto, esse tipo de pesquisa condiz com as características do presente trabalho, pois a finalidade do mesmo é identificar possíveis causas de determinados acontecimentos, de forma que os dados colhidos sejam analisados, a fim de retratar as informações de forma qualitativa e quantitativa.

Para fundamentação teórica foi elaborado uma exploração bibliográfica, que possuiu como base principalmente livros e artigos descritos por especialistas da área estudada. No que diz respeito à pesquisa bibliográfica Fachin (2006, p. 119) diz que a pesquisa bibliográfica é por excelência, uma fonte inesgotável de informações, pois auxilia na atividade intelectual e contribui para o conhecimento cultural em todas as formas de saber.

Por ser um estudo que tem como característica a concentração de suas pesquisas em apenas um caso, e assim conseguir adquirir conhecimento acentuado em um assunto peculiar, foi-se definido o estudo de caso, como procedimento para a geração desse projeto, onde o mesmo, foi realizado na empresa Doce Mania, situada na cidade de São Mateus ES, que por ser uma empresa familiar que se encontra em um período de processo sucessório, compreendeu-se que a mesma se encaixaria ao tema da pesquisa. Sobre o estudo de caso, GIL (1999, p.73) argumenta que:

O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplos e detalhados do mesmo, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamento consideradas”. Dessa forma, foi realizado um estudo de caso baseado em três técnicas, onde em sua primeira fase foi implementado uma observação não participativa, na qual BARROS (2006, p. 62) corrobora relatando que:

Observação não participante, é um tipo de observação em que o observador permanece de fora da realidade a estudar. A observação é feita sem que haja interferência ou envolvimento do observador na situação. O pesquisador tem o papel de espectador”. Onde esse método teve como objetivo, obter uma melhor percepção de possíveis falhas ocorridas em meio a processo de sucessão da empresa.

Bem como, foi efetuada uma técnica de perfil quantitativo através de um questionário com perguntas de perfil fechado, para com os colaboradores da organização, segundo NOGUEIRA (2002), questionários fechados, são aqueles em que se encontram de aparência mais rigorosa, que reúnem todas as repostas possíveis, facilitando na hora de analisar e interpretar os dados colhidos. Essa técnica teve como finalidade, entender e identificar possíveis dificuldades de compreensão por parte dos funcionários, para com o processo sucessório da empresa, onde o procedimento, também se mostrou de grande importância, para a coleta de informações e opiniões dos mesmos.

BONI E QUARESMA (2005), dizem que entrevistas semiestruturadas, podem ser desenvolvidas a partir de perguntas abertas ou fechadas, onde o entrevistador deve seguir um conjunto de indagações, que foram preparadas de maneira antecipada, de forma que o entrevistado seja capaz de discorrer à vontade sobre o assunto. Assim,

foram elaboradas entrevistas de perfil semiestruturada com perguntas abertas, junto ao fundador da empresa e seu então sucessor.

3.REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 EMPRESAS FAMILIARES

Sendo de tamanha importância econômica para onde estão fixadas, as empresas familiares podem se tornar cada vez mais alvos de estudos e pesquisas que buscam a compreensão, de como as mesmas vem nascendo e se reinventando de forma tão crescente nas últimas décadas. De acordo com o jornal Folha de Londrina(2017), a mesma tem uma margem significativa em cerca de 90% dentre as organizações do país. Diversos autores procuram uma melhor forma de definir essas instituições. HANDLER (1989), determina que, empresas familiares como aquelas onde o poder de decisão está nas mãos da família formadora da organização, onde o mesmo possui sob controle o plano de sucessão da instituição. Já para LODI (1993), empresas familiares são aquelas, onde seu processo sucessório está envolto diretamente com o fator hereditário, e quando, a que se refere de valor institucional está ligado ao sobrenome da família. Portanto, foi constatado que empresas familiares ainda não possuem um conceito brevemente definido, mas as mesmas são interpretadas de diversas formas por diferentes autores e especialistas da área.

3.1.2 CARACTERÍSTICAS DA EMPRESA FAMILIAR

As empresas familiares, apresentam algumas características diferentes, em relação a outros tipos de organizações, fazendo com que as mesmas tenham pontos distintos a em alguns aspectos das demais empresas, como por exemplo, segundo RICCA (2007), funcionários podem ter interesse em aproveitar novas oportunidades, que surgem no mercado, trocando de local de trabalho, em contrapartida os fundadores sempre vão buscar o melhor para sua empresa, dando prioridade à mesma. LODI (1993), apresenta outras peculiaridades, que diferenciam as empresas familiares das demais, como

- Os valores adquiridos pela organização ser visto através do sobrenome da família ou com o fundador;
- A empresa deve pertencer à mesma família, há pelo menos duas gerações;
- Transferência da empresa aos herdeiros, no processo sucessório;

Segundo o SEBRAE (2016), outras características que podem ser citadas, sobre as organizações familiares, são:

[...]Comando único e centralizado; 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; Estrutura administrativa e operacional "enxuta"; [...]

Das características apresentadas, podem-se destacar algumas que podem ser consideradas mais comuns entre as empresas familiares, sendo uma delas, os valores criados pelos colaboradores com a família fundadora da organização, tendo em vista o respeito e dignidades representam pela mesma, caminhando dessa forma para um final de fidelidade para com os seus funcionários. As empresas familiares apresentam alguns pontos fortes em relação às demais instituições, a maior delas, segundo GALLO (1995, p.11) as forças em potencial mais básicas da empresa familiar são: a união e o compromisso das pessoas que nela trabalham. Tais características fazem as empresas familiares terem aspectos distintos que podem ser considerados vantajosos. O autor, Ricca (2007, p.16-17), apresenta algumas outras vantagens existentes, são elas:

- Propicia mais segurança no emprego, pois o contato com o dono é direto e torna as relações mais pessoais;
- Liderança definitiva. Poder de decisão. Confiança;
- Aproximação e compreensão humana. Poder de sugestão e persuasão;
- Rapidez de decisão.

No entanto, assim como existem peculiaridades positivas, também existem características, as quais não são boas para qualquer organização familiar.

Ainda podem existir outras características negativas que tendem a fazer parte do cotidiano de várias dessas empresas, que se não corrigidas são capazes de levar a

organização à falência. Uma delas é denominada de Nepotismo. Esse tipo de gestão é considerado inadequado, o qual torna as decisões da empresa em decisões de ordem familiar. Portanto, de acordo com o Dicionário Jurídico nepotismo é caracterizado pela junção do pessoal com profissional influenciando na escolha de um ocupante para determinado cargo.

3.2 PROCESSO SUCESSÓRIO

3.2.1 Conceito

Segundo MARCEDO (2009, p.118), o processo de transição de liderança na empresa familiar é a transferência de poder do dirigente máximo para outro líder, por meio das gerações. Portanto, pode-se alcançar que um processo de sucessão é apenas uma transferência do poder da organização, indo do fundador para algum sucessor.

3.2.2 Planejamento Do Processo Sucessório

Compreende-se, que para elaboração de um adequado processo sucessório, é necessário realizar um planejamento deste, segundo Oliveira (2006), o planejamento pode ser considerado a parte mais importante do processo de sucessão.

Ainda de acordo Oliveira (2006, p.22,23 e 24), existem cinco fases que consideráveis no planejamento do processo de continuidade de uma empresa familiar, sendo elas:

- Identificação dos resultados a serem alcançados
- Estabelecimento do perfil básico do profissional;
- Amplio debate dos resultados esperados e do perfil básico do executivo sucessor;
- Escolha do executivo;
- Implementação e avaliação da sucessão;

Assim, deve haver um plano sobre a escolha antecipada de algum herdeiro, onde este, deve ser elaborado de forma descritiva e de modo claro em um guia que indique aspectos não dicotômicos, porém flexível. Corroborando Lea (1993), direciona que o guia seja realizado com antecedência e repleto de informações a respeito da família, a qual será útil no processo de sucessão. Por tanto, sendo capaz

de ser um dos principais motivos do encerramento das atividades de uma empresa familiar, o processo sucessório deve ser planejado, para que a organização obtenha uma maior chance de permanecer atuante no mercado.

3.2.3 Falhas Recorrentes Do Processo Sucessório

Uns dos períodos mais complicados que ocorrem na empresa familiar é o estágio do processo sucessório, quando o fundador transfere os negócios da família para o então sucessor, essa fase se torna ainda mais perigosa quando a responsabilidade é repassada da primeira para a segunda geração. Discorrendo sobre o assunto, Bernhoeft E Gallo (2003), argumentam, que as empresas familiares no Brasil, dificilmente sobrevivem ao processo sucessório, da primeira para segunda geração, a um plano de sucessão mal elaborado, e que raramente essas empresas chegam à terceira geração. Pode-se afirmar que toda organização familiar precisa de um plano de sucessão bem elaborado, feito com antecedência e preparação dos então herdeiros. Corroborando o descrito por Ricca (2006, p. 20-22), relata que é preciso preparar a sucessão com muito cuidado e muita antecedência. Caso contrário, as consequências para a empresa serão a decadência e possível extinção da organização. Isso podendo ser devido à falta do preparo dos seus herdeiros no que tange o aspecto pessoal, profissional e conhecimento teórico, ou seja, falta de formação. Contudo, pode-se entender que quanto antes se planejar o processo sucessório, a empresa terá melhor possibilidade de obter um resultado favorável.

Segundo Lea (1993), para preparar a geração futura, é necessário tempo, reflexão e esforço. Porém a mesma não garantirá que a empresa se torne uma grande instituição, que perpetue por mais de 100 anos, no entanto, ainda é o melhor investimento que uma empresa familiar pode ter. Contudo, o fundador deve identificar se a figura a qual o mesmo pretende alocar em seu posto, está interessada e disposta a assumir seu lugar na empresa. Segundo Casillas (2007) há uma grande diferença de personalidade e perfis dos filhos, nem sempre estes terão aptidão ou desejo de trabalhar nas empresas familiares. Ao sofrerem pressão para assumir os negócios da família, os mesmos podem ser prejudicados e prejudicar a empresa.

Com as diversas mudanças no cenário empresarial a partir principalmente da globalização, pode-se observar que administrar uma empresa vem se tornando cada vez mais um desafio, onde inovar se tornou essencial para a competitividade das organizações, e pode-se entender que se transformou em um aspecto primordial para qualquer empresa, a qual quer se manter nessa disputa que ocorre freneticamente no mercado econômico. Corroborando Korobinski (2000, p.1), diz que as grandes e profundas modificações que ocorrem no cenário mundial, a partir dos anos 90, como a globalização e a interdependência direta das nações, causaram intensa concorrência e maior difusão da evolução tecnológica na sociedade mundial.

Assim pode-se entender que as inovações devem ser conduzidas pelos mais jovens, nesse caso os filhos, por estarem ligados as necessidades e as tendências do mercado atual. Porém o que se pode observar é a difícil aceitação dos fundadores em relação ao potencial de seus progenitores, dessa forma Bueno, et al (2007, p.194-195) diz que:

A geração atual desenvolve-se dentro de uma cultura comercial muito diferente da que um dia tiveram seus antecessores, com formação superior, cosmopolita e independente(...), porém, com uma personalidade forte e dominante, o fundador terá originado possivelmente a anulação dos traços característicos e peculiares dos seus filhos, transformando-os em uma réplica pouco real do que ele era ou gostaria de ter sido.

Pode-se observar a importância de consenso entre pais e filhos dentro da organização familiar, porém o que se analisa em grande parte dessas instituições é o oposto, onde nas tomadas de decisão a consulta entre ambas as partes são difíceis de acontecer, e quando ocorrem, o problema se torna a aceitação dos mesmos.

Em relação ao pressuposto acima, Bueno, et al (2007, p.197) diz que:

É fundamental, que não torne maiores os problemas e conflitos, que acabam surgindo entre especialmente pais e filhos, tendo em mente que, se essa divergência se transformar em um verdadeiro problema, será de extrema importância, lembrar que grande parte dos pais empresários é incapaz de solucionar tais dificuldades sozinhos.

Alguns gestores das instituições familiares ainda insistem em conduzir a mesma de forma obsoleta e arcaica, criando resistências quanto ao seus herdeiros, que já

engajados em uma visão atual, preparados e repletos de conhecimento teórico , querem sugerir modificações na forma de gerenciar a empresa como por exemplo aplicar uma complementação tecnológica para agilizar as decisões e atividades dentro da organização, mas os mesmos acabam se desgastando e desanimando por não terem a devida atenção por parte dos fundadores.

Segundo Costa (2006), hoje é possível fazer uma melhor escolha para a sucessão da diretoria da empresa, podendo ser ela um herdeiro ou um sucessor profissional. Ainda segundo pesquisador, herdeiro é todo membro da família, O sucessor profissional, é aquele que se prepara de forma correta.

Para um melhor entendimento do assunto, deve-se ter a compreensão de que o administrador profissional não é apenas um especialista competente, responsável, mas uma pessoa capacitada com extrema habilidade de avaliação dos cenários. Confirmando o com que foi dito, um dos melhores estudos sobre este assunto é o de Peter Drucker, (2006, p 38), citado por Bueno, et al (2007), *Effective Manager*. Ele denomina Managers os administradores que tomam decisões com significativo impacto no desempenho e nos resultados da empresa. Independentemente de sua posição na estrutura organizacional, desde que as decisões sejam parte de seu trabalho, dele se requer a capacidade de fazer as coisas certas na hora certa, e não somente a capacidade de fazer a coisa certa.

Todo fundador de uma empresa familiar tem o desejo de fazer com que após a sua saída da liderança da organização, a mesma continue sendo gerida por sua posteridade. No entanto uma sucessão bem elaborada não deve levar em consideração apenas a sensação prazerosa de transmitir o poder da instituição para sua próxima geração, mas a mesma deve ter a responsabilidade de se analisar o melhor para o futuro da empresa. Esse acaba se tornando um erro comum dentre o processo sucessório nas empresas familiares. Reafirmando o pressuposto expressado anteriormente, Costa; Luz, (2003, pag. 5), em seu livro diz que, “um bom planejamento de sucessão deverá ser isento de emoções, decidindo se o comando passará à responsabilidade de um membro da família para um profissional externo à empresa”.

Portanto, deve ser feita uma análise, na qual o precursor observa se o herdeiro a que o desejo de se posicionar à frente de sua empresa, como seu substituto possui o preparo e eficiência necessários, tanto na parte profissional como na parte de *know-how*.

4 ANALISE DE RESULTADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DA PESQUISA

A empresa escolhida para realização do estudo de caso foi a Maria Rosilene Pagoto Deoclecio EPP, a caracterização da empresa ocorreu a partir de entrevista realizada com o proprietário e com o seu filho, que atua na empresa com expectativa de sucessão na gestão. A mesma está situada na cidade de São Mateus ES, e trata-se de uma organização que atende o setor atacadista/varejista, suas especialidades são o ramo de doces, descartáveis e frios. Atualmente a empresa possui doze funcionários, incluindo vendedores externos, entregadores, caixa, açougueiro e entre outros.

A história da empresa Doce Mania teve início no ano de 2004 na cidade de São Mateus ES, com o surgimento da ideia de formar uma instituição voltada para a distribuição de doces e descartáveis em gerais. O mentor da proposta, Pedro Rogério Deoclecio, já trabalhava na área de vendas de tais produtos, facilitando a inicialização dos negócios, o mesmo observou que em seu município naquela época, faltava uma comercialização mais intensificada desse ramo, então no ano de 2005, deu início a empresa Doce Mania. Segundo o fundador, a empresa ao longo desses anos enfrentou muitas dificuldades que ele atribui ao fato de não ter conhecimento na área de administração e gestão de negócio, apenas a experiência de vendas e conhecimento dos produtos.

Hoje, a empresa Doce Mania é considerada pelo governo uma empresa de pequeno porte, seguindo um modelo de evolução equilibrada, onde a mesma se desenvolve de maneira que consiga se sustentar sem adquirir dívidas, chegando dessa forma cada vez mais próximo de sua visão empresarial destacada pela organização, de

“ser uma empresa reconhecida nacionalmente, pela agilidade na entrega de seus produtos, sempre com o mesmo respeito e fidelidade aos seus clientes”. Segundo a empresária e presidente da instituição, apesar de seu crescimento, a empresa nunca deixou de lado seus valores familiares empregadas nela, desde seu início.

Dessa forma, a presente análise teve como contribuintes o fundador e seu sucessor através de uma entrevista, que trouxe como objetivo obter melhor compreensão do plano de sucessão da empresa a partir da visão dos mesmos, onde também abrangeu como participantes, os colaboradores da organização, através de um questionário formulado que visava obter suas opiniões a respeito do processo sucessório.

4.2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.2.1 Relatório De Entrevista Qualitativa

Foi realizada uma entrevista com o fundador e provável sucessor da empresa Doce Mania, no dia 15 de setembro de 2017 e 22 de setembro de 2017 respectivamente, com objetivo de obter uma melhor compreensão da visão destes para com plano de sucessão de sua instituição. Caso haja necessidade, os arquivos relacionados à entrevista estão em anexo junto aos demais documentos. Com relação ao fundador, foi observado que o mesmo não possui uma formação superior, os conhecimentos adquiridos foram gerados com base na experiência profissional, onde este trabalhou no ramo de comércio ao longo de toda sua vida, de forma em que com vinte anos já possuía o cargo de gerência de um notável supermercado em sua cidade natal. Ao decorrer dos anos já confiante e experiente, deu seguimento ao seu próprio negócio que segue no mercado há doze anos. Em relação ao sucessor, pode-se dizer que o mesmo está no começo de sua carreira e por tal motivo ainda não possui experiência na área, porém o mesmo a cada dia busca suprir essa falta de experiência com conhecimento teórico e científico, através de um ensino superior na área de administração para conseguir dar segmento aos negócios da família.

Ao se realizar a análise da entrevista com o então gestor e seu sucessor, foi possível identificar a semelhança que ambos possuem em relação à visão a longo prazo da

organização, estes pretendem seguir um plano ambicioso de tornar a Doce Mania uma empresa de grande porte, se aproximando assim da visão instituída pela empresa. Quando perguntado se o melhor para na instituição seria um administrador profissional como seu substituto, o então administrador da organização relata: “Vejo que um herdeiro, é a melhor alternativa, desde que ele venha se profissionalizando”.

Ao se fazer tal questionamento ao sucessor, o mesmo concorda com seu pai dizendo que o melhor para organização nesse caso seria o herdeiro, este retrata o assunto afirmando que:

Acho que o melhor para empresa seria o herdeiro, pois estou me preparando de forma a adquirir conhecimento teórico, ou seja, o conhecimento de um administrador profissional, por tanto, em nosso caso será melhor o herdeiro que tem a capacidade de um administrador profissional.

Dessa forma, ficou constatado que os dois também concordam que o melhor para a empresa seria a escolha do herdeiro pelo fato do sucessor ter um preparo acadêmico e possuindo o conhecimento teórico de um administrador profissional, onde ainda levando em consideração o desejo do fundador de que sua empresa continue familiar por existir benefícios, como contato direto entre empregador/empregado e tomadas de decisões mais rápidas.

No entanto, pode-se afirmar que o mesmo deve transferir o quanto antes seu conhecimento, a fim de adiantar o preparo de seu herdeiro e evitar sua desmotivação.

4.2.2 Relatório Da Análise Observatória

No período de julho a setembro do ano de 2017, foi realizada uma análise de observação na empresa com o objetivo de acompanhar, de forma não participativa, alguns fatores importantes na rotina da organização como o relacionamento do fundador e seu sucessor em diversas situações que compreende preparo do mesmo para assumir os negócios da família. Com isso, o objetivo da observação foi analisar e identificar falhas recorrentes no plano de sucessão da empresa, como o sucessor está se preparando e está sendo preparado, a observação também teve como intuito

analisar a dinâmica de relacionamento profissional entre os funcionários, sucessor e sucedido. A busca por esses dados se deu por meio das observações e interações entre o pesquisador e pesquisados.

Pode-se analisar através de observação não participativa que o primeiro a chegar na empresa é o fundador, pois o mesmo entende que há necessidade de determinar algumas atividades e realizar recomendações a colaboradores específicos, dessa forma os mesmos se sentem na responsabilidade de estarem na empresa antes do fundador. Tal atitude se faz benéfica pelo fato de gerar a cultura de comprometimento com o horário da parte dos colaboradores, fazendo com que dessa forma haja pontualidade nas atividades diárias da empresa.

Embora o sucessor não tem compromisso com horários instituídos, onde este chega após todos já terem dado início à suas atribuições, isso acaba acarretando atrasos em diferentes atividades, como na emissão de notas, de forma a impactar diretamente na expedição de produtos pela empresa, devido o mesmo não ter uma função fixa e por isso auxiliar em diversas áreas na parte física da organização. Notou-se que é necessário um maior comprometimento do sucessor, além de mais confiança do fundador em repassar novas responsabilidades de atividades que o herdeiro não possui domínio e são essenciais para qualquer organização, como, serviços bancários e contato direto com fornecedores, realizando dessa forma um preparo completo para o sucessor da instituição e assim o capacitar melhor para conduzir os negócios da família no futuro.

Foi identificado através da pesquisa realizada que o que foi mencionado pelos colaboradores não condiz com que foi observado neste presente estudo, notou-se um receio por parte dos funcionários ao responder o questionário em relação a administração da empresa, no qual foi observado que há uma dificuldade na aceitação de ideias sugeridas por estes. Ao propor novas pontos de vista um dos empregados encontrou dificuldade, onde seu plano visava a automatização do sistema de lançamento de notas usando aparelhos celulares que tem como objetivo agilizar o processo de pedidos e assim obter um número maior de clientes atendidos em um dia. Ao ser resistente a essa mudança na empresa, o fundador trabalha com um sistema de lançamento de notas arcaico e deficiente, contribuindo para o atraso

na emissão e expedição de pedidos. Essa ação também pode refletir de forma negativa nas atitudes do sucessor como o futuro administrador da empresa, pelo motivo do mesmo se adaptar ao modelo de administração conservadora assim como a de seu pai.

Por este comportamento, pode-se notar a existência de uma administração centralizadora dentro da instituição. Tal resistência por parte do fundador também reflete no preparo de seu sucessor, onde o mesmo possui essa mesma dificuldade dos colaboradores, onde suas opiniões raramente são compreendidas e aceitas, provocando assim a desmotivação do mesmo em querer assumir os negócios da família.

Por identificar a boa dinâmica de relação profissional e social entre os empregados, há uma confiança do fundador para atribuir responsabilidades a alguns funcionários por existir um maior comprometimento e entrega desses, este é convicto que os colaboradores podem assumir as atividades da organização por um período de tempo em que tanto o sucessor quanto o fundador não estão presentes na empresa. Pode-se destacar a importância de se haver confiança por parte dos gestores para com os funcionários em qualquer empreendimento. Confirmando, a revista VOCÊ S/A (2017), diz que, a confiança nos funcionários é um dos aspectos que influencia o desenvolvimento da instituição. Esta é considerada uma atitude positiva em que o sucessor venha absorver e praticar em sua gestão. Diante do que foi observado, reparou-se a existência desta cultura de confiabilidade dentro da empresa Doce Mania mesmo havendo centralização por parte do fundador, também foi constatada a boa relação entre sucessor e empregados, facilitando dessa forma a comunicação entre ambos, simplificando assim aceitação imediata dos colaboradores para com o herdeiro em relação ao mesmos substituir o atual gestor e apropriar-se da empresa em um futuro próximo, onde dessa forma gera valores que auxiliam no progresso da organização.

Contudo, pode-se concluir através da observação que há falhas em meio ao processo sucessório da empresa, onde a mesma possui como característica uma administração centralizadora por parte do fundador, de forma que este possui dificuldade em aceitação de propostas efetuadas por seu sucessor além de receio

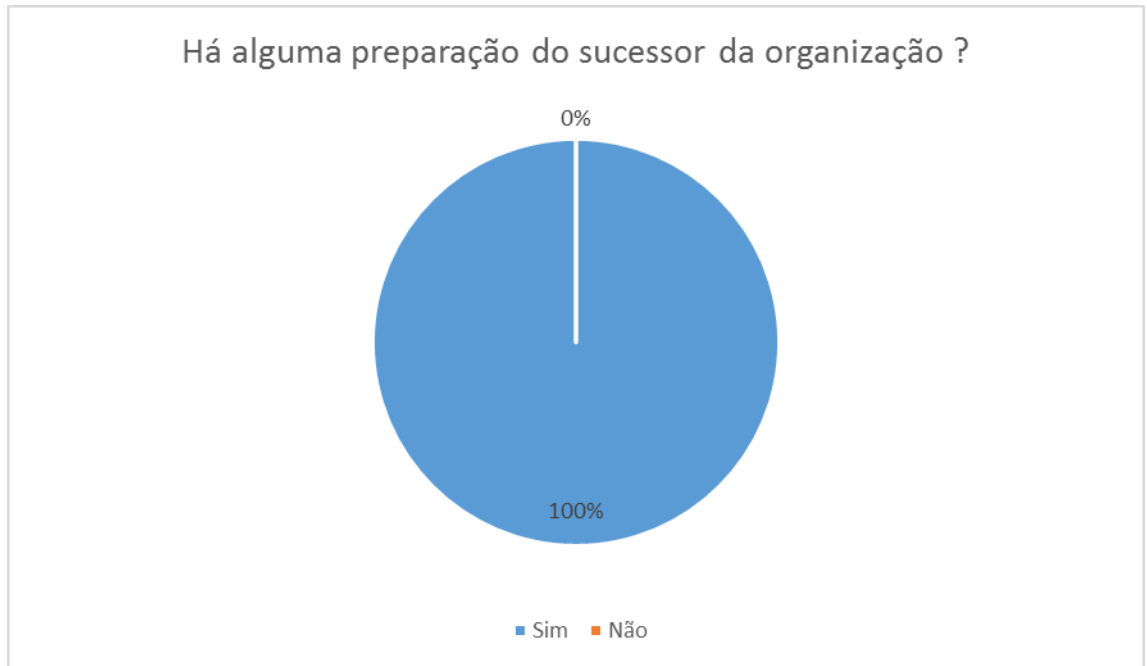
em atribuir novas atividades ao mesmo, acarretando assim a desmotivação e não capacitação deste em assumir as atividades empresariais da família. Essa prática gera um preparo defeituoso do futuro gestor, por outro lado, ficou evidente a falta de compromisso por parte do sucessor, onde por tal atitude possa ser o motivo da não atribuição dessas funções ao herdeiro.

Ainda em relação ao preparo do sucessor, foi-se capaz de enxergar a busca do mesmo em se preparar de forma a adquirir conhecimento teórico e científico em um curso superior na área de administração. Por tanto ao examinar a análise descrita, consegue-se explicar o quão é necessário a descentralização da empresa, no que diz respeito à delegação de funções ao sucessor, onde este deve ter uma melhor compreensão das atividades fora da área física da organização e assim consequentemente um melhor preparo. Uma forma de corrigir essa falha seria o sucessor passar a realizar tarefas específicas junto com o fundador e assim adquirir não somente conhecimento teórico, mas também conhecimento empírico, onde dessa forma o mesmo passaria a obter Know-How do mercado.

4.2.3 Resultados Da Pesquisa Quantitativa Com Os Colaboradores

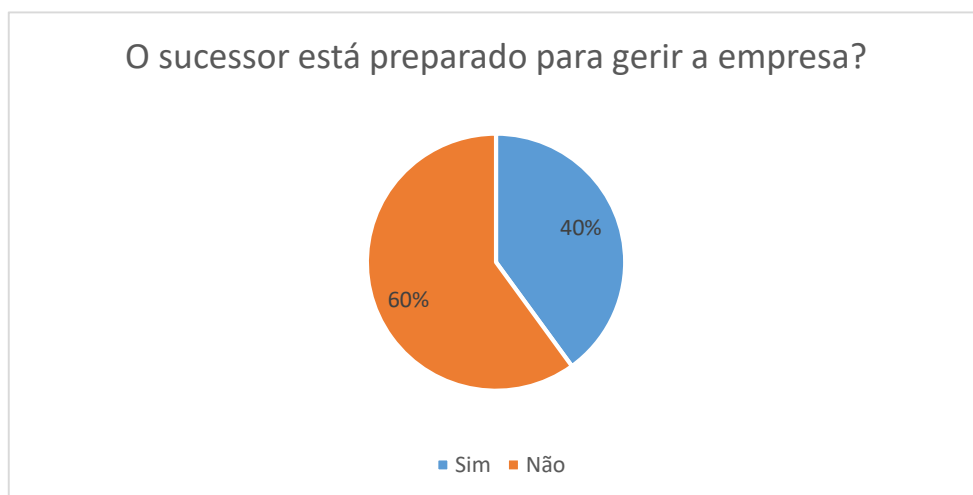
No dia 15 de setembro foi realizado um questionário com os colaboradores da instituição, que teve como objetivo identificar e analisar a visão destes em relação ao processo sucessório da empresa, além de como os mesmos enxergam o relacionamento profissional sucedido/sucessor, sucedido/colaborador e sucessor/colaborador na empresa Doce Mania. De forma que foi elaborado perguntas de características fechadas, que foram respondidas por todos os doze contribuintes da organização.

1- Você vê algum tipo de preparação do fundador da empresa para com seu sucessor, no sentido de gerir a mesma ?



A questão referida acima, apresenta como os funcionários da instituição têm percebido o preparo do sucessor da organização, de acordo com tal questionamento há um treinamento adotado pela empresa e autorizado pelo atual empresário para cada um dos herdeiros, mantendo assim, uma postura correta em relação à preparação futura. A atitude reflete diretamente na aceitação dos colaboradores em relação ao acesso do sucessor na gestão da empresa.

2- Você vê o futuro sucessor da empresa preparado para geri-la?



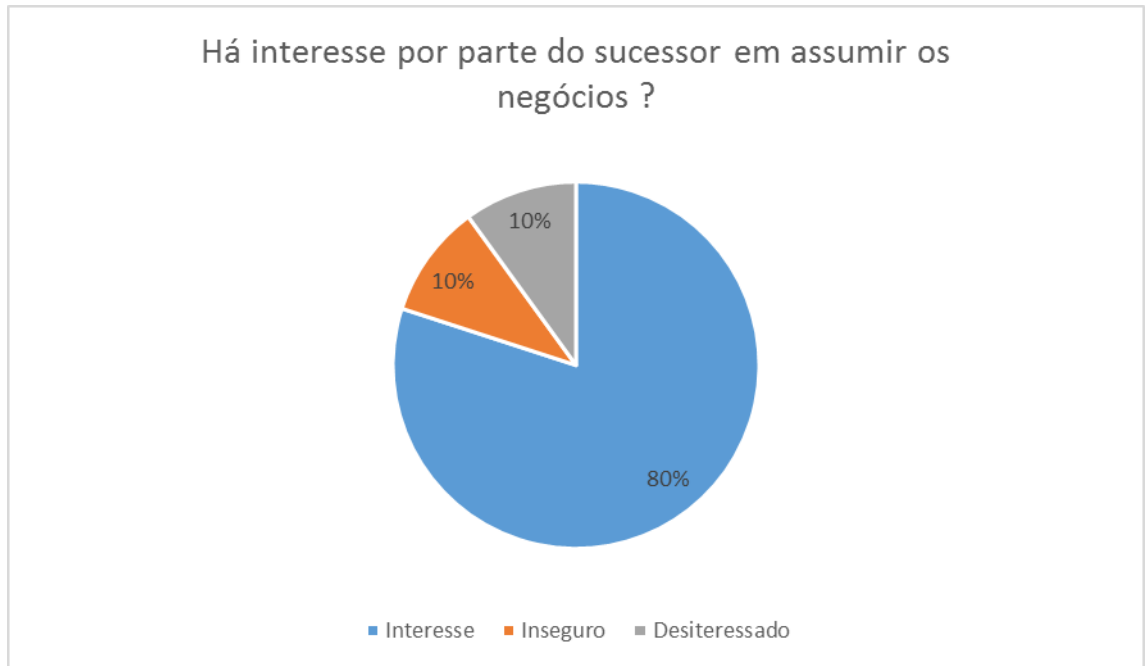
O item em questão refere-se a então opinião dos funcionários da instituição, caso haja a necessidade no presente momento de o sucessor assumir a gestão da empresa. Assim sendo, de acordo com 60% destes, o herdeiro ainda não está pronto para adquirir esta autoridade, pelo fato do mesmo ter experiência somente na atividade comercial e lhe falta conhecimento prático na gestão da organização.

3- Segundo Oliveira (2006) mais da metade dessas empresas no Brasil, provavelmente iram terminar sua jornada no mercado econômico, com a morte do fundador, tendo um ciclo de vida de em média 24 anos. Dessa forma, com o preparo que o atual gestor tem dado ao seu sucessor, na sua opinião a empresa Doce Mania pode superar a estimativas relatadas acima?



Todos colaboradores concordam que a empresa tem condições de se manter no mercado, pelo fato do sucessor estar se capacitando através de conhecimento teórico e se preparando para assumir as atividades no futuro.

4- Como você vê o interesse, do então sucessor, de assumir os negócios da família?



Em relação ao interesse do sucessor em assumir as atividades de gestão da empresa, a maior parte dos colaboradores consente que o mesmo tem pleno entusiasmo em dar continuidade nos negócios da família. Muito em conta do mesmo estar desde sua adolescência exercendo atividades dentro da organização, com isso os colaboradores enxergam o real interesse do mesmo em assumir a gestão da empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao se desenvolver o presente trabalho possibilitou-se compreender possíveis falhas que podem ocorrer em meio a um processo sucessório nas empresas familiares, além de identificar como um bom relacionamento profissional entre o atual gestor e seu sucessor pode ser benéfico para o plano de sucessão de uma organização. De mesmo modo proporcionou a realização de um estudo de caso, onde através deste teve-se a oportunidade de adquirir maiores informações para a realização da pesquisa.

No decorrer do estudo de caso foi possível concluir os objetivos propostos pelo projeto e assim responder o seguinte questionamento: quais as principais falhas e

desafios encontrados pela empresa familiar Doce Mania, no processo de entrega de comando ao sucessor?

Por meio das técnicas utilizadas, foi possível identificar falhas no processo sucessório da instituição, como a dificuldade de aceitação de propostas pelo fundador da empresa ou a falta de um plano definido com metas e prazos para preparação do sucessor, porém das imperfeições encontradas a que se pode considerar mais prejudicial de acordo com a análise, é a falta de atribuição nas atividades referente à gestão da empresa, como participação no setor financeiro da instituição, no qual a ausência dessas obrigações pode refletir em um despreparo por parte do herdeiro em assumir os negócios da família. Dessa forma, o maior desafio encontrado pela empresa é se desfazer de uma administração centralizadora por parte do atual gestor, que contribui diretamente para a não distribuição de responsabilidades. No entanto, foi possível encontrar acertos em meio ao plano de sucessão da empresa, como a preparação acadêmica do sucessor e principalmente a realização do processo sucessório executada com antecedência.

Portanto, devido à grande importância das empresas familiares no meio econômico, tornou-se necessário evidenciar a relevância de um plano de sucessão bem elaborado e devidamente implementado em uma instituição familiar.

Assim, pode-se concluir que a instituição Doce Mania tem pleno potencial de não entrar nas atuais estáticas citadas no desenvolvimento do trabalho, que envolvem o encerramento das atividades nas empresas familiares por falta de um plano de sucessão bem elaborado. Desde que corrija as falhas e desafios encontrados pela análise. Nesse caso, é fundamental que o herdeiro conheça todas as atividades da empresa, principalmente no que envolve gestão, onde nesse aspecto o mesmo pode realizar essas funções a partir da orientação de seu pai e efetuar as atividades propostas junto com o mesmo, para dessa forma este conseguir adquirir conhecimento prático e conseguir conduzir os negócios da família no futuro, fazendo valer o processo de sucessão.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação**: noções praticas. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BERNHOEFT, Renato; GALLO, Miguel. **Governança na empresa familiar**: gestão, poder e sucesso. 7. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

BONA, Greice. **Sucessão familiar do ponto de vista do sucessor**: Motivações na oportunidade de suceder uma empresa familiar de micro e pequeno porte. 2013. Monografia (Graduando em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul - Escola de Administração - Departamento de Ciências Administrativas, Porto Alegre.

BUENO, José Carlos. Et al. **Gestão da empresa Familiar**: Conceitos, casos e soluções. São Paulo: Thomson, 2007.

COSTA, Armando Dalla. **Sucessão e Sucesso**: nas Empresas Familiares. 1. Ed. Curitiba: Jurua, 2006.

COSTA, Armando Dalla; LUZ, Adão Eleuterio. **Sucessão e Sucesso nas Empresas Familiares**: O caso do Pão de Açúcar. 2003. Monografia. Doutor em História pela Sorbonne Nouvelle Paris III. Professor Adjunto e Pesquisador na Universidade Tuiuti do Paraná; Mestre em Administração pela Universidade Norte do Paraná - UNOPAR. Professor Adjunto, pesquisador e coordenador do curso de Ciências Econômicas na Universidade Tuiuti do Paraná.) – Paraná, 2003.

COSTA. Armanda Dalla. **Sucessão e Sucesso nas Empresas Familiares**. 1. Ed. Curitiba: ABDR,2006.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia**. 5. Ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FOLHA DE LONDRINA. **Os Desafios das Empresas Familiares**: Disponível em: <http://www.folhadelondrina.com.br/economia/os-desafios-da-empresa-familiar-860308.html>>. Acesso em 13 junho 2017

GALLO, Miguel. **Empresa Familiar**: Textos y Casos. Barcelona: Praxis, 1995.

GALLO, Miguel; AMAT, Los **secretos de las empresas familiares centenárias**: claves deléxito de las empresas familiares multigeneracionales. Biblao: Deusto, codel Instituto de la Empresa Familiar, 2003.

HANDLER,Joel. **MethologicalIssuesandConsiderations in Studying Family Business**.2. Ed. Family Business Review, 1998.

KOROBINSKI, Raquel Rutina. **O Grande Desafio Empresarial de Hoje a gestão do Conhecimento**. Monografia. Belo Horizonte, 2001.

LEA, James. **La sucesiondel Management em la Empresa Familiar**. Barcelona: Granica. 1993.

LODI, João Bosco. **A empresa familiar**. São Paulo: Pioneira, 1986.

LODI, João Bosco. **A Empresa Familiar**. 4. ed. São Paulo. Pioneira, 1993.

LODI, João Bosco. **O Conselho de Administração Nas Sociedades Anônimas**. São Paulo: Livraria Pioneira Editora São Paulo, 1977.

MACEDO, José Ferreira de. **Sucessão na Empresa Familiar**. São Paulo: Nobel, 2009.

OLIVEIRA, Djalma. **Empresa familiar: Como fortalecer o empreendimento e otimizar o processo sucessório**. São Paulo: Atlas, 2006.

RICA, Domingos. **Da empresa Familiar a Empresa Profissional**. 2. ed. São Paulo: CLA, 2006.

RICCA, Domingos. **Sucessão na Empresa Familiar: Conflitos e Soluções**. São Paulo: CLA, 2007.

SEBRAI, Nacional. **As Características de Negócios Familiares**: Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/as-caracteristicas-de-negocios-familiares,48e89e665b182410VgnVCM100000b272010aRCRD>>. Acesso em: 15 junho 2017

VIEIRA, Sonia. **Como Elaborar Questionários**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, Robert. **Estudo de caso: Planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre. Bookman, 2015.

GIL, Antobio Carlos. **Como elaborar projetos de Pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFEL, Neide, Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 2. Ed. São Paulo: Pearson Education, 2000.

NOGUEIRA, Roberto. **Elaboração e análise de questionários: uma revisão da literatura básica e a aplicação dos conceitos a um caso real**. Relatório Coppead – Instituto COPPEAD de Administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2002.

BONI, Valdeti; QUARESMA, Silva Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Sociologia Política**, Santa Catarina, v.2, n.1, p. 68-80, jan-julho/2005.

CASILHAS, José Carlos; VAZQUEZ, Aldofo; CARMEN, Díaz. **Gestão da Empresa Família: Conceitos, Casos e Soluções**. 3.Ed. São Paulo: Thomson, 2007.

VOCÊ S/A. **A importância da confiança nas empresas.** Disponível em:
<https://exame.abril.com.br/carreira/a-importancia-da-confianca-para-as-empresas/#>.
Acesso em 23 de outubro 2017.

COMPORTAMENTO DAS GERAÇÕES BABY BOOMERS, X E Y NO AMBIENTE DE TRABALHO

Natália Monteiro Cosme¹

RESUMO

As gerações tratam de grupos de pessoas que nascem em uma mesma época e que são influenciadas por alguns acontecimentos – como a evolução tecnológica – o que vem a defini-las em relação ao seu comportamento diante da sociedade e, também, em sua vida profissional em comparação com as suas experiências pessoais. Este trabalho teve como objetivo conhecer o comportamentos das gerações Baby Boomers, X e Y no ambiente de trabalho, buscando identificar suas características e possíveis causas dos conflitos que surgem da interação das mesmas quando em contato com suas diferenças. Com a utilização de referencial bibliográfico, foi possível identificar algumas características que geram conflitos entre as gerações na visão de autores que já estudaram o assunto, servindo para a elaboração do questionário utilizado, o que permitiu com os resultados da aplicação, entender que nem sempre as gerações reagem conforme analisado, e que elas costumam apresentar comportamentos e reações diversas relacionadas a diferentes situações de conflito.

PALAVRAS-CHAVE: Gerações. Ambiente De Trabalho. Conflitos De Gerações.

ABSTRACT

Generations deal with groups of people that are born in the same time and are influenced by some events – with the technological evolution - what comes to define them in relation to their comportment to society and, also, in their professional life compared to their personal experiences. This work had with objective to identify the comportment of generations Baby Boomers, X and Y in the workplace, seeking identify their characteristics and possible causes of the conflicts that arise from the interaction between them, when in contact with their differences. In which, with the use of bibliographic references, was possible to identify some characteristics that generate conflicts between the generations in the view of authors that have studied the subject, used to prepare of the questionnaire used, which allowed with the application of the results get that not always generations react according analyzed, and they often have different behaviors and reactions related to different situations of conflict.

KEY-WORDS: Generations. Workplace. Conflicts Of Generations.

¹Graduada em Administração pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, aconteceram e ainda estão por acontecer diversas evoluções no contexto em que o ser humano está inserido – tecnológicas, sociais, políticas dentre outras. Pois como Mildeberger (2011, s.p.) descreve “a cada dia o ambiente interno e externo sofre constantes transformações, a tecnologia e a globalização se aceleram em um ritmo nunca visto”.

Esses fatores estão influenciando no processo de aprendizagem das gerações que junto a essa evolução nasceram e estão crescendo acompanhando todas as mudanças. Com isso, esses jovens vivem um momento em que estão cada vez mais diretamente ligados a tecnologia. Como citado por Zemke (apud LADEIRA, COSTA, COSTA, 2014, p.02) “cada geração difere da outra em termos de crenças, valores e prioridades, que são consequência direta da época em que foram criadas”. Por isso, no desenvolvimento desta pesquisa foi realizado um estudo sobre as gerações *baby boomers*, X e Y.

Com relação a essa divisão que existe entre as das gerações e seus respectivos limites estipulados de períodos, Washburn (2000, p.52) cita em um de suas publicações que:

Geração baby boomer – são os nascidos entre 1945 até 1964 - Representam a maior fatia de geração em termos de número. São moralistas, porém não aceitam autoritarismo ou princípios institucionais sobre moral ou ética, não sacrificam prazeres pessoais em prol do grupo - individualistas. *Geração X* – são os nascidos entre 1965 até 1981 – (...) estão muito mais próximos de valores familiares e círculo de amigos fortes. É marcada pela insegurança de um mundo que muda rapidamente e continuamente, valorizando a experiência (...). *Geração Y* – são os nascidos entre 1982 até 2003 - A geração Y cresceu em meio tecnológico, convivendo com computadores, correio eletrônico e programas de mensagens instantâneas (...). Não possuem memória de um tempo em que a tecnologia não existia massivamente.

Assim como Washburn que em seus estudos separou as gerações em períodos, também é possível observar outras divisões.

Oliveira (2010) já aponta datas diferentes com relação à delimitação dos períodos das gerações, em que Baby Boomers (nascidas no período de 1940 – 1959),

Geração X (nascidas no período de 1960 – 1979), Geração Y (nascidas no período de 1980 – 1999). Nota-se que, existem divergências entre os autores quando o assunto se trata das datas de início e fim de cada período.

Devido a existência dessas variações de datas existentes, Lima (2012) em sua obra relata isso, e menciona que as gerações não possuem uma data de início e término precisas, sendo apresentadas várias datas, cada pesquisador indica a sua, por isso não existe uma classificação incontestável e definitiva.

São períodos muito próximos, mas que não batem diante dos dados de outros autores que também estudaram o assunto, cada autor considera um fator diferente vivenciado por cada um.

Mamona (2010, s.p.) aponta algumas características inerentes a cada uma delas, onde:

Baby Boomers são pessoas revolucionárias e moldadas com grande disciplina(...) transformadores, buscam reorganizar ou reestruturar suas organizações; (...) tendem a priorizar o trabalho. Geração X buscam equilíbrio entre a vida pessoal e profissional (...) empreendedoras e extremamente independentes. Meta de carreira dirigida a novos desafios; gostam de trabalhar num ambiente de equipe (...). Geração Y são tecnologicamente superiores; tendem a ter entendimento global; necessitam de reconhecimento positivo periódico; (...) são imediatistas. (...) multitarefeiros (...) autônomos e individualistas.

Essa pesquisa possui a intenção de conhecer essas três gerações, visando identificar no cenário atual das empresas como estas se relacionam entre si e em conjunto com os objetivos da organização em que atuam, já que possuem perfis tão diferentes. Trata-se de pessoas com muitas características diferentes e por isso merecem destaque, pois isso é um fator positivo para as empresas por agregar novos valores, visões, ideias e conhecimentos, mas que merece também um certo cuidado, pois tantas diferenças acabam gerando divergências, que caso não sejam analisadas, ao invés de contribuir, podem acarretar em problemas entre os colaboradores.

Uma vez que, segundo Lima (2012, p.12), é possível notar que “em cada geração há uma inteligência cognitiva diferente, ou seja, uma maneira de receber, interpretar e transmitir informações”. Conhecê-las então é um fator de necessidade, pois dessa

forma se saberá como chegar em cada uma delas com uma determinada informação sem que haja ambiguidade na interpretação dos fatos.

O desenvolvimento desta pesquisa se justifica em identificar o comportamento das gerações Baby Boomers, X e Y dentro do ambiente em que atuam, como forma de conhecer seus potenciais e aspirações em relação a sua organização, visando agregar valor para as empresas em que trabalham. Pois como Vidotti (2013, s.p.) destaca que se você está enfrentando este novo desafio de gerenciar funcionários de diferentes gerações dentro da mesma filosofia de gestão, você tem que se preparar e rapidamente. Cada uma possui características e valores diferentes entre si, então para conseguir gerencia-las, torna-se necessário adequar e alinhar medidas de inserção sobre essas gerações em relação ao seu contexto de trabalho.

De acordo com Mara (2011) em relação às três gerações em estudo, a autora menciona que elas possuem muito a nos ensinar diante de suas diferenças e variações comportamentais diante das mesmas situações, uma vez que os boomers são profissionais de grande qualidade, os elementos da geração X apresentam uma grande visão estratégica e versatilidade e a geração Y apresenta uma grande aceitação a trabalhos em equipe. Tais características provem de acordo com sua época/geração. Por isso é tão necessário analisar o perfil dos funcionários, conhecendo seus potenciais e características e como forma de adequação e melhor aproveitamento de conhecimentos.

Por terem características próprias e bem definidas e como forma de identificá-las em seu ambiente de atuação, o presente trabalho apresenta a seguinte problemática: quais são as características comportamentais que geram conflitos entre as gerações *Baby Boomers*, X e Y em seu contexto de trabalho? Tal resposta se dará em uma pesquisa realizada em empresas da área de prestação de serviços na cidade de São Mateus no ano de 2016, tendo como objetivo geral observar o comportamento e contribuição destes em seu contexto de atuação de modo individual e como grupo e dados ainda mais específicos, como: Identificar as principais características de cada uma destas gerações; verificar em que aspectos surgem os conflitos e se elas realmente apresentam tais características analisando dentro do seu ambiente de trabalho.

De tal modo, por meio da pesquisa será possível fornecer aos gestores mais informações e esclarecimentos sobre seu quadro de colaboradores o que pode melhorar no desenvolvimento e relacionamento interno, e fornecer meios para melhor gestão de seus recursos humanos e assim saber como lidar e entender as diferenças existentes.

2 METODOLOGIA

Para a elaboração desta pesquisa foram utilizadas algumas ferramentas de coletas de informações que permitirão o desenvolvimento do trabalho. Dentre elas tem-se a pesquisa bibliográfica que oferece todo o embasamento teórico fornecido por autores que já estudaram, no passado o assunto. Isso se deve segundo Gil (2010, p. 29) que:

Na maioria das teses e dissertações desenvolvidas atualmente, um capítulo ou seção é dedicado à revisão bibliográfica, que é elaborada com o propósito de fornecer fundamentação teórica ao trabalho, bem como a identificação do estágio atual do conhecimento referente ao tema.

O trabalho ainda contém fontes primárias e secundárias para auxiliar e enriquecer ainda mais a pesquisa por meio de outras formas de pesquisa. Em relação a essas fontes de pesquisa, Andrade (2006, p.43) destaca que:

São constituídas por obras ou textos originais, material ainda não trabalhado, sobre determinado assunto (...). Incluem-se também os documentos constantes dos arquivos públicos e parlamentares, dados estatísticos, autobiografias e diários (...), traduções antologias e resenhas (...). As fontes primárias englobam as obras que ainda não foram analisadas ou interpretadas e constituem o subsídio das pesquisas documentais. (...) As fontes secundárias referem-se a determinadas fontes primárias, isto é, são constituídas pela literatura originada de determinadas fontes primárias e constituem-se de fontes das pesquisas bibliográficas.

Apresentará também, um estudo de caso no qual será possível fazer uma análise entre a pesquisa e os dados já coletados através das pesquisas, por meio da aplicação de um questionário fechado, o qual possui perguntas com a finalidade de conhecer características referentes as gerações em estudo – *Baby Boomers*, X e Y –

sendo perguntas elaboradas e baseadas nos dados previamente coletados por meio da pesquisa bibliográfica já realizada, e que será aplicado com os colaboradores da parte administrativa de cinco empresas que atuam na área de prestação de serviços na cidade de São Mateus – ES, a qual não irá utilizar os nomes das mesmas por ser um dado irrelevante.

Pois como afirma Andrade (2010, p. 134) o questionário trata-se de:

Um conjunto de perguntas que o informante responde, sem necessidade da presença do pesquisador. (...) as perguntas devem ser muito claras e objetivas. A preferência deve recair sobre o emprego de perguntas fechadas, ou seja, as que pedem respostas curtas e previsíveis. Perguntas fechadas são aquelas que indicam três ou quatro opções de resposta ou se limitam à resposta afirmativa ou negativa, e já trazem espaços destinados à marcação da escolha.

De tal modo, a aplicação do questionário trará dados reais, bem definidos e diretos que serão informados colaboradores que servirá de subsídio para o desenvolvimento da pesquisa. Por meio deste torna-se possível realizar uma confrontação com as informações bibliográficas coletadas pelos

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DAS GERAÇÕES *BABY BOOMERS*, X E Y

A cada momento que se passa na vida do homem ele adquire novas experiências, aprendizados, adaptações ao meio ao qual ele vive, onde cabe a ele escolher se as passará adiante ou não para as próximas gerações, conforme poderá ser observado adiante nesta pesquisa. Sendo ainda totalmente influenciado pelo meio em que ele vive.

Pois, de acordo com Domingues (2002) não é possível definir uma geração de forma isolada, torna-se necessário analisar a interação com outras gerações e saber que cada uma delas delinea sua identidade e contribui para a produção das outras. É nesses processos de interação que as gerações se moldam e são moldadas. Com isso, adquire características que por vezes são tão marcantes e que se tornam marcas em determinados momentos da sua vida.

Para Davidoff (2001, p.49) “cada pessoa compartilha propensões comportamentais com o restante da humanidade. Em outras palavras, as formas pelas quais as pessoas agem são típicas da espécie”.

Diante disso, as marcas do tempo como o final da Segunda Guerra Mundial influenciaram a geração dos *baby boomers*, o início da evolução das mídias que deu destaque a geração X e a evolução da tecnologia que fez com que surgisse a geração Y, trouxeram uma grande divisão de contrastes o contexto social, de modo que cada geração possui características específicas inerentes à natureza da situação em que nasceram, cresceram e foram criadas, e isso, é o que as tornam tão diferentes umas das outras, conforme será no decorrer desta pesquisa bibliográfica.

Bergamini (2009) então, tem observado que nas últimas décadas o ser humano tem se tornado objeto de estudo como forma de conhecer os aspectos que lhes pertencem, principalmente no campo do comportamento.

Tal fato se deve a busca pela melhoria contínua dos processos e para um melhor aproveitamento dos recursos humanos. Sendo assim, a seguir seguem algumas informações inerentes a cada uma das gerações em análise desta pesquisa – *baby boomers* e gerações X e Y.

3.1.1 *BABY BOOMERS*

Obedecendo-se uma ordem cronológica, dos mais velhos para os mais novos, tem-se a geração dos *baby boomers*. Esta trata-se de uma geração que nasceu e cresceu vivenciando as consequências de um grande momento da história, cenário este que foi o pós guerra. Oliveira (2010) mencionou que o final da segunda guerra, entre 1945 e 1960, foi um momento de grande euforia diante de um cenário de pós guerra, o que causou um grande número de nascimentos de crianças, tal fato foi o que batizou esta geração.

Geração totalmente marcada pelas consequências deste período, por terem nascido em um momento de revolução e mudanças, mas sem perder as características de

uma educação mais rígida e tradicional, na qual existe um respeito pelas pessoas que possuem a maior autoridade.

Devido as cobranças existentes em todo seu processo de formação, desde criancinhas até sua fase adulta, é possível segundo Kulloock (apud FERREIRA, SANTOS, SOUZA, 2015, p.04) que os *boomers* cresceram com a necessidade desesperada de provar a si próprios as suas capacidades, por isso, põem a carreira à frente de tudo, inclusive da família, são *workaholics* assumidos e incontestáveis.

Existe uma cobrança muito grande em cima desta geração, por isso são totalmente dedicados aos seus trabalhos, e devido a isso acabam conseguindo atingir grandes cargos nas empresas. Possuem uma necessidade muito grande de aceitação e acabam assim como citado virando “*workaholics*” – pessoas compulsivas por trabalho.

É uma geração que possui muitos ensinamentos a serem passados para as gerações mais novas, como também necessita se abrir para o mundo e buscar aprender coisas novas.

Por serem mais conservadores, pertencentes a uma geração pós-guerra, segundo Conger (1998, p.132) “na geração baby boom, a ideia é evitar o distanciamento das pessoas, a agressividade gratuita e outros atributos de chefia”.

Essa busca para se obter uma intimidade com o próximo, ocorre devido ao tipo de educação recebida por essas pessoas durante sua infância. Desejam executar funções de destaque nas empresas, mas não usam isso para se promover e nem se diferenciar das outras pessoas.

Diante disso, segundo Lima (2012, p.93), é importante ressaltar também que:

A geração baby boomers reconhece o valor da experiência e da especialização em qualquer setor (...). Menospreza, com igual intensidade, o mal atendimento e a mediocridade (...) prefere falar pessoalmente (...). Isso se deve ao simples fato dele ter passado toda a infância, adolescência e juventude tendo que conversar diretamente (...) com pessoas de verdade e ter, portanto, uma referência de vínculo real com seus interlocutores (...).

São muito dedicados naquilo que fazem e, por isso, desejam que as outras pessoas tenham a mesma entrega ao trabalho. Por viverem em uma época sem avanços tecnológicos na área da comunicação, tiveram de aprender a ir até as pessoas para poder se comunicar e levam isso para vida. Conforme será mencionado adiante devido a isso possuem grande aversão à tecnologia e, também, não gostam de serem contestados.

3.1.2 GERAÇÃO X

Na linha de sucessão dos baby boomers, tem-se a geração X, a qual até possui algumas características parecidas, como por exemplo, características de “obediência” diante da autoridade, mas com algumas modificações por crescerem junto ao processo de evolução tecnológica, sendo os primeiros a ter acesso a ela, acabam com isso possuindo uma visão já bem diferente.

Segundo os estudos de Lima (2012) a geração X aparenta estar constantemente à procura de algo que os motive como forma de definir seu rumo, sendo considerados frustrados, complexos, limitados e pessoas com múltiplos interesses.

Ao contrário dos boomers, a geração X aceita as mudanças e busca se adaptar a elas como forma de se adequar ao meio em que atuam.

De tal modo, quanto às expectativas geradas em relação ao ambiente de trabalho a que estão vinculadas, Conger (1998) destaca alguns traços pertencentes a geração X. Sendo eles: equilíbrio entre trabalho e vida pessoal; são independentes; primeiros a ter algum tipo de domínio sobre tecnologia e desejam trabalhar em locais de trabalho que remetam a comunidades – trabalho em equipe.

As pessoas integrantes desta geração, possuem por natureza o interesse pelo trabalho e gostam do que fazem, não se importam de ter que se dedicar horas a mais por uma tarefa interessante, porém, não abrem mão de sua vida pessoal, por isso acabam sendo tão instáveis dentro das empresas em que atuam, por buscarem esse equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

Essa geração remete um pouco aos seus antecessores – *baby boomers* – porém, eles já buscam ter uma liberdade maior em relação as suas decisões e já são mais evoluídos tecnologicamente.

Para Stauffer (apud BRITTIS et al, 2012, p.05), “para motivar esta geração diga-lhes o que precisa ser feito, mas não como fazê-lo. Dê-lhes muitas tarefas, porém deixe que eles estabeleçam as prioridades, evite usar clichês ou expressões da moda, forneça feedback sincero e com frequência”.

Como forma de mostrar seu potencial, acabam não gostando de receber informações em relação as suas tarefas, possuem a necessidade de descobrir por si só como realizar. Além disso, são movidos pelo reconhecimento e motivação, e priorizam a liberdade de escolhas em relação ao desenvolvimento de suas tarefas e como conduzi-las.

3.1.3 GERAÇÃO Y

Em comparação as duas gerações anteriores, esta sem dúvida é a mais evoluída tecnologicamente. A geração Y é uma das mais novinhas, nasce em um período de grande evolução da tecnologia e dos meios de comunicação, apresentando um grande domínio sobre elas.

Oliveira (2010, p.106) cita que “(...) assim como os jovens da geração X não conheceram os lares sem energia elétrica, geladeira e televisão, os da geração Y não conseguem conceber o mundo sem computadores, celulares e internet”.

São jovens que têm por natureza um instinto tecnológico muito em destaque em relação aos demais, apresentado uma grande facilidade em aprender tudo aquilo que surgir em relação à tecnologia se necessitar do auxílio de outras pessoas, são autodidatas, possuem uma capacidade de aprendizado muito maior do que as demais gerações, sendo totalmente abertos a essas novas descobertas.

Andrade et al (2012, p.05) analisa que:

Essa geração se conectou desde cedo com o mundo digital e aprendeu na prática cotidiana como incorporar as novas tecnologias, conseguindo, assim, desenvolver competências diferentes das gerações anteriores ainda ativas no mercado de trabalho: a *Baby Boomers* e a geração X. Os jovens são considerados ambiciosos, confiantes e acreditam que podem mudar o mundo.

Essa geração possui uma capacidade de desenvolvimento intelectual e de competência muito rápida. São privilegiados por nascerem em um cenário com grandes avanços, permitindo o alcance de todo o tipo de informação possível e no momento que for desejado e de forma muito rápida, sendo bem diferente do contexto em que cresceram os seus pais ou avós geração *baby boomers*.

Diante disso, nota-se a necessidade de uma readequação das organizações para receber e entender estes profissionais, que cada dia mais estão evoluindo, acompanhando os passos da evolução tecnológica e deixando para trás as gerações que possuem certa resistência às mudanças.

Sendo assim, Coelho (apud BRITTES et al, 2012, p.07) descreve que:

Talvez a maior característica da Geração Y que a difere perante as anteriores seja a contínua busca por uma vida prazerosa e agradável. A vida profissional e particular congruem cada vez mais, sendo impulsionadas e exercidas pelas expectativas das auto realizações. Trabalhar para eles é como brincar – e as empresas precisam entender que isso é bem lucrativo.

Nota-se que, os boomers são totalmente profissionais e centrados no trabalho; a geração X foca no trabalho, mas busca uma forma de conciliá-lo com sua vida pessoal, pois não abrem mão de estar com suas famílias; já com a geração Y surge com uma ideia de produtividade baseada na visão de trabalho de grandes empresas. De acordo com Filho (2014) o *Google*, oferece essa liberdade aos seus colaboradores, o que permite que eles façam seus horários, e até mesmo que trabalhem em projetos próprios, e em troca possuem uma resposta bastante positiva em eficiência e eficácia em relação ao trabalho. E, se esse modelo de gestão de pessoas que eles desejam que as organizações adotem não funcionasse, tais empresas citadas acima não seriam as maiores do mundo atualmente.

3.2 SUAS CONTRIBUIÇÕES PARA O AMBIENTE DE TRABALHO

O ambiente de trabalho de uma empresa é um local no qual é possível encontrar uma grande diversidade de características, visões e ideais. Isso se deve às diferentes gerações que compõem o quadro de colaboradores de uma organização.

Neste contexto de diversidades inerente ao quadro de funcionários de uma empresa, é possível encontrar os *baby boomers* e as gerações X e Y contribuindo para a realização das tarefas na busca pelo desenvolvimento da organização na qual atuam. Em relação a isso Lima (2012, p.92) tece um comentário em relação aos *boomers*, de que:

A geração baby boomers, é, sobretudo, uma geração de sobreviventes. São indivíduos que convivem (não todos, claro) com excessos e extremos em sua juventude (...). A experiência adquirida ao longo de sua trajetória de vida os coloca em condições favoráveis para liderar equipes, conduzir processos (burocráticos, judiciais etc.) com serenidade e seriedade e a sua compreensão da natureza humana possibilita uma antecipação de problemas mais assertiva (...).

Os boomers são uma geração marcada por um período pós-guerra conforme mencionado no tópico anterior – principais características das gerações –, possuíam uma educação mais rígida, sabiam o momento certo de ouvir e falar, tiveram seus momentos de perdição, mas sem nunca perder seu foco. Devido a isso, ocupam a maioria dos cargos de chefia dentro das empresas, por possuírem uma boa capacidade de raciocínio e por saberem lidar bem com situações de dificuldade.

De acordo com Andrade et al (2012) a geração dos boomers é totalmente focada no trabalho, sempre o colocando em primeiro lugar, visando se estabelecer em empregos duradouros buscando construir carreiras sólidas; trabalham muito bem em equipe; aceitam e seguem as hierarquias e políticas impostas pela empresa. Quando ocupam cargos de liderança, são defensores de teorias participativas e motivacionais, e preocupados com a manutenção de um bom ambiente de trabalho e de justiça.

Prezam muito por um bom desenvolvimento do trabalho, prova disso conforme foi mencionado, por sua dedicação. Segundo Lima (2012) eles gostam de “vestir a camisa” da empresa em que trabalham e gostam de ver esse desejo por parte das

outras pessoas. Querem ver a mesma dedicação que possuem nas outras pessoas que compõem a sua equipe.

No contexto do ambiente organizacional, é possível encontrar uma grande diversidade de pessoas com visões, pensamentos e inúmeras peculiaridades, que são inerentes às características de suas gerações. Dentre elas, têm-se a geração X, que para Conger (1998) é interessante informar que eles são diferentes em relação ao seu trabalho, por serem curtos e grossos, tendem a desconfiar de hierarquias, são pouco leais as suas empresas, gostam de trabalhar em equipe.

De tal maneira, nota-se que são pessoas que gostam de contribuir com seu trabalho a nível organizacional, apesar de serem um pouco instáveis. Mas que acabam apresentando uma característica de serem instáveis, pois priorizam seus interesses, podendo sair de uma empresa para outra quando menos se espera.

Em relação a geração X no seguimento profissional, apesar de não serem fãs de regras na vida pessoal, consideram sua necessidade no ambiente empresarial. Apresentam um comportamento mais independente e mais empreendedor, focando as ações em resultados (OLIVEIRA, 2009). Isso deve-se ao fato de serem totalmente comprometidos com o trabalho que desempenham dentro das organizações em que atuam, mesmo que vivam em busca de alinhá-lo a sua vida pessoal.

Oliveira (2010) destaca ainda em relação à última geração em estudo nesta pesquisa que – a geração Y – também merece atenção em relação as suas atitudes dentro das empresas, por serem criativos e apresentarem infinitas ideias tentando mudar o mundo a sua volta, com isso os gestores acreditam que eles não aceitam muito bem a realidade, e tentam de alguma maneira modificá-la como forma de adequá-la a suas vidas.

Por serem pessoas totalmente conectadas com o mundo a sua volta e por terem acesso e dominarem as mais diversas tecnologias, acabam possuindo uma visão mais ampla das coisas que surgem e acontecem pelo mundo a fora, por isso, acabam conseguindo desenvolver novidades e trazê-las para suas empresas com

mais facilidade e antecedência, tornando-os pessoas de visão holísticas sempre à frente aos demais. E, devido a isso, por vezes acabam tendo suas sugestões ignoradas, por falta de conhecimento de determinadas situações pelos demais.

De acordo com Lima (2012, p.130) é importante destacar ainda em relação a geração Y, que “o caráter ‘multitarefa’ e a facilidade de domínio de novos aplicativos e ferramentas da internet realmente se tornam um referencial importante para começarmos a traçar um perfil da geração Y”. Por terem essa característica de dominar qualquer tecnologia com facilidade e conseguirem executar qualquer atividade que lhes forem designadas, a geração Y apresenta-se em relação as outras duas – baby boomers e geração X – como uma das gerações mais versáteis, prodigiosas e completas. O que vem a agregar muito para as organizações em que vierem a atuar.

Todas elas possuem contribuições a oferecer para as organizações nas quais vierem a trabalhar, basta que os gestores saibam trabalhar e lidar com tais diferenças existentes e as usem para o lado do desenvolvimento, e não vejam essas diferenças como apenas mais um problema e as ignorem deixando de lado.

3.3 SITUAÇÕES NAS QUAIS SE OBSERVAM ALGUNS CONFLITOS ENTRE AS GERAÇÕES

Quando se fala em conflito, trata-se de um contexto que sempre aconteceu e vai acontecer em qualquer momento da história da humanidade, pois as pessoas possuem características que as definem e diferenciam umas das outras, e em determinados momentos essas diferenças se chocam e surgem os conflitos e estas diferenças é o que dividem as gerações. Com relação a esses conflitos, Ferreira (2001, p.174) define que conflitar é “estar em oposição” e conflito significa “luta, combate, guerra, desavença, discórdia”. E, é bem isso que se observa em relação às gerações em estudo nesta pesquisa, elas estão sempre em “oposição” em relação as ideias e pensamentos umas das outras e não apresentam nenhum tipo de interação entre si.

Segundo Adachi (apud PENTEADO et al, 2009, p.04) “o conflito existe quando as partes sequer concordam em discutir ou debater uma ideia”, ou seja, quando as partes envolvidas colocam suas diferenças – podendo ser até mesmo de cunho pessoal – acima dos interesses comuns, sem analisar que tais diferenças poderiam vir a enriquecer ainda mais na tomada de uma decisão.

Os conflitos podem vir a ocorrer em qualquer situação, seja por divergências de interesses, visões e pensamentos. Faz parte da natureza humana criticar e querer criar barreiras em relação a tudo aquilo que vier a ser diferente daquilo que já é comum de ser empregado, ou seja, foge dos padrões já estabelecidos.

De acordo com Chiavenato (2006, p.376), “as pessoas nunca têm objetivos e interesses idênticos”. Esse trecho define bem as diferenças existentes em relação às gerações deste estudo – *baby boomers*, X e Y – que pensam e possuem visões de formas bem diferentes, devido ao cenário em que nasceram e foram criados, e por isso, acabam entrando em conflitos.

Os *baby boomers* e a geração X tratam-se de períodos sequentes, que adquiriram grandes contrastes de visão e valores, dentro de um período de tempo relativamente bem próximo. Lima (2012) mostra que tal contradição de valores nada mais é que a falta de transferência de conhecimentos entre si, sendo duas gerações que são incapazes de cooperar entre si.

Os *boomers* por terem nascido em um período de pós-guerra, cresceram em um ambiente de disciplina mais rígida, tornando-as pessoas pensantes e, por isso, acabam ocupando grandes cargos nas empresas. Com a geração X não ocorre bem assim, devido a isso os *boomers* acabam criando barreiras e ficando cada um por si, não existindo nenhum tipo de interação umas com as outras. Tem-se ainda que, a geração X é tida como uma geração inquieta por desejar se desenvolver e se impor. Conger (1998) relata que tendem a gerar mais conflitos por buscarem uma vida mais equilibrada entre um trabalho interessante, mesmo que trabalhem por horas, como também desfrutar de momentos tranquilos em família.

Além disso, em seus estudos Conger (1998) observou ainda que a geração X é tida como uma geração totalmente independente em vista das demais, demonstraram estar muito menos dispostos a se identificar de forma exageradamente com qualquer organização. Eles acreditam que podem mudar de lugar quando não gostam de onde estão, possuindo uma busca constante por uma estabilidade que se alinhe a sua vida pessoal. Gostam de contribuir com seu trabalho e conhecimento para o desenvolvimento das tarefas da organização, porém não se apegam as empresas em que atuam. Se não gostam do trabalho que executam na empresa em que estão, não pensam duas vezes em buscar um novo trabalho, na procura por sua identidade profissional.

Lima (2012, p.114) cita que existe uma espécie de conflito silencioso causado pelo choque de visões entre a geração X e os baby boomers, e que merece ser mencionado. Sendo este:

Ponto a ser levado como desencadeador deste choque é a diferença brutal entre os paradigmas de trabalho das duas gerações. Os baby boomers foram criados em um mundo sem internet, sem globalização e sem o imediatismo promovido pelos meios de comunicação de massa que existem atualmente (...).

Isso ocorre devido às diferenças de períodos em que cada um nasceu, pois enquanto as pessoas da geração baby boomer tinham apenas uma televisão como meio de obter informações, a geração X já contava com o acesso à internet – meio que permite informações de modo ainda mais rápido e de qualquer lugar do mundo – e, sem falar ainda da grande resistência dos boomers possuem em aceitar tal mudança que poderia vir agregar muito mais em sua vida profissional.

Se a tecnologia é um fator que gera conflitos entre os boomers e a geração X, imagina então eles em contato com a geração Y, já que segundo Oliveira (2010, p.67) “a geração Y é a mais conectada da história da humanidade e sabe usufruir de toda tecnologia (...)”. Por nascerem em cenários tão diferentes e tão distantes, os conflitos são ainda maiores. Os *boomers* surgem em uma época em que a TV e o

jornal impresso eram a única forma de se obterem informações sobre os acontecimentos a sua volta e de acesso limitado. A geração Y já nasce em um período de grande evolução tecnológica e a tecnologia está acessível a todos e de forma muito rápida. E a geração dos *boomers* acaba tendo grande resistência em aceitar essas mudanças.

Por serem tão resistentes a mudanças, Lima (2012) chama a atenção para o fato de os *baby boomers* serem intolerantes e resistentes a qualquer tipo de mudança, sendo essas sugestões feitas por eles mesmos para o melhoramento dos processos da organização na qual atuam. Se algum procedimento der errado, tomam a culpa toda para si. Além disso, existe também a tendência de se decepcionarem muito facilmente com as demais gerações, pelo fato delas não aceitarem suas decisões e atitudes.

Os boomers tendem a gerar muitas expectativas em relação às pessoas e aos resultados e por isso acabam se frustrando muito facilmente quando algo não acontece conforme planejado, ou quando são questionados por exemplo pelas pessoas da geração X e Y por não concordarem com suas ideias/sugestões.

De acordo com a percepção de Conger (1998, p.135) “a geração X não é leal ao chefe, mas a si mesma, pois utiliza o emprego para desenvolver novas habilidades”. Este trata-se de um fator que pode gerar grandes conflitos dentro da organização, já que os colaboradores desta geração só estão preocupados com seus interesses em particular, não pensando em desenvolvimento a nível de organização.

As gerações ainda não aprenderam a conviver entre si com suas diferenças e a aceitar que tais diferenças podem vir a somar muito mais para as organizações, do que ao invés de subtrair e virando apenas mais uma guerra de interesses profissionais e pessoais.

4 RESULTADOS

Visando conhecer e identificar na prática no contexto do ambiente de trabalho dentro das organizações como reagem em relação as suas diferenças e como se interagem as gerações *baby boomers*, X e Y submeteu-se em cinco empresas que atuam na área de prestação de serviços, localizadas na cidade de São Mateus – ES, um questionário fechado contendo 10 perguntas. Foi elaborado por meio de peculiaridades inerentes às gerações, tendo como base as pesquisas bibliográficas realizadas, nas quais cada uma das afirmativas estavam ligadas a algum tipo de característica das mesmas, tentando capturar dos pesquisados a percepção deles com gerações para depois comparar com o material bibliográfico já obtido. Os colaboradores tiveram de responder em uma escala de 1 a 4 respectivamente – nunca, raramente, às vezes e sempre – o que achavam em relação às afirmativas apresentadas diante de suas alternativas, sendo que isso permitiria reconhecer neles após a conclusão da pesquisa, características inerentes à geração a qual eles provem.

A pesquisa foi realizada com um total de 87 colaboradores, dos quais 33% eram homens e 67% mulheres, com idades de 15 a 29 (46%) pertencentes a geração Y, 30 a 45 (43%) a geração X e 46 a 70 (11%) os *baby boomers*.

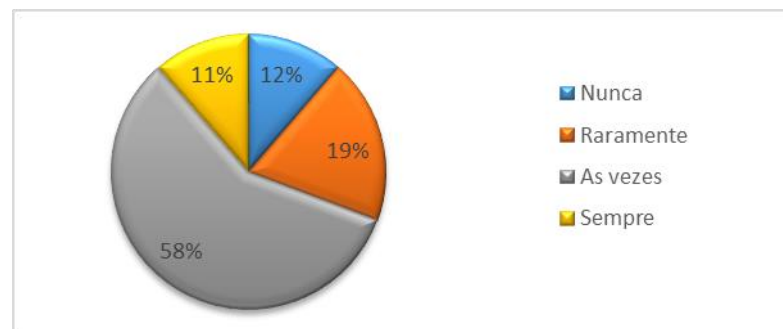


Gráfico 01: Independência pessoal

Fonte: Dados coletados em pesquisa, 2016.

A primeira pergunta do questionário visava identificar se a independência das pessoas dentro do ambiente de trabalho poderia ser considerada um fator que causava conflitos dentro das empresas e com isso foi possível obter um número expressivo (58%) sendo que deste total na visão dos entrevistados pertencentes à geração X e Y correspondem a (27,76% cada). Infere-se assim que apesar de ser

uma geração mais inquieta, os jovens da geração Y entendem que essa independência que eles apresentam é uma atitude ruim para a empresa.

Fato esse que é uma característica muito relativa à geração Y, por serem os mais novos e mais dispersos e ainda por terem domínio quase total dos meios de informação existentes, pois como menciona Oliveira (2010, p. 128) “a geração Y não reage da mesma forma que as gerações anteriores. Os jovens de hoje são muito mais individualistas (...)”, ou seja, eles acabam vivendo dentro de um mundo só deles, interagindo muito mais com as tecnologias do que entre si.

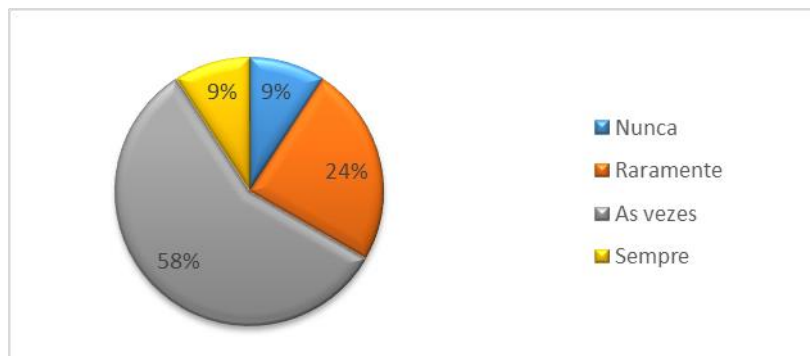


Gráfico 02: Falta de prioridade no trabalho

Fonte: Dados coletados em pesquisa, 2016.

Em relação à prioridade que as pessoas dão ao seu trabalho, se isso pode se tornar um problema gerador de conflitos, averiguou-se que dos (58%) que apontaram às vezes sendo que a maior parte desta fatia pertence aos jovens da geração X (30,16%), uma vez que eles não criam grandes vínculos com suas empresas, já que estão sempre em busca de crescimento profissional e uma forma de alinhar isso com sua vida pessoal.

Isso se deve ao fato de que os jovens da geração X, de acordo com Malafaia (2011) respectivamente não se sacrificam tanto por seus empregadores, estão muito mais preocupados com suas carreiras e como concilia-las com sua vida pessoal ou em usa-las apenas como uma maneira de alcançar seus objetivos.

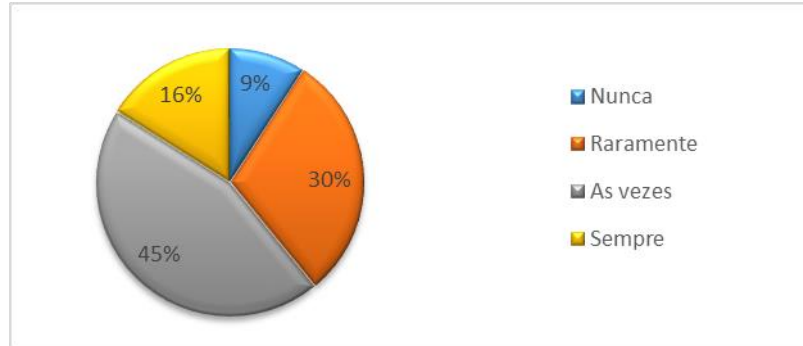


Gráfico 03: Impaciência dos mais jovens

Fonte: Dados coletados em pesquisa, 2016.

Assim como a falta de prioridade no trabalho trata-se de um fator que gera conflitos a impaciência dos mais jovens também, uma vez que eles acabam atropelando processos em busca de conseguir realizar uma tarefa de forma mais rápida. Apenas (9%) não enxergam isso como um problema sendo uma visão dos mais jovens – geração X e Y – os quais totalizam só nesta afirmativa (7,38%); (45%) às vezes, dos quais quase maioria dos *baby boomers* (8,08%) indicaram e (16%) dos que responderam sempre apresentam um dado controverso por provir de respostas da geração Y (8%) e X (6,86%), desta última é de certo modo aceitável por serem uma geração em transição aos *boomers* mas um tanto surpreendente vindo da geração Y.

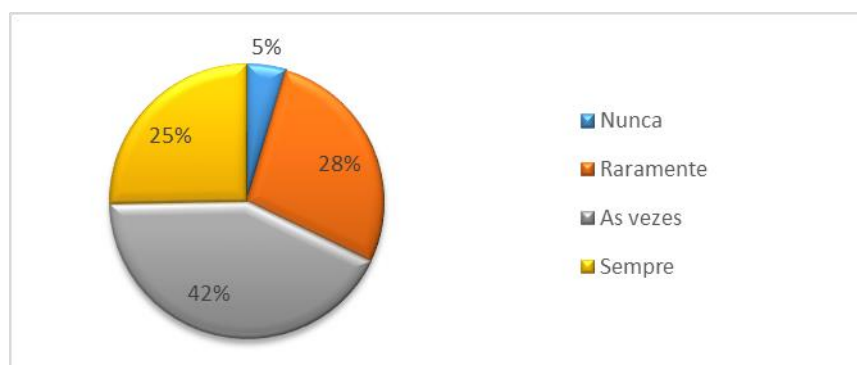


Gráfico 04: Dependência profissional

Fonte: Dados coletados em pesquisa, 2016.

Quanto ao grau de dependência pessoal em relação ao trabalho, exemplo disso são os *baby boomers* que de acordo com Robbins (2005) apresentam uma lealdade à carreira, o que faz com que tenham por ela uma grande valorização. Porém, nesta

pesquisa as respostas ficaram um tanto dispersas, sendo um pouco contraditório ao que já foi visto.

Com isso, é possível analisar nos dados do gráfico 04, que apenas (25%) indicaram que possuem dependência em relação ao seu trabalho, dos quais (12,50%) pertencem à geração X, mesmo que constantemente busquem alinhar a vida profissional e pessoal e a geração Y respondeu apenas (9,09%) conforme já se esperava em relação a eles.

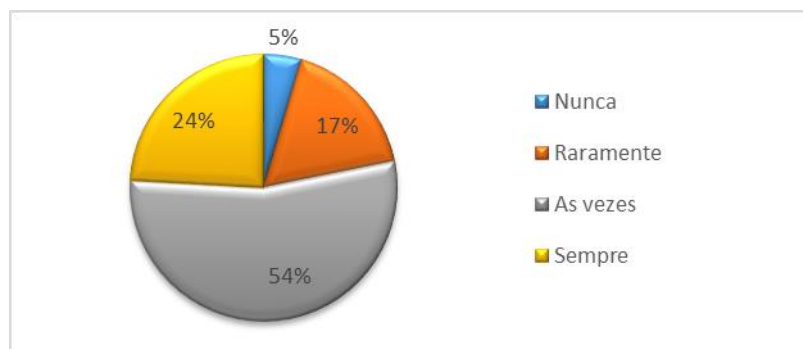


Gráfico 05: Considera-se conservador

Fonte: Dados coletados em pesquisa, 2016.

O conservadorismo também é uma característica pertencente à geração *baby boomers*, pois conforme Andrade et al (2012, p. 04) apresentam como traços dessa geração que “a empresa vem em primeiro lugar e a realização profissional está atrelada a empregos duradouros; as pessoas estão acostumadas a trabalhar em equipe, acreditam no poder da hierarquia (...)”. Isso se deve ao fato de procederem de famílias tradicionais e com disciplinas mais rígidas e sem interferências externas – o que os levam a ser mais conservadores em suas atitudes – como no caso da geração X e Y que obtiveram acesso mais fácil a fatores externos e que vieram a molda-los em seu processo de criação e evolução pessoal.

Com isso, é possível notar no gráfico acima que apenas (24%) dos entrevistados marcaram sempre englobando (10,29%) dos pertencentes a geração Y e (8%) a geração X. Em relação aos (54%) que apontaram as vezes, (18,16%) pertencente aos jovens da geração Y e a geração X com (22,98%) tendo ainda (5,74%) referente aos boomers, mostrando um dado diferente daquilo que se conhece, apontando que

a geração Y é conservadora ao mesmo tempo que apresenta atitudes e propostas mais arrojadas em relação as outras gerações.

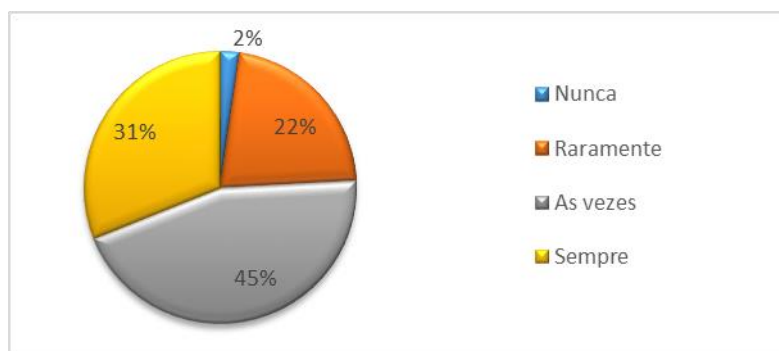


Gráfico 06: Necessidade de reconhecimento e motivação

Fonte: Dados coletados em pesquisa, 2016.

Muitos profissionais necessitam de obter de seus gestores reconhecimento e motivação para poder desenvolver suas tarefas de forma mais prazerosa e com mais entusiasmo e isso pode ser visto em relação às gerações X e Y nesta pesquisa, e que os *boomers* apresentaram-se como profissionais totalmente independentes em relação a esse fator.

Obtendo que (45%) às vezes, sendo que deste total (6,92%) corresponde à geração dos baby boomers, dado esse que sai dos padrões já estabelecidos em relação a eles; (31%) sempre precisam deste tipo de conexão com seus gestores para poder alcançar sua satisfação profissional e pessoal correspondendo apenas a geração X e Y.

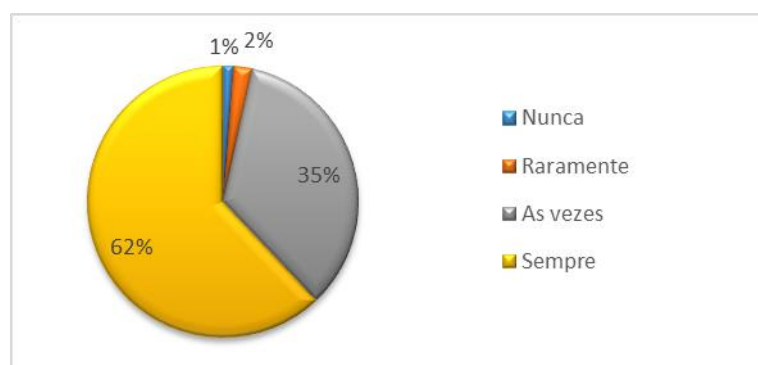


Gráfico 07: Gosta de ter liberdade para desenvolver suas tarefas

Fonte: Dados coletados em pesquisa, 2016.

Em relação à forma como desenvolvem suas tarefas, foram perguntados se gostam de ter liberdade para desenvolver suas tarefas, dos quais (35%) informaram às vezes, inferindo assim que dependerá do tipo de atividade que vier a ser executada preferem escolher como fazer, ou assim como os outros dois já mencionados recebê-las já detalhadas distribuem-se assim nesta parte: boomers (3,50%), geração X (11,67%) e geração Y (19,83%).

Mas existe um percentual grande de entrevistados que gosta de sempre poder escolher como desenvolver suas tarefas, o que corresponde a (62%). Dentro desta margem é possível encaixar os jovens da geração X, pois são pessoas que gostam de receber tarefas, mas não gostam de que os digam como faze-las, com (28,70%) tem-se também a geração Y com (26,41%) e os *boomers* com (6,89%).

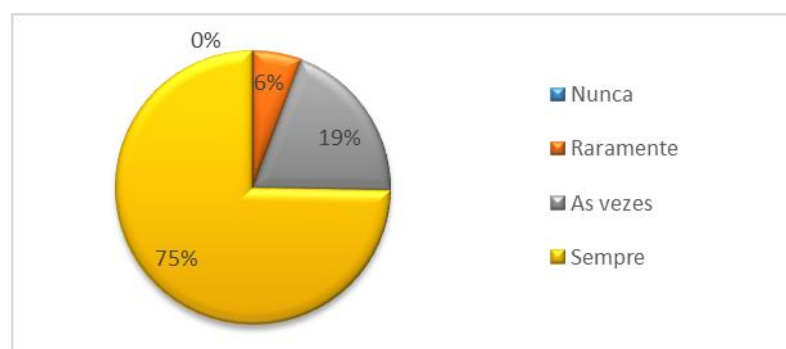


Gráfico 08: Aceitação e aprendizado de novas tecnologias

Fonte: Dados coletados em pesquisa, 2016.

Em relação à capacidade de aceitação e aprendizado de novas tecnologias têm-se que a geração dos baby boomers possui certa aversão a aceitar e aprender como usa-las, mas a geração X já nasce em um período de transição, por isso consegue ter uma adaptação melhor e por último a geração Y que praticamente já nasce sabendo.

Diante de tudo isso, o resultado aqui não poderia ser diferente, sendo que em sua maior parte a pesquisa se dá com os jovens das gerações X e Y. Com isso, obteve-se que (75%) dos pesquisados informaram não ter nenhum problema em relação à utilização de novas tecnologias, separando-se em (35,77%) geração Y, (31,15%)

geração X e (8,08%) baby boomers, apontando assim uma grande variação em relação aos boomers.

Nenhuma das gerações utilizadas como forma de pesquisa de campo por meio da aplicação do questionário informou ter problemas em relação ao aprendizado de novas tecnologias, nem mesmo os boomers.

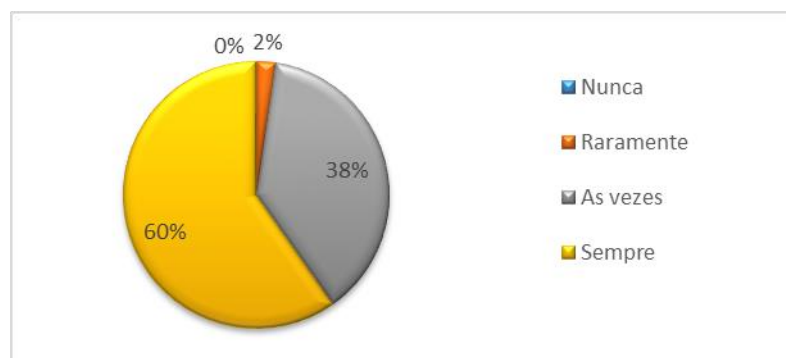


Gráfico 09: Considera-se um profissional multitarefa

Fonte: Dados coletados em pesquisa, 2016.

Considera-se um profissional multitarefa segundo Cunha (2013) tem que ter agilidade para desenvolver várias tarefas ao mesmo tempo, mas sem que perca a profundidade quando o trabalho exigir.

E quando se fala em agilidade, logo vem a geração Y com sua rapidez e domínio das mais diversas formas de acesso à informação. Oliveira (2010, 79) diz que “a geração Y tem um acesso quase que ilimitado a qualquer informação e sabe como acessá-la”.

Dá-se por meio disso os (60%) dos pesquisados que responderam sempre podendo englobar os jovens da geração Y e alguns da geração X que nasceram em um período de transição, em que apresentam-se em relação a geração X e Y (26,54% cada) e fugindo dos padrões mais uma vez os boomers com (6,92%).

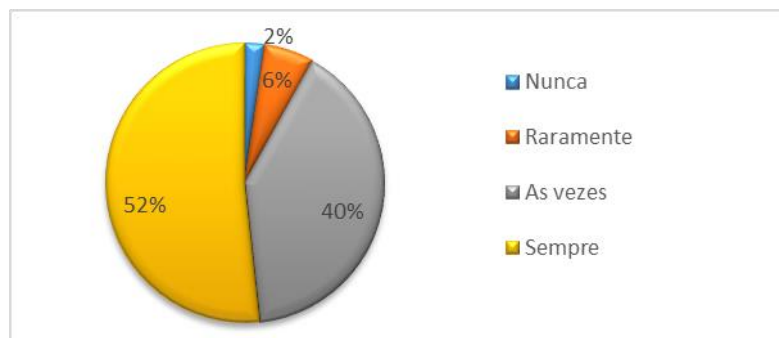


Gráfico 10: Gosta de trabalhar com procedimentos

Fonte: Dados coletados em pesquisa, 2016.

Os profissionais que gostam de trabalhar com procedimentos e regras normalmente são os pertencentes à geração dos *boomers* e alguns da geração X que estão mais próximos a sua geração anterior por estarem em fase de transição de períodos. Com tal pergunta, buscava-se encontrar constatar que a geração Y não gosta de procedimentos/regras, porém dos (40%) que analisam que às vezes regras e procedimentos são necessário (20,57%) pertencem a esta geração.

Com isso, observa-se que assim como no gráfico acima já mencionado que (60%) dos pesquisados gostam de sempre ter liberdade para desenvolver suas tarefas, (52%) deles gostam de trabalhar com regras/procedimentos, tendo quase que de forma unânime todos os pesquisados da geração *baby boomers* (9,24%).

Vale ressaltar que vários fatores influenciam essas mudanças de comportamento, como destaca Pratta e Santos (2007) a estruturação da família está intimamente vinculada com o momento histórico que atravessa a sociedade da qual ela faz parte, sendo determinados por um conjunto significativo de variáveis ambientais, sociais, econômicas, culturais, políticas, religiosas e históricas. De tal maneira, é preciso considerar que a estrutura familiar, está se modificando consideravelmente nas últimas décadas, vindo a influenciar no comportamento de suas gerações.

Após a apresentação dos dados, é possível avaliar que nem sempre as gerações se comportam conforme a teoria retrata, uma vez que, em relação ao conservadorismo das pessoas, fato bem marcante nas gerações de 46 a 70 anos (*Baby Boomers*), porém uma geração que costuma apresentar-se como moderna e revolucionária

(geração Y) se mostrou bem mais conservadora do que se imaginava ou conhecia, conforme pode ser visto no gráfico 05 acima.

No gráfico 06, nota-se que a geração dos boomers que costuma ser bem segura de suas ações e que gosta de estar se provando o tempo todo, apresentou um percentual considerável em relação ao fato de necessitar de motivação e reconhecimento em seu ambiente profissional. Os boomers também se mostraram bem abertos e sem nenhuma dificuldade em relação as novas tecnologias, gráfico 08, sendo uma atitude controversa, já que estudos apontam que eles apresentam dificuldades em relação ao aprendizado e ainda dificuldade em sua aceitação. E no gráfico 09, indicaram ser profissionais multitarefa.

Por último, no gráfico 10, os jovens da geração Y que de acordo com o material já estudado costumam pular processos para conseguir realizar suas tarefas, indicaram gostar de trabalhar com procedimentos/regras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa identificou por meio da pesquisa bibliográfica características inerentes às gerações *baby boomers*, X e Y e possíveis situações que geram conflitos entre elas. Com base nesses dados obtidos, realizou-se uma pesquisa de campo buscando identificar diante da percepção dos colaboradores de cinco empresas que atuam na área de prestação de serviços na cidade de São Mateus – ES, quanto algumas características em relação às gerações, e possíveis situações que geram conflitos, tendo eles – funcionários entre 15 a 70 anos – como base para identificar se tais dados eram reais em relação a cada geração ou se apontariam divergências comportamentais, conforme foi observado.

É importante destacar que a mesma foi elaborada de forma quantitativa, sendo assim para poder melhor identificar os fatores que geraram tantas divergências em relação à pesquisa realizada e os dados bibliográficos deste estudo seria interessante e aconselhável o desenvolvimento de uma pesquisa qualitativa, o que

permitiria um maior aprofundamento e identificação das variáveis que influenciaram o comportamento demonstrado pelas gerações estudadas.

Diante dos dados obtidos com a pesquisa, pode-se notar que os maiores causadores de conflitos apontados estão relacionados ao fato de os colaboradores apresentarem impaciência dos mais jovens, falta de prioridade em relação ao trabalho e a independência pessoal.

Os jovens da geração X e Y apresentaram por meio da pesquisa as mesmas características, serem profissionais independentes, impacientes, dependentes de seu trabalho, conservadores, necessitam de reconhecimento e motivação, são profissionais que gostam de ter liberdade para desenvolver suas tarefas, multitarefa, grande capacidade de aprendizado e aceitação de novas tecnologias e gostam de trabalhar com procedimentos/regras. Das quais, conservadorismo e trabalhar com procedimentos/regras não são características apresentadas pelos estudos bibliográficos em relação a geração Y. E, em relação à geração X se mostraram bem menos conservadores do que a geração Y, e uma grande necessidade de reconhecimento e motivação.

Já os *baby boomers* mostraram-se conservadores, um profissional multitarefa, gostam de trabalhar com procedimentos e regras, apresentaram não ter dificuldades em relação à aceitação e aprendizado de novas tecnologias, gostam de ter liberdade para desenvolver suas tarefas, necessidade de reconhecimento e motivação, conservadores e dependentes em relação ao seu trabalho. Dentre esses, dois fatos chamam a atenção por não serem características definidas como pertencentes a esta geração, como o fato de não terem problemas com novas tecnologias e possuir necessidade de reconhecimento e motivação.

Já que a geração Y entende bem de tecnologia e os meios de informações, porque não aloca-las dentro da empresa em um setor que possa melhor usufruir desta agilidade de informações; se a geração X não costuma se fidelizar as empresas por visar constantemente estar em crescimento pessoal, crie meios de reter esse profissional se ele for um talento e se os *baby boomers* tratam-se de profissionais que vestem a camisa da empresa e honram seus superiores, mantenha-os por perto.

Com isso, avalia-se que as pessoas estão buscando se moldar e adequar ao meio em que convivem, seja para aprender novas tecnologias ou adquirir novas habilidades. Avalia-se ainda que as pessoas de modo geral possuem conhecimento de que a impaciência e a independência são fatores que causam conflitos dentro das organizações, gerando prejuízos, então porque não realizam ou pensam em ações para tentar minimizar este tipo de situação? Por isso identifica-se assim a necessidade das organizações trabalharem melhor sua gestão de recursos humanos de modo que se possa conhecer seus colaboradores, identificar suas características e buscar usá-las de modo a contribuir para o crescimento da empresa.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ANDRADE, Irani de; MENDES, Patrícia; CORREA, Dalila Alves; ZAINÉ, Mariselma Ferreira; OLIVEIRA, Angela Trimer de. **Conflict of generations in the workplace: a study conducted in the public sector**. Anais do 9º CONTECSI – International Conference on Information Systems and Technology Management.

_____. **Conflito de gerações no ambiente de trabalho em empresa pública**. IX SEGeT 2012, Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Psicologia aplicada à administração de empresas: psicologia do comportamento organizacional**. 4ª ed. 5ª reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

BRITTES, Antônio da Silva; SILVA, Fernanda Ferreira Majewski da; AZEVEDO, Luana Katiele Silva de; BIERHALS, Renata de Assis; PAIN, Tatiana da Silveira; MOURA, Prof.^a Eliane. **Conflitos de gerações**. Anais da VI Mostra Científica do CESUCA, v. 1, n.6, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **O Capital Humano das Organizações**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4ª ed. São Paulo: Manole, 2014.

CONGER, Jay. Quem é a geração X? HSM Management, 11 set. - out., 1998.

COSTA, Débora Vargas Ferreira; COSTA, Marcos Paulo do Couto; LADEIRA, Lílian Bonsanto C. N. **Gerações X e Y e o impacto no ambiente de trabalho**. Disponível em: <<http://portal.estacio.br/media/4558159/artigo%2004%20-%20I%C3%ADlian%20bonsanto%20c.%20n.%20ladeira,%20d%C3%A9bora%20vargas%20ferreira%20costa%20e%20marcos%20paulo%20do%20couto%20costa.pdf>>. Estação Científica - Juiz de Fora, nº 11, 2014. Acesso em 29 mar. 2016.

CUNHA, Simone. **É possível ser um profissional multitarefa?** Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/e-possivel-ser-um-profissional-multitarefa/>>. 5 mar. 2013. Acesso em 19 out. 2016.

DAVIDOFF, Linda L. **Introdução à psicologia**. 3ª ed. São Paulo: Pearson Makron Books, 2001.

DOMINGUES, José Maurício. **Gerações, modernidade e subjetividade**. Rev. Tempo Social; USP, São Paulo, vol. 14, maio de 2002.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio século XXI escolar: O minidicionário da língua portuguesa**. 4ª ed. rev. ampliada. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

FERREIRA, Caroline; SANTOS, Kétlem S.; SOUZA, Marta Alves. **Análise do conflito de gerações em uma empresa de pequeno porte**. UNIBH, 2015.

FILHO, Frederico Eugênio Fernandes. **Como o Google motiva seus funcionários.** Disponível em: <<http://www.rh.com.br/Portal/Motivacao/Artigo/9229/como-o-google-motiva-seus-funcionarios.html>>. 3 jun. 2014. Acesso em 19 jun. 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010

LIMA, Ranieri. **Perfil das gerações no Brasil: as gerações X, Y e Z e seus perfis políticos.** São Paulo: Baraúna, 2012.

MAMONA, Karla Santana. **Conheça as características das quatro gerações que convivem no trabalho.** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/conheca-as-caracteristicas-das-quatro-geracoes-que-convivem-no-trabalho/32529>>. InfoMoney: 23 abr. 2010. Acesso em 25 mar. 2016.

MALAFAIA, Gabriela Silva de. **Gestão estratégica de pessoas em ambientes multigeracionais.** VII Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Rio de Janeiro, 2011.

MARA, Adriane. **Guerra de gerações: O que aprender com cada uma delas?** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/guerra-de-geracoes-o-que-aprender-com-cada-um-delas/51671/>>. 28 jan. 2011. Acessos em 29 mar. 2016.

MILDEBERGER, Daiana. **A evolução da área recursos humanos frente ao ambiente de mudanças organizacionais.** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-evolucao-da-area-de-recursos-humanos-frente-ao-ambiente-de-mudancas-organizacionais/53514/>>. 23 mar. 2011. Acesso em 17 abr. 2016.

OLIVEIRA, Sidnei. **Geração Y: Era das Conexões, tempo de Relacionamentos.** São Paulo: Clube de Autores, 2009.

_____. **Geração Y: O nascimento de uma versão de líderes.** São Paulo: Integrare Editora, 2010.

PENTEADO, Napoleão Saldanha; VIEIRA, Leonardo C; SANTOS, Letícia G.; BOEIRA, Bruno F.; NORO, Greice de B. **As Gerações no Contexto Organizacional: Conflitos e aprendizagem.** Anais do II Congresso da UNIFRA (Centro Universitário São Francisco). Santa Maria, 2009.

PRATTA, Elisângela Maria Machado, SANTOS, Manoel Antonio dos. **Família e adolescência: a influência do contexto familiar no desenvolvimento psicológico de seus membros.** Psicologia em estudo, v.12, n. 2, Maringá: mai/ago, 2007

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

VIDOTTI, Julio Augusto. **Como gerenciar três diferentes gerações dentro de uma empresa?** Disponível em: <<http://hbrbr.com.br/como-gerenciar-tres-diferentes-geracoes-em-uma-empresa/>>. Jun. 2013. Acesso em 29 mar. 2016.

WASHBURN, Earl R. **Are You Ready for Generation X?** The Physician Executive: American College of Physician Executives – Journal of Medical Management. Volume 26, Issue #1, Jan./Fev. 2000.

A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE COMO FATOR DE CRESCIMENTO EMPRESARIAL

Karla Dos Santos Henriques¹
Lorna Scheidegger Da Fonseca²
Sandra Luiza Gomes³

RESUMO

O presente artigo trará compreensões a respeito do tema qualidade de atendimento como fator de crescimento empresarial, com o objetivo de compreender a relação que há entre qualidade no atendimento e crescimento empresarial em uma empresa de contabilidade. Para a análise dos dados, foram utilizados métodos como entrevistas, questionários e análise documental. Como resultado, verificou-se que a empresa está em um processo de reestruturação, buscando constante desenvolvimento e expansão. Através de treinamentos internos aos funcionários, triagem frequente de opiniões dos clientes e de fornecimento de informações aos clientes através de canais de comunicação, e ainda, oficinas e consultorias, a empresa fornece um atendimento de qualidade. Entretanto, apesar do atendimento ser um diferencial na empresa, não houve de fato crescimento empresarial de acordo com a pesquisa realizada. Apesar de a empresa objeto de estudo estar passando por uma fase de reestruturação, há tendências de desenvolvimento e expansão, assim como para outras empresas da área que buscarem o bom atendimento ao cliente como prioridade.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade. Atendimento. Crescimento empresarial.

ABSTRACT

This article will provide insights regarding the quality of service as a business growth factor, with the objective of novelty in relation to quality without attendance and business growth in an accounting firm. For data analysis, research methods such as questionnaires and documentary analysis. As a result, it has been found that a company is in a process of restructuring, seeking constant development and expansion. Features of in-house employee training, frequent screening of customer reviews and provision of information to customers through communication channels, as well as workshops and consultancies, a company that has quality service. However, it is not served by a company, it is not really sophisticated according to a survey. Although a study company is undergoing a restructuring phase, there are development and expansion trends, as well as other companies in the area that visit customer service as a priority.

KEY-WORDS: Quality. Attendance. Business growth.

¹Graduanda em Administração pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus.

²Graduanda em Administração pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus.

³Graduanda em Administração pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus.

1 INTRODUÇÃO

Atendimento ao cliente com qualidade se tornou um dos objetivos mais buscados por uma organização, pois a competitividade no mercado aumenta de acordo com o avanço da tecnologia, entre outros fatores. Através da qualidade no atendimento ao cliente, as empresas obtêm um diferencial competitivo no mercado.

O trabalho abordará a qualidade do atendimento ao cliente como fator de crescimento empresarial, pois é através do atendimento que os clientes têm a primeira impressão em relação à empresa, tendo em vista que nem sempre o cliente conhece de antemão o serviço ou produto oferecido por ela. É importante frisar também que a forma mais convincente de ganhar um cliente para a mesma é através do bom atendimento, tanto no primeiro momento, quanto para sua fidelização, contribuindo assim para o crescimento empresarial.

O atendimento não está apenas relacionado a tratar o cliente bem, mas também está relacionado a conhecer o perfil dos clientes, compreender suas necessidades, e superar suas expectativas, gerando assim fidelização dos clientes, promovendo a divulgação do serviço ou produto.

O atendimento é o elo entre a empresa e os clientes, por isso a maneira como ele é tratado dentro da organização resultará no grau de sua satisfação com a mesma. Um cliente se sente satisfeito quando o desempenho do produto ou do serviço fica acima da sua expectativa, ou seja, o produto ou serviço é melhor do que o cliente esperava (SILVA, 2011, p.6).

Com o objetivo de compreender a relação que há entre qualidade de atendimento ao cliente e o crescimento da empresa, o presente trabalho discorrerá sobre como um cliente deve ser tratado, com base em suas necessidades, e no que esse atendimento de qualidade está contribuindo para o crescimento empresarial.

Um cliente satisfeito, fiel a uma marca ou empresa, é um excelente ativo intangível para qualquer organização, pois cada cliente satisfeito fala em média para outros cinco de sua satisfação, e isso é um excelente efeito multiplicador (LAS CASAS, 2012, p. 24).

Bentes (2010) relata que para uma empresa competir no mercado, é necessário que invistam em suas competências, e estejam sempre em desenvolvimento,

aprimorando sua qualidade. Devem também definir qual será o tipo de mercado, compreender as necessidades dos clientes para que assim possam atendê-las. Através desses fundamentos, a empresa terá capacidade de competir.

Silva (2011, p.11) diz que “as empresas que não adequarem seus processos para atenderem às exigências do mercado e do próprio órgão regulamentador, poderão perder seu *market share*, ou seja, a sua fatia de mercado, para seus concorrentes”. A elaboração deste trabalho justifica-se por compreender a interação que há entre qualidade de atendimento e crescimento empresarial, tendo em vista que a competitividade no mercado aumenta cada vez mais. Por isso, as empresas precisam acompanhar o desenvolvimento do mercado e atender as exigências de seus clientes, pois assim se diferenciam dos demais concorrentes.

Com a intenção de compreender o mercado atual, quanto à qualidade prestada no atendimento, e a sua eficácia para o crescimento de uma empresa, a presente pesquisa abordou o tema: A qualidade do atendimento ao cliente como fator de crescimento empresarial, baseado em uma empresa de contabilidade da cidade de São Mateus-ES. Entender o que deve ser feito através da resposta à seguinte pergunta: Como o atendimento ao cliente pode influenciar no crescimento empresarial, em uma empresa de serviços contábeis?

O objetivo central deste trabalho é: Compreender a relação que há entre qualidade no atendimento e crescimento empresarial em uma organização. À vista disso, conhecer os procedimentos de atendimento que trazem crescimento empresarial, compreender o comportamento do consumidor da empresa estudada e verificar se as necessidades dos clientes da empresa estudada estão sendo atendidas com o atendimento prestado pela mesma.

2 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia utilizada para a construção deste trabalho foi de: pesquisa bibliográfica, pesquisa exploratória, e pesquisa descritiva. A pesquisa bibliográfica foi mencionada, devido ao uso de materiais para elaboração do trabalho, tais como:

livros, materiais eletrônicos, monografias, teses, onde todos foram utilizados com o intuito de adquirir o conhecimento necessário para tratar do tema abordado.

Ferrão (2012), fala que a pesquisa bibliográfica é o ponto de partida na consulta de todos os tipos de fontes secundárias relativas ao tema que foi abordado para realização do trabalho.

A pesquisa exploratória foi utilizada no trabalho por ser uma pesquisa que proporciona mais informações sobre o tema, e auxilia no descobrimento de novas ideias, gerando maior conhecimento sobre os assuntos pertinentes para a realização deste trabalho. Para Andrade (2006, p. 124), “a pesquisa exploratória, na maioria dos casos constitui um trabalho preliminar ou preparatório para outro tipo de pesquisa”. A pesquisa descritiva foi abordada no trabalho devido a mesma ser empregada às técnicas mais comuns de coleta de dados, como questionário e observação sistemática.

Segundo Andrade (2006, p. 124), “quando a pesquisa descritiva utiliza a forma mais simples de coleta de dados ela se aproxima da exploratória”. Sendo assim, foram utilizados estes três tipos de pesquisas mencionados. Cada uma forneceu as informações necessárias para a construção e análise dos dados da pesquisa, visto que a pesquisa bibliográfica é essencial para a construção inicial do trabalho e as pesquisas exploratória e descritiva se complementam.

A técnica para coleta de dados utilizada neste trabalho envolveu a pesquisa de campo, onde a mesma se baseou nos fatos que ocorrem no cotidiano da empresa Zanni Contabilidade no que diz respeito às orientações e treinamentos internos de atendimento, e então será feito o levantamento de dados na empresa para depois ser analisado os seus métodos de treinamento interno, e a forma como eles afetam positivamente na qualidade de atendimento.

A pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou uma hipótese, que se queira comprovar ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles (ANDRADE, 2006, p. 127).

Para verificar os resultados obtidos por meio do estudo da empresa Zanni Contabilidade, fez-se um levantamento de dados através de questionários, e entrevistas. O objetivo da aplicação de questionários é analisar qual a percepção dos entrevistados em relação ao atendimento prestado pela empresa estudada, e qual é o nível de satisfação dos clientes em relação ao atendimento prestado.

Segundo Barros (2007 p. 106), “o questionário é um instrumento mais usado para o levantamento de informações”. No questionário, as perguntas poderão ser abertas ou fechadas. As perguntas fechadas são aquelas com opções de respostas pré-determinadas, ou seja, já se tem as respostas para o indivíduo marcar. Já nas perguntas abertas os indivíduos poderão responder livremente proporcionando maiores informações.

A pesquisa qualitativa será mais predominante, pois os dados coletados serão transformados em ideias como auxílio na melhoria do atendimento da própria empresa em questão, bem como de outras empresas da área. Quanto ao tratamento dos dados, foi realizado através de procedimentos quantitativos e qualitativos.

As perguntas abertas foram utilizadas na entrevista com a proprietária da empresa e a gerente de recursos humanos. As perguntas fechadas foram utilizadas em questionários distribuídos aos clientes da empresa, onde há também duas perguntas abertas.

Segundo Ferrão (2012), a entrevista é considerada o encontro de duas pessoas ou mais, com a finalidade de adquirir informações sobre determinado assunto, através de uma conversa natural ou de forma profissional.

Para a melhor compreensão dos dados, optou-se por uma entrevista não estruturada, devido apresentar liberdade para o entrevistador. O mesmo pode criar ou simular situações consideradas adequadas ao momento da entrevista, com o intuito de obter mais informações, explorando o assunto abordado, podendo ser feitas perguntas abertas, sendo realizadas através de uma conversa informal.

Na entrevista não estruturada o pesquisador busca alcançar informações através da conversa, informações para serem usadas em análises qualitativas, assim sendo precisas para solucionar o problema de pesquisa. Já a entrevista focalizada poderá ser efetuada através de tópicos ou roteiros de itens a serem seguidos, podendo ser alterados conforme o pesquisador desejar (BARROS, 2006 p.108)

Os dados coletados serão transformados em conhecimento e sugestões como auxílio na melhoria do atendimento em outras empresas, além da empresa estudada. A análise documental é de grande importância para análise e interpretação de dados, para o levantamento de informações e obtenção de conclusões concretas. A mesma será realizada através de dados coletados na empresa, onde será observado: ficha cadastral de clientes, para análise do histórico de clientes nos últimos anos, e planilhas de controle de treinamentos internos.

A pesquisa documental corresponde a toda informação coletada, seja de forma oral, escrita ou visualizada. Ela consiste na coleta, classificação, seleção difusa e utilização de toda a espécie de informações, compreendendo também as técnicas e os métodos que facilitam a sua busca e a sua identificação (FACHIN, 2006, P.146).

A presente pesquisa tem o intuito de recolher informações através da análise documental no que se refere a atendimento ao cliente na empresa Zanni Contabilidade. O objetivo dominante é analisar se a empresa está em crescimento através do atendimento ao cliente, verificando os documentos que forem disponibilizados pela empresa.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 QUALIDADE

De acordo com Zenone (2010, p.44), a qualidade do atendimento ao cliente não é mais um fator diferencial, tornando-se assim um fator estratégico. Ter um produto de qualidade se tornou uma obrigação, e atender o cliente com qualidade é um grande diferencial dentro das organizações.

Qualidade é uma das palavras-chave mais difundidas junto à sociedade e também nas empresas (ao lado de palavras como produtividade, competitividade, integração, etc.). No entanto, existe certa confusão no uso desse termo. A confusão existe devido ao subjetivismo associado à

qualidade e também ao uso genérico com que se emprega esse termo para representar coisas bastante distintas(CARPINETTI, 2012, p. 11)

Existem conceitos de qualidade diferentes, que tratam de coisas distintas, como por exemplo, a qualidade de um produto de acordo com o gosto específico de um cliente. Em se tratando de qualidade de atendimento, ou até mesmo de produto, a satisfação do cliente é o que define esse termo.

O entendimento predominante nas últimas décadas e que certamente representa a tendência futura é a conceituação de qualidade como satisfação dos clientes. Essa definição contempla adequação ao uso ao mesmo tempo em que contempla conformidade com as especificações do produto(CARPINETTI, 2012, p. 12).

Os clientes precisam avaliar a qualidade de atendimento para a empresa compreender como está se saindo com o serviço prestado. A necessidade de adequar a qualidade prestada ao que o cliente deseja/precisa é de fato uma condição vital para o funcionamento das empresas. Para Marques (2013), é possível medir resultados de um trabalho na ótica dos usuários, uma vez que indicadores de qualidade estão relacionados à satisfação dos clientes.

Inexistem dúvidas quanto ao fato de a qualidade ser uma condição fundamental e vital para as empresas, em relação ao desempenho, continuidade e sucesso. Nunca se falou tanto sobre o tema, notadamente no Brasil, pela abertura de mercado, concorrência internacional e necessidade de adequação da qualidade a padrões mundiais(BERNARDI, 2012, p. 111)

Em termos de qualidade em serviços de atendimento, a opinião é pessoal, pois cada cliente reage de uma forma ao ser atendido de uma mesma maneira. Cada consumidor possui necessidades e exigências específicas.

MARSHALL JUNIOR et al (2010, p. 40) afirmam que a qualidade é definida de acordo com as exigências e as necessidades do consumidor. Como estas estão em permanente mudança, as especificações da qualidade devem ser alteradas frequentemente.

Além da visão de qualidade pela ótica dos consumidores e clientes, antes está a qualidade em quem presta o serviço. O ambiente de trabalho deve estar favorável,

levando motivação ao prestador de serviço, o que gera como consequência, um atendimento eficaz ao cliente.

Qualidade nas pessoas está diretamente relacionada a um desempenho eficaz, eficiente, produtivo, consistente e confiável, o que depende de motivações, habilidades, conhecimento e até de características pessoais; fica óbvio que qualidade só pode ser genuinamente inserida na empresa pela criação de um ambiente propício; caso contrário, torna-se um “faz-de-conta”(BERNARDI, 2012, p. 112)

Não faz sentido uma empresa exigir qualidade de atendimento sem antes preparar seus colaboradores e o ambiente para tal, trazendo conhecimento e motivação para seus funcionários. Sendo assim, devidamente preparados, a empresa se torna apta à inserir esse atendimento de qualidade de forma concreta.

3.1.1 Qualidade no atendimento

A qualidade do atendimento deve ser a principal preocupação no início de uma construção de relacionamento com o cliente, pois é o primeiro contato que o mesmo tem com a empresa. Se essa impressão inicial for ruim, o cuidado no atendimento a esse cliente futuramente deve ser maior se ele retornar, uma vez que, a primeira impressão é a que fica.

De acordo com Barbosa (2015, p. 113), a qualidade no atendimento é a porta de entrada de uma empresa, na qual a primeira impressão é a que fica. O cliente em primeiro lugar é à base da filosofia da qualidade total, em conformidade com a atual administração.

Segundo Bernardi (2012, p. 112), qualidade nas atividades é exceder as expectativas do cliente. Essa qualidade abrange todo o ciclo de operações, envolve processos, bem como todas as atividades da empresa.

Precisamos buscar qualidade em todos os momentos. Basta analisarmos cada parte que compõe esta evolução administrativa. Para isso, precisamos iniciar os nossos planos executivos, e cada consultor faz sua interpretação pessoal. Mas, tudo gira em torno de um bom atendimento. Não adianta executar diversas fases administrativas se não iniciar com o comportamento humano. Nenhuma pessoa gosta de ser maltratada, ser ignorada, esperar. Tudo isso são princípios de mau atendimento e, para nos livrarmos disto,

devemos nos colocar no lugar do outro para não praticarmos o descaso e má conduta do atendimento(MARQUES, 2013, p. 571).

Em suma, qualidade no atendimento é lidar principalmente com o comportamento humano, com as necessidades de cada cliente individualmente. O cliente deve se sentir bem vindo, deve ser escutado e atendido da forma mais eficaz possível.

3.2 ATENDIMENTO

No contexto da globalização, as organizações buscam maneiras de se manter competitivas no mercado. A forma de atendimento é justamente o diferencial competitivo que deve manter a empresa e o relacionamento com o cliente firmado. Segundo Santos (2007 p. 1), o atendimento é considerado fator determinante na empresa para a conquista e manutenção de novos clientes, transformando-se numa atitude fundamental para a sobrevivência da própria empresa.

As empresas que desejam manter um bom atendimento para com seus clientes, precisam antes investir em seus colaboradores. Tendo as pessoas devidamente preparadas para um atendimento com qualidade, as empresas se tornam aptas para tratarem com excelência os seus clientes.

A qualidade no atendimento ao cliente reflete ao grau de eficiência na organização. Ou seja, trata-se de uma atividade que deve retratar o espelho da sua cultura, da motivação de seus funcionários, das relações de trabalho, da capacidade gerencial dos seus gestores e da sua integração com o trabalho em equipe(SANTOS, 2007, p. 1)

O processo de atendimento ao cliente envolve o todo da empresa, ou seja, tudo que mantém relação com o cliente. O *marketing*, o produto, o preço, possuem um papel fundamental na organização e estão ligados ao processo de atendimento, mas para que este processo seja executado com qualidade é necessário que haja um bom atendimento.

O cliente deve necessariamente ocupar as prioridades de negócio da empresa. Sua satisfação, independentemente de sua classificação, é fator crítico de sucesso para qualquer organização que queira continuar competindo no mercado global(RIBEIRO, 2007 p. 34).

Portanto, o atendimento está relacionado ao serviço prestado pela empresa, pois com um serviço prestado de maneira qualificada trás a satisfação do cliente gerando lealdade dos mesmos, influenciando no crescimento da empresa.

Barbosa (2015), diz que um dos principais responsáveis pelo sucesso e futuro de uma empresa é o atendente, pois é o atendimento que liga a organização ao cliente. O consumidor sendo bem tratado, e conquistada sua confiança, o levará a uma boa impressão da empresa, podendo voltar outras vezes, e até divulgando o bom atendimento.

O cliente satisfeito retornará novamente na empresa e irá consumir mais, fazendo também a divulgação do serviço prestado. É importante ressaltar que a satisfação influencia na divulgação da imagem da empresa, levando à indicações para novos clientes.

Segundo Nierenberg, 2002 (apud SANTOS, 2007 p. 3) “Um cliente insatisfeito comenta com 10 pessoas sobre seu descontentamento. O cliente satisfeito, no entanto divulga sua experiência somente com 5 indivíduos”.

O atendimento de qualidade é fundamental para a organização, pois é importante para manter a imagem da empresa e também influencia na atração de clientes, superando suas expectativas e gerando a satisfação dos mesmos. Para atingir a qualidade no atendimento, os colaboradores devem estar na mesma visão da empresa e obter um melhor desempenho em sua função, e assim estarão qualificados para prestar um bom atendimento.

3.3 CLIENTES

Segundo Kotler e Keller (2006, p.138 apud ZENONE 2010 p. 3), sem os clientes, basicamente as empresas deixariam de existir, pois o cliente é o único e verdadeiro centro de lucro da empresa, as empresas devem ter como foco principal os clientes, procurando atender a todas as suas expectativas.

Empresas de profissionais liberais como as empresas de contabilidade, dentre outras, utilizam a palavra cliente, e não consumidor. Profissionais liberais sabem muito sobre seus clientes, dedicam mais tempo para ajudar e agradar esses clientes, gerando maior familiaridade e empatia (KOTLER, 2009, p. 176).

Zenone (2010, p.11), diz que as empresas devem conhecer seus clientes, para assim desenvolver produtos e serviços de acordo com suas expectativas, e assim aumentar a participação em relação à suas compras, e conquista-los cada vez mais, tornando-os clientes lucrativos.

3.3.1 Atendimento ao cliente

Dentro de uma organização há os clientes internos e externos, sendo os clientes internos os funcionários, e demais colaboradores da empresa, e externos são os responsáveis por adquirir produtos e serviços da mesma.

Para Santos (2007, p.5), muitas organizações priorizam a qualidade no atendimento aos clientes externos, dando pouca ou nenhuma importância à satisfação de seus funcionários da área de atendimento, onde os mesmos são responsáveis pela atração e fidelização de clientes.

Atender a um cliente é um relacionamento interpessoal, o qual se processa através da comunicação, impulsionado pela motivação, visando nessa interação, detectar as necessidades ocultas do cliente, e satisfazê-las com qualidade(SANTOS, 2007, p.1).

Os clientes estão cada dia mais exigentes em relação aos preços, qualidade na prestação de serviços, e também no atendimento. Portanto as empresas devem criar estratégias para atrair e reter clientes.

As empresas que investem em qualidade no atendimento acabam saindo na frente, pois atendimento ao cliente se tornou mais que um diferencial. As empresas devem investir em treinamentos, principalmente para o profissional de atendimento, sendo os profissionais responsáveis pela atração de clientes, os mesmos devem sempre procurar atender da melhor forma possível, sempre tratando o cliente com respeito, simpatia e educação de forma a encantar o cliente.

Kotler (2009, p.177) diz que quanto mais um cliente gostar da empresa, mais provavelmente falará bem dela, a melhor publicidade é um cliente satisfeito.

Segundo Dantas (2004 p.59 apud UGGIONI 2010 p.34), o modelo ideal de atendimento é :

Quadro 1 - Modelo ideal de atendimento

Fatores fundamentais: cortesia, simpatia e educação, cumprimento de promessas e ofertas, desburocratização.
Satisfação a ser passada ao cliente: ele é sempre bem vindo; seus problemas serão tratados por seres humanos; não está sendo alvo de argumentações falsas.
O profissional de atendimento: deve agir como empresa e pensar como cliente, conhecer bem a empresa e os produtos/ serviços, que ela oferece, conhecer técnicas de relacionamento humano; ter capacidade e autonomia para resolver problemas; tratar cada cliente como gostaria de ser tratado.
O ambiente de atendimento deve ser limpo, bem decorado e bem sinalizado, funcional e automatizado, atendentes bem selecionados e treinados, confortável tanto para o cliente, quanto para os atendentes.

Quadro 1 : Modelo ideal de atendimento. Fonte: Dantas (2004, p.59)

De acordo com o quadro 1, para obter excelência no atendimento, o funcionário deve ter em mente o fundamental, que é tratar o cliente com cortesia, simpatia e educação, tratar o cliente com honestidade, e mostrar que ele é sempre bem-vindo, procurando resolver seus problemas da melhor forma possível. Além de conhecer bem a empresa, os produtos e serviços que a mesma oferece, para ter a capacidade de resolver os problemas de cada cliente em individual. No entanto além do perfil do funcionário excelente, o ambiente de atendimento deve estar limpo, e confortável para todos.

3.3.2 Atração de clientes

As empresas devem ter o poder de atrair os clientes, no entanto isso só será possível se as mesmas investirem em produtos e serviços de qualidade, procurando continuamente atrair e investir em seus clientes obtendo assim sucesso profissional.

Os clientes estão cada vez mais exigentes, e informados, eles esperam que as empresas façam mais do que apenas informa-los ou satisfazê-los, que possam conquista-los cada vez mais, excedendo as suas expectativas, atingindo o encantamento(ZENONE, 2010, p. 2).

Kotler (2009 p.160) diz, “monitore o nível de satisfação de clientes atuais com seus produtos e serviços, não tenha esses clientes como garantidos, faça algo especial para eles de vez em quando, estimule o *feedback* deles”.

As empresas são responsáveis pelos funcionários, sendo os funcionários responsáveis pelos clientes, portanto as empresas devem investir em seus funcionários como um todo, disponibilizando treinamentos e motivando-os. Quando a empresa disponibiliza funcionários capacitados, a tendência é de crescimento.

Os funcionários por sua vez devem buscar satisfazer os clientes, pois o sucesso da empresa se mede através da satisfação do cliente, uma vez que um consumidor insatisfeito comenta experiências negativas em relação à empresa, podendo manchar a imagem da mesma.

Kotler (2009, p.160) afirma que “um cliente perdido representa mais do que a perda da próxima venda, a empresa perde o lucro futuro durante o tempo de vida desse cliente”.

Contudo, as empresas devem ter como maior objetivo atrair e reter clientes, fazendo o máximo para satisfazer as suas necessidades e desejos, a fim de continuar obtendo lucro. Uma vez que com a perda de um cliente, as empresas acabam perdendo seu lucro.

3.3.3 Fidelização

A fidelidade é um fator importante para o crescimento de uma organização. Obter clientes fiéis torna a empresa mais lucrativa e constante. Empresas que investem no cliente acabam obtendo vantagem em relação a outras.

O conceito de fidelidade significa que os clientes continuam a comprar de uma empresa porque acreditam que ela tenha bons produtos ou serviços. Não a abandonam e, muito pelo contrário, estão geralmente dispostos a cooperar(LAS CASAS, 2012, p. 28)

A empresa deve ter uma relação duradoura com seus clientes em potencial, fidelizar um cliente é manter uma base de dados sempre atualizada, em detrimento de manter suas informações e não perder o contato com os clientes.

Segundo Kotler (2009 p.167), o computador proporcionou enorme vantagem ao pessoal de marketing e dos vendedores, permitindo-lhes armazenar todos os tipos de detalhes sobre os clientes atuais e em potencial.

Portanto é interessante que as empresas invistam em seus clientes, não somente mantendo suas informações atualizadas, mas oferecendo produtos e serviços de qualidade, que transpareçam segurança em relação ao produto ou serviço adquirido.

Kotler (2009, p.169 e 175) diz que as empresas inteligentes, que priorizam o crescimento, não só vendem produtos ou serviços. Consideram-se criadoras de clientes lucrativos. Não querem apenas obter clientes, como também tê-los por toda a vida. Os clientes mais lucrativos, na maioria das vezes, são os mais antigos, as empresas devem investir neles, os tratando de maneira especial, enviando cartões de felicitações de aniversários, brindes, convites para eventos e outras gentilezas, a fim de mostrar que a empresa se importa com seus clientes em especial.

As empresas devem ter em mente que o cliente fidelizado é a base para o crescimento, sem eles as empresas teriam mais dificuldade em obter crescimento empresarial, portanto encontrar meios de atrair e reter os clientes é um fator primordial dentro das organizações. O importante não é apenas ter clientes lucrativos, mas tê-los para a vida inteira.

4 ANÁLISE DE DADOS

De acordo com o site da empresa, Zanni Contabilidade (acesso em 25 de ago. 2017), “a Zanni Soluções Empresariais é uma empresa da área contábil que está no mercado desde 1991 e tem como missão contribuir com o desenvolvimento das empresas por meio do apoio à gestão. Possui unidade em São Mateus, no Espírito Santo e atende clientes em todo o território do Espírito Santo, Bahia e Minas Gerais. Executa serviços nas áreas societária, contábil, tributária, pessoal e administrativa a Pessoas Jurídicas e Físicas, atuando tanto na organização e gerenciamento de processos internos como na realização dos serviços sob a forma de terceirização de procedimentos, tendo como objetivo o desenvolvimento constante de um serviço moderno para melhor atender ao cliente visto as necessidades cada vez maiores de informações gerenciais e as constantes alterações da legislação.”

Segundo a gerente de recursos humanos, atualmente, a empresa ministra oficinas, *workshop*, palestras e cursos que visam aprimorar o negócio do cliente, o que será apresentado ao decorrer da análise dos dados.

Para análise dos dados e coletas de informações, foram realizadas entrevistas nos dias 12 e 15 de setembro de 2017 na Empresa Zanni Contabilidade, com a proprietária e a gerente de Recursos Humanos, respectivamente, pelo fato das mesmas terem um amplo conhecimento da empresa e do tema abordado. As perguntas realizadas constam no apêndice “A” e “B” ao final deste trabalho. Na entrevista com a proprietária, a mesma informou que a empresa Zanni Contabilidade está passando por um momento de reestruturação desde o ano de 2012, onde houve uma redução do número de funcionários e também, redução no número de clientes.

Segundo a gerente de recursos humanos e a proprietária, essa reestruturação aconteceu devido a um fator inesperado somado à percepção do mercado externo, estando cada vez mais exigente, levando a empresa a se preocupar em se manter mais competitiva.

Até 2012, éramos eu e Willian Zanni, foi quando ele faleceu, então eu tive que encontrar formas de como conduzir daqui para frente. Nesse processo

todo de reestruturação que a gente vem passando, a equipe teve um envolvimento muito grande. Hoje, a equipe se enxerga realmente fazendo parte, e isso é uma necessidade que o mercado está exigindo, e as empresas precisam acordar para isso (Claudiani Zanni, proprietária, entrevista em 12 de setembro 2017).

A empresa passou por uma reestruturação desde o ano de 2012, o que ocasionou uma redução do número de funcionários e também, redução de clientes. Desde então, a empresa vem investindo em melhorias e treinamentos internos, para melhor atender aos seus clientes.

A Zanni vem passando por um processo de reestruturação muito grande, onde a empresa vinha num processo de crescimento aonde a capacidade de atendimento era menor do que a nossa demanda... da forma como está o mercado hoje, você não tem mais como sustentar essa situação, então praticamente nesses últimos 5 anos, a gente vem trabalhando para fazer essa adequação, para ter condições de continuar crescendo, mas de uma forma sustentável (CLAUDIANI ZANNI, proprietária, entrevista em 12 de setembro 2017).

Foram analisados formulários de registro de manifestação de cliente, disponibilizados pela empresa Zanni, que indicam que a mesma vem se preocupando de forma efetiva com a satisfação dos clientes desde 2014. Atualmente, a empresa reconhece que falhou ao não continuar desenvolvendo constantemente esses questionários com os clientes, entretanto permanece concedendo todo apoio aos clientes através de email, fazendo triagem de situações, e solucionando problemas, questionamentos e sugestões.

Os formulários de opinião eram enviados por e-mail e assim os clientes tinham oportunidade de registrar sugestões e reclamações. Já os treinamentos internos na Zanni possuem como objetivo melhorar o atendimento ao cliente e também aperfeiçoar e desenvolver habilidades dos funcionários.

Segundo Guelbert (2012, p. 68) “treinamento é uma importante alternativa para a mudança de atitude, conhecimentos ou habilidades necessárias ao desempenho adequado do capital humano na empresa”. São ministrados treinamentos aos funcionários e oficinas aos clientes da Zanni. Segundo a gerente de Recursos Humanos, há uma parceria, informal até o momento, com uma empresa de consultoria, a Alavanca, onde juntos, dão suporte e investem em conhecimento

adicional para os clientes da Zanni Contabilidade. Atualmente a empresa possui um *layout* mais favorável para atender seus clientes. Há um auditório para reuniões e apoio em consultoria aos seus clientes, o que foi verificado através de fotos e análise presencial.

As gerentes do escritório fizeram um curso de *coaching*, fizeram a PNL (programação neuro linguística), o nosso grupo de coordenadores e supervisores também passou por um curso de liderança, até mesmo para ter condições de trabalhar o resto da equipe. A questão de cursos online, estamos sempre agendando com a equipe, vendo formas de estar trabalhando. E na questão do nosso processo interno de melhoria, as funcionárias participam dessa situação de buscar o que fazer e como fazer (CLAUDIANI ZANNI, proprietária, entrevista em 12 de setembro 2017).

A Zanni Contabilidade passou a investir em publicidade e propaganda, a empresa possui um perfil no *facebook*, possui também um site sobre seus serviços, e no ano de 2013 a empresa recebeu o prêmio Gazeta Empresarial sendo considerada a melhor empresa do ramo no município de São Mateus.

Para compreensão e análise da satisfação do cliente em relação ao atendimento da Zanni, foram utilizados dados primários, através de questionário aos clientes, conforme apêndice “C”. O mesmo foi composto de duas perguntas abertas e oito perguntas fechadas. O questionário foi respondido via e-mail, o que dificultou a agilidade das respostas onde obteve-se o retorno de sete clientes apenas, o que representa um número reduzido para a análise e compreensão eficaz do atendimento prestado pela Zanni Contabilidade.

A empresa Zanni Contabilidade forneceu uma declaração, conforme consta em anexo ao final deste trabalho, mencionando a demora do retorno da mesma, pois não foi autorizado pela empresa a aplicação dos questionários presenciais junto ao cliente, e os questionários só poderiam ser aplicados com a autorização da proprietária da empresa, a mesma se encontrava fora do Brasil, por isso houve demora em autorizar a aplicação dos questionários via e-mail. Pelo fato dos questionários terem sido enviados por e-mail, ficou a critério do cliente responder ou não a pesquisa.

Houve também restrição de informações referente ao histórico de faturamento da empresa, o que não permitiu uma análise financeira. Porém, de acordo com a proprietária, o faturamento é estável, onde a empresa está trabalhando com qualidade e mantendo o mesmo resultado financeiro atualmente.

Para atender os objetivos específicos, foi realizado a análise documental das planilhas de controle de treinamento e dos formulários de manifestação de opinião dos clientes, o que gerou os seguintes resultados: conhecimento dos treinamentos internos realizados na empresa; compreensão do comportamento do cliente através de observação presencial e aplicação de questionário via e-mail; verificação da satisfação dos clientes e reconhecimento da qualidade de serviços prestados através de fotos do troféu do Prêmio Gazeta Empresarial (1º lugar em Escritório de Contabilidade).

A seguir, o resultado do questionário aplicado para os clientes da Zanni Contabilidade:

Tabela 1- Qual o grau de satisfação do atendimento prestado pela empresa Zanni Contabilidade?

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Percentual
Excelente	06	85,71%
Bom	01	14,29%
Regular	0	0
Ruim	0	0

Fonte: Questionário, atendimento ao cliente na empresa Zanni Contabilidade.

Analisando a tabela 1, pode-se perceber que em maioria, os clientes da Zanni Contabilidade avaliam o atendimento prestado como sendo excelente, pois de acordo com o questionário aplicado, 85,71% dos clientes o classificaram assim. E 14,29% avaliaram como “bom”. A empresa Zanni Contabilidade reconhece a importância do atendimento na empresa, e procura cada vez mais se qualificar para melhor atender o cliente.

Tabela 2. Como a empresa busca orientar seus clientes?

Alternativas	Frequência absoluta	Frequência Percentual
Por e-mail	07	100%
Por telefone	02	28,57%
Presencial	01	14,29%
Palestras	03	42,86%
Não há orientação	0	0

Fonte: Questionário, atendimento ao cliente na empresa Zanni Contabilidade

De acordo com a tabela 2, todos os clientes entrevistados informaram que o atendimento para orientações é feito por email. Entretanto a empresa adota outros meios também, como o telefone, atendimento presencial e palestras, o que indica sua preocupação em manter um relacionamento constante com o cliente.

Tabela 3- Você indicaria a empresa Zanni Contabilidade para um amigo/conhecido?

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Percentual
Sim	05	71,43%
Não	0	0
Talvez	0	0
Com certeza	02	28,57%
Nunca	0	0

Fonte: Questionário, atendimento ao cliente na empresa Zanni Contabilidade.

A tabela 3 expõe a satisfação dos clientes ao demonstrarem reconhecimento pela empresa, levando à indicarem os seus serviços à pessoas conhecidas. Isto mostra a confiabilidade que o cliente possui com a empresa Zanni.

Tabela 4- A empresa oferece um bom acompanhamento diário aos seus clientes?

Alternativas	Frequência absoluta	Frequência Percentual
Sim	03	42,86%
Não	0	0
As vezes	01	14,29%
Normalmente sim	02	28,57%
Sempre	01	14,29%
Nunca	0	0

Fonte: Questionário, atendimento ao cliente na empresa Zanni Contabilidade.

Na tabela 4, verifica-se que as respostas foram um pouco distintas, onde 42,86% responderam que a empresa oferece um bom acompanhamento diário à eles. Um total de 14,29% responderam “as vezes” e a mesma quantidade respondeu “sempre”. Do restante, 28,57% responderam “normalmente sim”.

As perguntas abertas foram apenas duas. A primeira se referia a como os clientes eram tratados em momentos de dúvidas, e as respostas foram compostas de palavras como: “esclarecedoras”, “ágil”, “eficaz”, “fácil entendimento”, “dúvidas esclarecidas”, “informações novas”, “clareza”, “objetividade” e “atendido dentro das expectativas”. A segunda era na verdade um espaço para sugestão de melhorias, onde quatro clientes não sugeriram e três preencheram com as seguintes expressões: “divulgar melhor o formulário de opinião do cliente”, “ser mais ágil nas solicitações” e “o trabalho está bom, sem sugestões de melhoria”.

As questões abertas são aquelas que dão condições ao pesquisado de discorrer espontaneamente sobre o que está sendo questionado. As respostas são livres deliberadas, sem limitações e com linguagem própria. Com as respostas, pode-se detectar melhor a atitude e as opiniões do pesquisado, bem como a sua motivação e significação. Em geral, tem o propósito de obter informações amplas, proporcionando assim coletar um maior número de opinião(FERRÃO, 2012, p. 106).

À partir das considerações em relação as perguntas abertas, observa-se que a empresa possui a confiança de seus clientes, todavia é importante mencionar que isso não deve conduzir a empresa ao comodismo. Como já mencionado, a empresa

deve sempre considerar o comportamento e opinião dos clientes, para o seu desenvolvimento constante.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A empresa Zanni demonstrou resultados positivos como preocupação e investimento constante em seus clientes, visto que o objetivo do artigo foi discorrer a respeito da qualidade de atendimento e sua relação com o crescimento empresarial em uma empresa de contabilidade.

Através dos resultados alcançados e descritos na análise de dados, pode-se afirmar que a Empresa Zanni Contabilidade não obteve um crescimento empresarial concreto, mas, ainda está passando por fase de reestruturação.

Tendo em vista que não houve acesso direto ao histórico de faturamento da mesma, somente informações coletadas através das entrevistas com a proprietária e a gerente de recursos humanos, não há como afirmar o crescimento financeiro da empresa estudada. Todavia, a empresa se desenvolveu em qualidade de atendimento, uma vez que atualmente trabalha com uma demanda que caminha com a oferta. Além disso, a Zanni expandiu-se, trabalhando com consultoria, conforme citado na análise de dados.

Assim como a Zanni buscou e busca meios de captar as opiniões dos clientes por e-mail e formulários de opiniões para resolução de problemas, as empresas que lidam com clientes finais devem se atentar à essa constante busca de resolução de problemas, adaptação ao público atendido e fidelização dos clientes atuais.

Tomando como base o histórico e situação atual da Zanni, indica-se que as empresas inseridas no mercado atual que desejam obter crescimento empresarial e desenvolvimento através de qualidade de atendimento, se analisem, se reinventem, e se adaptem às necessidades dos clientes atuais, sempre considerando que o mercado está em constante evolução, e que as mesmas devem acompanhar esse ritmo.

Recomenda-se para possibilidades de trabalhos futuros, explorarem mais a questão da aplicação de questionários, bem como buscar meios de ter mais acessibilidade aos possíveis entrevistados. Indica-se às empresas objeto de estudos que permitam uma pesquisa exploratória mais eficaz, disponibilizando os dados, as formas de captação de informações e documentos necessários para um melhor aproveitamento das pesquisas. Por fim sugere-se também reforçar a importância que há em as empresas obterem canais de Ouvidoria, que possibilitem o cliente a registrar sua reclamação e sugestão.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BARBOSA, T. D; TRIGO, A. C; SANTANA, L. C. **Qualidade no atendimento como fator de crescimento empresarial**. 2015. Disponível em: (http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/08_QUALIDADE_ATENDIMENTO_FATOR.pdf). Acesso em: 29 de mai 2017.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo, 2006; 2007.

BENTES, Otávio. **Atendimento ao Cliente**. Curitiba: EISDE, 2010. Disponível em: (<http://files.canalmvs.webnode.com/200000092a017fa20e4/Atendimento%20ao%20cliente.pdf>) Acesso em: 29 mai. 2017.

BERNARDI, Luiz Antonio. **Manual de empreendedorismo e gestão: fundamentos, estratégias e dinâmicas**. São Paulo: Atlas, 2012.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FACHIN ,Odília. **Fundamentos de Metodologia**. São Paulo: Saraiva, 2006.

FERRÃO, Romário Gava; FERRÃO, Liliam Maria Ventorim. **Metodologia científica para iniciantes em pesquisa**. Vitória: Incaper, 2012.

GUELBERT, Marcelo. **Estratégia de gestão de processos e da qualidade**. Curitiba: IESDE Brasil, 2012.

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI**: como criar, conquistar, e dominar mercados. tradução Carlos Szlak; revisão técnica Cristina Vaz de Carvalho. São Paulo: Edipro, 2009.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de Marketing**: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2012.

MARQUES, Wagner Luiz. **Qualidade total**: qualidade do todo. Paraná. 2013.

Disponível em:

(https://books.google.com.br/books?id=OTvhtK3YkWwC&dq=MARQUES,+Wagner+Luiz.+Qualidade+total:+qualidade+do+todo&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiR0_KTgM3UAhWC6iYKHf5vD9IQ6AEILTAB) Acesso em: 01 de jun. 2017.

MARSHALL JUNIOR, Isnard, et al. **Gestão da Qualidade**. Publicações FGV Management. 10. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2010.

RIBEIRO, Olivio Mendes. **Qualidade no atendimento ao cliente como estratégia competitiva**. Dissertação. 2007. Disponível em: (<http://tcconline.utp.br/wp-content/uploads/2011/10/ATENDIMENTO-AO-CLIENTE-COMO-DIFERENCIAL-COMPETITIVO.pdf>). Acesso em: 13 de jun. 2017.

SANTOS, Julio Cesar. **Qualidade no atendimento ao cliente**. 2007. ed. clube de autores. Disponível em:

(<https://books.google.com.br/books?id=zXdFBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=SANTOS,+Julio+Cesar.+Qualidade+no+atendimento+ao+cliente.&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiIj7KDVlHXAhWIIJAKHbVdDPcQ6AEIJzAA#v=onepage&q>

[=SANTOS%2C%20Julio%20Cesar.%20Qualidade%20no%20atendimento%20ao%20cliente.&f=false](#)). Acesso em: 14 de jun. 2017.

SILVA, Luiz Fabrício da. **Atendimento ao cliente como diferencial competitivo**. Monografia. 2011. Disponível em: (<http://tcconline.utp.br/wp-content/uploads/2011/10/ATENDIMENTO-AO-CLIENTE-COMO-DIFERENCIAL-COMPETITIVO.pdf>). Acesso em: 14 de jun. 2017.

UGGIONI, Maicom Colombo. **Análise do nível de satisfação dos clientes, por serviços prestados de uma revenda de veículos usado da cidade de Criciúma**. Monografia. 2010. Disponível em: (<http://www.bib.unesc.net/biblioteca/sumario/000043/0000435B.pdf>) Acesso em: 17 de jun. 2017.

ZANNI CONTABILIDADE. **Sobre a Zanni Soluções Empresariais**. Disponível em: (<http://zannicontabilidade.com.br/>). Acesso em: 29 de ago. 2017.

ZENONE, Luiz Claudio. **Marketing de relacionamento: tecnologia, processos e pessoas**. São Paulo: Atlas, 2010.

A RELAÇÃO ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL E O COMPORTAMENTO ÉTICO DOS COLABORADORES. UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS NA CIDADE DE SÃO MATEUS-ES.

Drielli Camatta¹

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo principal compreender os fatores que influenciam no comportamento ético dos colaboradores dentro de uma determinada organização do ramo de prestação de serviços bancários na cidade de São Mateus-ES, além de verificar se a mesma possui algum código de conduta interno, saber se os colaboradores têm conhecimento do mesmo e avaliar se o código de conduta ou a cultura da empresa são moderadores de comportamento ético dos colaboradores. Para construção da pesquisa foram realizadas coleta de dados bibliográficos, além da pesquisa de campo, gerando dados para o estudo de caso, utilizando os métodos de entrevistas, questionários e a observação não participativa, com intuito de conhecer a opinião dos indivíduos daquela empresa, os fatores que influenciam no seu comportamento no que tange Aos princípios éticos, compreender a cultura da empresa e conhecer alguns comportamentos ligados a diferentes atitudes advindas de situações semelhantes e a relação do comportamento ético com a cultura de uma organização. Respondendo a seguinte problemática: A cultura e o código de conduta organizacional é o que norteia o comportamento ético dos colaboradores? Com a finalização do estudo, chegou-se à conclusão que seguir um código de conduta é vital para a organização, e o gestor tem papel fundamental na implementação do código de conduta dentro da organização e para o sucesso da mesma.

PALAVRAS-CHAVE: Ética. Organização. Cultura.

ABSTRACT

The present study had as main objective to understand the factors that influence the ethical behavior of the collaborators within a certain organization of the branches of banking services in the city of São Mateus-ES, besides verifying if it has some internal code of conduct, know if employees are aware of it and evaluate whether the

company's code of conduct or culture are moderators of employees' ethical behavior. In order to construct the research, bibliographical data were collected, as well as the field research, generating data for the case study, using interview methods, questionnaires and non-participatory observation, in order to know the opinion of the individuals of that company, the factors that influence their behavior regarding ethical principles, understand the culture of the company and know some behaviors linked to different attitudes arising from similar situations and the relation of ethical behavior to the culture of an organization. Responding to the following problem: Is the culture and the code of organizational conduct guiding the ethical behavior of employees?

¹ Graduanda em Administração pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus. With the completion of the study, it was concluded that following a code of conduct is vital for the organization, and the manager plays a fundamental role in the implementation of the code of conduct within the organization and its success.

KEY-WORDS: Ethic. Organizacional. Culture.

1.INTRODUÇÃO

É comum observar diferentes pontos de vista mediante uma determinada situação, cada pessoa tem um conceito do que é certo ou errado com base em suas próprias convicções, experiências e cultura. Conforme Ghillyer A maneira como tentamos viver segundo um padrão de comportamento “certo” ou “errado” – tanto em como pensamos e nos comportamos em relação aos outros quanto como gostaríamos que eles pensassem e se comportassem em relação a nós (GHILLYER, 2015, p.4).

No âmbito organizacional, o profissional deve ter uma conduta ética, mesmo que cada um possua características e valores diferentes entre si, pois a ética pode ser entendida também pela capacidade de respeitar as diferenças individuais, o que pode ser correto para um indivíduo, para outro pode ser errado, os conceitos pré definidos que cada um traz consigo, são oriundos de diversos fatores como mostra Ghillyer:

Para alguns, é uma escolha consciente seguir um conjunto de padrões morais ou princípios éticos que sirva como guia para sua conduta cotidiana. Outros, quando a escolha não é tão clara, observam o comportamento alheio para determinar o que é um padrão aceitável de comportamento certo ou errado, bom ou ruim. O modo como essas pessoas chegam à definição do que é certo ou errado resulta de muitos fatores, inclusive de como elas foram criadas, de sua religião e das tradições e crenças de sua sociedade (GHILLYER,2015, p.4)

No âmbito profissional, convém ao indivíduo ajustar seu comportamento às diretrizes da organização, também conhecido como código de ética ou código de conduta, conforme mostra Castro:

Distante de conceitos filosóficos mais aprofundado sobre o tema nesse contexto e de forma objetiva, o termo ética refere-se ao comportamento esperado dos indivíduos enquanto membros de uma determinada organização, instituição ou categoria profissional e o mesmo se encontra estabelecido bem concretizado dos denominados "códigos de ética" (COELHO, 2009, Apud, CASTRO, 2013, p. 75)

No ambiente de trabalho, a postura não ética pode colocar em risco os objetivos da organização e por consequência os seus resultados. Para Souza “Decisões e condutas inadequadas podem comprometer a própria empresa, gerando prejuízos e recuperar e desgastes de imagem” (SOUZA, 2009, p.12), Diante das variáveis que envolve essa vertente “Ética” é que se justifica a escolha do tema: A relação entre cultura organizacional e o comportamento ético dos colaboradores. Um estudo de caso em uma empresa de prestação de serviços bancários na cidade de São Mateus-ES. Portanto, com o intuito de conhecer as implicações dessa temática e seus impactos no ambiente organizacional é que surgiu a necessidade de responder à seguinte problemática: A cultura e o código de conduta organizacional é o que norteia o comportamento ético dos colaboradores de uma empresa de prestação de serviços bancários da cidade de São Mateus-ES?

A presente pesquisa teve como objetivo principal compreender os fatores que influenciam no comportamento ético dos colaboradores, verificar se a mesma possui algum código de conduta interno, saber se os colaboradores têm conhecimento do mesmo e avaliar se o código de conduta ou a cultura da empresa são moderadores de comportamento ético dos colaboradores.

2.METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa segundo Gil é desenvolvida a partir da utilização cuidadosa de métodos e técnicas para obtenção e apresentação de resultados, “pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos.” (GIL, 2010, p.1). Com base nisso a presente pesquisa foi realizada de forma descritiva e exploratória, na qual tem o

objetivo de descrever características ligadas a um determinado assunto, fenômeno, comportamento, experiência estabelecendo assim uma conexão entre o objetivo estudado e suas variáveis.

A pesquisa descritiva descreve, sistematicamente, fatos e características presentes em uma determinada população ou área de interesse. Seu interesse principal está voltado para o presente e consiste em descobrir "o que é?" geralmente são pesquisas que desenvolvem número elevado de elementos, dos quais poucas variáveis são estudadas. Pesquisa descritiva não é uma mera tabulação de dados: requer um elemento interpretativo que se apresenta combinando, muitas vezes, comparação, contraste, mensuração, classificação, interpretação e avaliação (GRESSLER, 2004, p. 54).

Para a construção da pesquisa foi utilizada a coleta de informações pertinentes fundamentado em pesquisas bibliográficas com o embasamento teórico ofertado por pesquisadores que já estudaram tal assunto.

A pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica. Para tanto, é de suma importância que o pesquisador realize um planejamento sistemático do processo de pesquisa, compreendendo desde a definição temática, passando pela construção lógica do trabalho até a decisão da sua forma de comunicação e divulgação (BOCCATO, 2006, p. 266).

Já a pesquisa de campo para a realização do estudo de caso foi baseada em uma metodologia de estudo, com intuito compreender mais amplamente as informações acerca da temática, desenvolvido em uma empresa no ramo de prestação de serviços bancários situada no município de São Mateus – ES. Não serão utilizados nomes, por ser um dado irrelevante, além do sigilo por questões éticas. Tornando assim possível realizar uma confrontação com as informações bibliográficas coletadas. Sobre o estudo de caso o autor explica que:

O direcionamento desse método dá-se com a obtenção de uma descrição e compreensão completas das relações dos fatores envolvidos. Conforme o objetivo da investigação, o número de casos pode ser reduzido a um elemento caso ou abranger inúmeros elementos, como grupos, subgrupos, empresas, comunidades, instituições e outros. Às vezes, uma análise detalhada desses casos selecionados pode contribuir para a obtenção de ideias sobre possíveis relações (FACHIN, 2006, p.45).

A coleta de dados para a pesquisa de campo e estudo de caso se deu através de métodos quantitativos e qualitativos, através de fonte primária, com a aplicação de questionários com perguntas fechadas aos funcionários e entrevista com o gestor,

além da observação não participativa na organização. “A observação não-participante é aquela em que o observador permanece fora da realidade a ser estudada. Seu papel é de espectador, não interferindo ou envolvendo-se na situação” (LOPES, 2006, p.172). Também possui a finalidade de conhecer e compreender características referentes ao comportamento, desta maneira a realização da pesquisa trouxe dados reais e diretos, coletados diretamente com os colaboradores da empresa e contribuiu diretamente para o desenvolvimento da pesquisa.

3.REFERENCIAL TEÓRICO

3.1DEFINIÇÃO DE ÉTICA

A ética é o estudo do comportamento geral humano, destacando o certo do errado nos mais variados campos de vivência (FERREIRA, ET.A1. 2008, p. 2) “A Ética é o estudo geral do que é bom ou mau, correto ou incorreto, justo ou injusto, adequado ou inadequado. Um dos objetivos da Ética é a busca de justificativas para as regras propostas pela Moral”.

A ética tem por objetivo mostrar o que se deve fazer em diferentes situações como afirma Stukart “A ética não analisa o que o homem faz, como a psicologia e a sociologia, mas o que ele deveria fazer. É um juízo de valores, como virtude, justiça, felicidade, e não um julgamento da realidade.” (STUKART, 2003, p.14). Já o autor (VÀZQUEZ, 2007, p. 23) completa que “Ética é a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade. Ou seja, é ciência de uma forma específica de comportamento humano”. A ética, portanto, está relacionada ao comportamento que se é esperado dos indivíduos, se o mesmo age de forma adequada ou inadequada perante a avaliação da sociedade. Como também é reforçado por Stukat:

A moral então é a regra para um comportamento adequado, conforme os costumes que a ética deve definir em relação ao que é bom. A distinção entre o bem e mal é uma das características definidoras da humanidade, que nos separa dos outros seres vivos(STUKART, 2003, p.15).

Ser ético vai além de se fazer o certo, ser honesto, confiável como mostra Perine, “Para o ser humano moral a honestidade consiste no cumprimento dos deveres

porque é norma cumpri-los, não por temos das consequências ou por pressão social.” (PERINE, 2004, p. 26). A honestidade é uma das qualidades mais importantes no âmbito ético e está ligada à confiança depositada, às responsabilidades com o bem dos demais, relacionada com o comportamento e a moral como Souza diz que o objetivo material da ética é o ato humano, e seu objetivo formal é a moralidade desse hiato. Portanto, ética lidar com questões do bem, do direito, da justiça, da honestidade, da transparência, da sinceridade e do bem comum(SOUZA, 2009, p.6).

A ética estuda e busca explicar o comportamento humano usando regras aplicadas na sociedade a fim de orientar os indivíduos em suas ações, tendo em vista o certo e o errado, o moral do imoral, como salienta Ferreira.

A ética é uma reflexão crítica da moralidade. Mas ela não é puramente teoria. A ética é um conjunto de princípios e disposições voltados para a ação, historicamente produzidos, cujo objetivo é balizar as ações humanas. A ética existe como uma referência para os seres humanos em sociedade, de modo que a sociedade possa se tornar cada vez mais humana (FERREIRA, ET.A1. 2008, p. 2).

A ética é, portanto, essencial para a vida, torna a sociedade mais humana, com boas ações e comportamentos melhores.

3.1.1 Código De Ética

Como visto, a ética preza pelos bons costumes, em fazer o que é certo. Para contribuir para que a ética seja cumprida, existem diretrizes ou guia de comportamentos chamados de códigos de ética, segundo Fulgencio código de ética ou de compromisso – é um instrumento de realização da visão e da missão da empresa, que orienta suas ações e explicita sua postura social a todos com quem mantém relações. (FULGENCIO, 2007. p.128). Onde contém direitos e deveres, a fim de expressar as normas e características específicas de cada organização como mostra por exemplo o Código de Ética dos Profissionais de Administração (Preâmbulo III)

O Código de Ética dos Profissionais de Administração (CEPA) é o guia orientador e estimulador de novos comportamentos e está fundamentado em um conceito de ética direcionado para o desenvolvimento, servindo simultaneamente de estímulo e parâmetro para que o Administrador amplie sua capacidade de pensar, visualize seu papel e torne sua ação mais eficaz diante da sociedade (CFA,2012, p.9).

Pode-se dessa maneira, observar que os elementos do código de ética devem ser divulgados em todos os membros da organização de maneira ostensiva, fazendo com isso que todos adquiram o conhecimento ali prestado, evitando assim o mau cumprimento do mesmo. O código de ética do administrador por exemplo, diz que um profissional precisa ter conhecimento, liderança e dedicação. Além disso, precisa ter uma postura ética. Seguindo os preceitos da ética, Pizzi afirma que além dos fundamentos específicos que cada código de ética trás, esse código precisa estar diretamente vinculado ao senso comum jurídico, prezando sempre o correto, apropriado, adequado para os demais.

Além da fundamentação e da vinculação com as teorias éticas, as éticas aplicadas necessitam também de um respaldo jurídico institucional, sem deixar de lado, por suposto, os pontos de vista advindos do senso comum. O nível conceitual, a delimitação dos diferentes campos de aplicação e o estudo das diversas correntes são apenas um dos aspectos (PIZZI, 2006, p.29).

O código de conduta está dentro de cada organização, onde são ditados as normas e princípios daquele referido seguimento, na vida em sociedade não é ser diferente, como mostra Stukart “Supõe-se que as sociedades tenham criado códigos de ética mais evoluídos; não só para poder sobreviver, mas também para proporcionar uma vida harmoniosa entre os indivíduos”. (STUKART, 2003, p.17). A sociedade se tornaria em um grande caos sem a ética para dar direcionamento e auxiliar sobre quais atitudes e escolhas tomar, diante das mais diversas situações, a mesma coisa acontece dentro das empresas, sejam elas grandes ou pequenas, a ética é indispensável para a saúde vital de uma organização.

3.2 ÉTICA PROFISSIONAL

A ética profissional não gira apenas em torno de condutas que devem ser seguidas de maneira normativa, mas sim um conjunto de virtudes que contribuem para o melhor convívio entre os funcionários, e para o sucesso profissional daqueles que seguem de maneira correta os princípios da ética. Conforme apresenta Camargo: “Ética profissional é a aplicação da ética geral no campo das atividades profissionais: a pessoa tem que estar imbuída de certos princípios ou valores próprios do ser humano para vivê-los nas suas atividades de trabalho” (CAMARGO, 1999, p.31). Partindo do mesmo preceito, SÁ mostra que a satisfação no trabalho está

diretamente ligada ao quanto o funcionário se empenha em executar seu trabalho e estar a par de todas as etapas envolvidas na realização do mesmo.

Os benefícios que os profissionais propiciam, cumprindo as responsabilidades de seus trabalhos, passam a dar-lhes notoriedade, ampliando o grau de satisfação em relação a eles e quase criando uma obrigação de retribuição moral por parte dos beneficiários. Esta a razão pela qual, com sucesso, muitos deles chegam a cargos eletivos, com relativa facilidade, [...] Aquele que se conduz eticamente bem recebe de volta o bem social que pratica (SÁ, 2007 p.142).

Observa-se que a ética deve ser buscada por todos membros da organização desde os funcionários ao líder mais alto, ou seja, é um comportamento esperando por todos (FERREIRA; et. A1. 2008, p. 23) “A ética é uma virtude que todos podem e devem praticar. Mais que um argumento retórico, a ética pode ser entendida como uma determinada forma de se portar e agir diante das circunstâncias que são vivenciadas cotidianamente”. Souza nos afirma que a falta de ética tem ligação direta com a produtividade e o ambiente de trabalho, um ambiente sem ética é capaz de tornar o trabalho insatisfatório, e conseqüentemente reduzindo os resultados.

Durante meus quase 30 anos de trabalho numa grande empresa, tive a oportunidade de presenciar inúmeras situações em que a conduta anti-ética de alguns colegas provocava evidentes perdas na eficiência e na produtividade da empresa, muitas vezes fazendo com que o ambiente de trabalho se tornar suportável (SOUZA, 2009, p.1).

Além da consciência individual de cada funcionário, de fazer o que é certo e prezar pelo relacionamento saudável, é imprescindível que o gestor esteja ciente de possíveis comportamentos, e esteja preparado para lidar com as situações adversas, afim de minimizar os efeitos negativos, com intuito de melhorar cada vez mais a relação entre os funcionários. Cada empresa sabe exatamente o que espera e o que precisa de seus funcionários, para assim atingir seus objetivos frente ao mercado, seja através de palestras, treinamentos ou até mesmo um código interno de ética, como mostra Souza:

É preciso que os dirigentes crie mecanismos de controle como forma de assegurar que seus empregados pratique a conduta ética em suas atividades diárias. Para isto, é necessário investir na criação de rotinas e ferramentas que viabilizem denúncias e apurações, amparadas por uma política de conseqüências que espere o rigor com que são tratados os casos em que o código é respeitado (SOUZA, 2009, p.3).

Um bom profissional traz consigo muitas qualidades, e a honestidade, zelo, tolerância, sigilo são algumas das várias virtudes fundamentais para o sucesso de

qualquer organização, conforme Sá (2007) virtudes básicas profissionais são aquelas indispensáveis, sem as quais não se consegue a realização de um exercício ético competente, seja qual for a natureza do serviço prestado. É preciso manter-se sempre ético, independentemente de onde se esteja desenvolvendo seu trabalho profissional, não se deve abrir mão de executar as atividades de maneira adequada, presando o correto como aponta Sá:

Não existem duas éticas: aquela de um grupo e de um ambiente fechado e aquela de todos; A aceita-se tal condição teríamos a ética dos ladrões, a ética dos traficantes, a ética da profissão etc., O que seria contrária a um estudo científico, estribado na verdade (SÁ, 2007, p.170).

Dizer que uma empresa é ética, quer-se dizer que são as pessoas que fazem uma empresa ética, como mostra Souza, a imagem de uma empresa está diretamente ligada as ações de seus colaboradores e são eles os responsáveis pela imagem que a empresa passa para a sociedade.

Considerando que as empresas, na qualidade de pessoa jurídica, são apenas figura do direito, reafirmamos que a ética está nas pessoas que compõem a empresa. São elas que definitivamente a gente interagem, que inferem e diferenciam o que é certo do que errado sob influência de suas reais intenções ou escolhas. O discernimento do que é ridículo para com a própria empresa é que determina se uma decisão está optando pelo que é melhor para empresa e não para quem está decidindo (SOUZA, 2009, p.12).

O bom comportamento dos funcionários tem ligação direta com a imagem de uma empresa, e quando uma empresa se mostra fora dos padrões esperados pela ética, com funcionários descomprometidos e antiéticos, tem influência diretamente com a imagem da empresa, porém dessa vez de maneira negativa, e profissionais que têm uma carreira a zelar preferem desempenhar seus trabalhos em organizações que estejam em favor dos bons costumes éticos, como aponta Souza;

Não apenas os clientes e fornecedores, mas também os profissionais mais bem preparados e talentosas do mercado, estão preferindo trabalhar em empresas que atuam de forma ética. A preocupação desses profissionais consiste em afastar risco de comprometer sua carreira e sua credibilidade ao se verem, involuntariamente, envolvidos em escândalos provocados por fraudes de toda espécie, sejam financeiros, tributárias ou que implique a perda da qualidade dos produtos, sem que tenham tido qualquer participação nos atos ilegais (SOUZA, 2009, p.11).

No mercado de trabalho, ter sua imagem ligada a escândalos, pode prejudicar a carreira de um profissional para sempre, e com isso, ter sua imagem manchada, acontecem muitos casos onde a pessoa não tem conhecimento do que se passa e acaba sofrendo as consequências de atitudes inapropriadas de outros funcionários,

por isso é imprescindível ter a visão real de onde se está desenvolvendo suas atividades, sé é uma empresa idônea e correta. Compartilhando de um pensamento parecido do autor:

O público tem pouquíssima tolerância em relação ao comportamento antiético: as decisões da empresa e as ações que causam mais danos do que algo bom: o auto interesse acima dos interesses da comunidade nas quais operam, o ambiente ou seus funcionários; e a inclinação injusta da distribuição de riquezas. Basicamente, operar uma empresa de modo antiético leva a locais de trabalho pouco saudáveis, uma tomada de decisão seriamente comprometida, lucros menores e falhas (JONES,2016, p.15) .

As empresas éticas, por outro lado – aquelas que atendem às comunidades, importam-se com seus funcionários, com o ambiente e não sucumbem ao pensamento estreito e limitado – basicamente vencerão seus concorrentes antiéticos. (JONES, 2016, p.15). Desse modo, pode-se constatar que ser ético é primordial na vida pessoal e profissional, e o futuro de sucesso de uma organização pode estar ligado diretamente ao comportamento ético dos seus colaboradores.

3.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

A cultura organizacional, de acordo com Moreira (2012), pode ser definida como o comportamento da empresa, seus valores, as normas, os processos, os ideais, a missão e os objetivos existentes na corporação. Para ele, a partir da cultura organizacional é que mantem a empresa de forma ordeira, e da base para os colaboradores desenvolver suas normas de conduta e atividades e é através dela que se constrói a cultura de uma organização.

Cultura organizacional é mais do que o estilo gerencial. Podemos dizer que é a forma como uma organização desempenha uma série de tarefas. Ela se caracteriza pelas tradições internas, pelo modo de pensar e sentir as oportunidades e ameaças com as quais a organização se depara. A cultura organizacional é, portanto, o sistema de crenças e valores compartilhados que se desenvolve dentro de uma organização e orienta o comportamento dos seus membros (MATOS, ET. Al, 2007, p.255).

Além da imagem criada com o passar dos anos, a cultura estabelecida de uma organização está diretamente ligada a resultados, sejam eles monetários ou de boa imagem, segundo Russo “Verifique se as empresas de sucesso que você conhece dão maior ênfase a cultura organizacional do que as questões financeiras. Na realidade, para essas empresas de sucesso os resultados financeiros são a

consequência da gestão cultural” (RUSSO, 2012, p.58). Para que se tenha resultados positivos, é preciso se ater a quais mudanças são necessárias que sejam obtidos os resultados esperados, como demonstra Matos a seguir:

Toda organização possui características diferenciadas, que fazem com que a implantação das mudanças organizacionais assumam formas e conteúdos não padronizados. Para implantação de mudanças em uma organização é necessário, antes de definir objetivos e alocar recursos escassos, levar em consideração a sua cultura organizacional. É fundamental, portanto, reconhecer a existência da cultura da organização, a fim de evitar a implantação de estratégias preocupadas apenas com os processos, caminhos e padrões prefixados (MATOS, ET. AL, 2007, p.253).

A cultura de uma empresa não pode ser estagnada, ela tem que estar sempre ativa e em constante mutação, buscando sempre não perder seus princípios, a cultura é uma das bases essenciais dentro de uma organização, ela envolve uma série de hábitos e crenças daquela determinada empresa, Cultura é basicamente que a essência da empresa.

A cultura da organização não é estática nem permanente, pois sofre alterações com o tempo, dependendo de condições internas ou externas. Certas organizações conseguem renovar continuamente sua cultura mantendo sua integridade e personalidade, enquanto outras permanecem com uma cultura amarrada aos padrões antigos e outros passados. Mudar apenas a estrutura organizacional não é suficiente para mudar uma organização. A única maneira viável de mudar uma organização é mudar a sua cultura isto é os sistemas dentro dos quais as pessoas vivem e trabalham. As organizações precisam renovar-se e revitalizar-se para poderem sobreviver e se desenvolver em um mundo mutável. (CHIAVENATO, 2002, p.183)

Mudanças quando positivas trazem melhorias para a organização. É preciso sempre renovar suas perspectivas, afim de se colocar cada vez mais à frente de seus concorrentes, com profissionais qualificados e convivendo em harmonia dentro do ambiente de trabalho.

Diferentes culturas e diferentes indústrias podem ter, cada uma, a própria abordagem. Organizações antigas ou novas, grandes ou pequenas, também podem ter qualidades únicas nas quais podem se basear. Mas, no final, para sobreviver no presente e construir o futuro, os líderes precisam criar uma cultura única e uma mentalidade própria para se diferenciar da concorrência e conseguir o comprometimento e a dedicação de seus funcionários (DENISON, et.al, 2012. p.172).

A imagem de uma empresa está ligada a sua cultura, e uma cultura positiva está diretamente ligada aos comportamentos e ensinamentos que funcionários e gestores implantaram e fortaleceram, “Sua cultura sempre reflete a sabedoria coletiva que vem das lições que as pessoas aprendem, à medida que se adaptam e sobrevivem

juntos ao longo do tempo” (DENISON, et.al, 2012. p.1). O gestor tem papel fundamental se tratando de cultura, pois é a partir do seu legado que será impressa a cultura de uma determinada organização, e é preciso que o gestor tenha essa visão a longo prazo, pois suas atitudes refletirão na imagem da organização. Partindo do mesmo princípio, Russo nos afirma:

Uma vez que a cultura organizacional é fundamental na eficácia de longo prazo das organizações, é necessário que aqueles que exercem a liderança da empresa ou fazem gestão da cultura organizacional possam identificá-la. A identificação da cultura organizacional atual, em conjunto com a cultura desejada pela empresa, possibilita a elaboração de um programa de gerenciamento cultural (RUSSO, 2012).

As ações dos gestores influenciam diretamente na cultura da organização, ele tem papel primordial, buscando incansavelmente conseguir motivar seus funcionários, e é através dessa motivação que se busca garantir a melhor execução dos serviços e conseqüentemente levar satisfação aos clientes, e para isso é preciso criar estratégias e planos para alcançar os objetivos, em um menor espaço de tempo.

3. RESULTADOS/ANÁLISE DE DADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ÀREA PESQUISADA

A pesquisa foi realizada com funcionários de uma empresa de prestação de serviços do ramo bancário na cidade de São Mateus/ES. A empresa em questão está entre um dos maiores bancos do país, conta com mais de 100 mil colaboradores distribuídos em várias agências espalhadas pelo Brasil, oferecendo serviços de crédito de qualidade e atendimento diferenciado.

Participaram do estudo 37 profissionais, dos 43 que trabalham em uma agência na cidade de São Mateus/ES. Os sujeitos representam a empresa com grande renome na área de prestação de serviços bancários. A realização das entrevistas foi realizada buscando atender aos pedidos dos entrevistados, como por exemplo, o sigilo ligado a dados fornecidos.

Foram agrupadas todas as respostas dos questionários para fins de análise. Por fim, os resultados foram sistematizados na forma de gráficos e realizada uma análise textual interpretativa mediante comparação com as referências conceituais pesquisadas.

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.2.1 Pesquisa Com Os Colaboradores

Os dados foram obtidos através de entrevista com o gestor, questionários com os colaboradores, além da observação indireta com funcionários de uma empresa de prestação de serviços bancários na cidade de São Mateus–ES. O perfil dos funcionários da agência em questão fora conhecido por meio de questões como; idade, sexo, setor de atuação, experiência na área, tempo de atuação. Do total dos 37 colaboradores que participaram do estudo, 27% tem entre 18 a 29 anos, 41% tem de 30 a 40 anos, outros 27% tem de 41 a 50 anos e apenas 5% com mais de 50 anos de idade. Em relação ao sexo, 54% são do sexo feminino e 46% do masculino.

Os funcionários estão divididos nos seguintes setores, 18% na área Fiscal, 20% no administrativo, 15% na área contábil, 13% na área pessoal, e 34% na parte financeira. Quanto à experiência na área de atuação, 3% estão há menos de 1 ano no ramo, 21% de 2 a 5 anos, 27% de 6 a 10 anos, 29% de 11 a 15 anos, 15% de 16 a 30 anos e apenas 5% atuam há mais de 30 anos. Quanto ao cargo de atuação, 9% ocupam o cargo de gerência, 14% serviços de caixa, e 77% fazem parte do atendimento geral.

Foi elaborada e utilizada para realização dessa pesquisa a quantidade de 10 perguntas ligadas a ética e a cultura organizacional.

A primeira questão está ligada ao comportamento: “Que fatores levam você agir eticamente no seu ambiente de trabalho”?

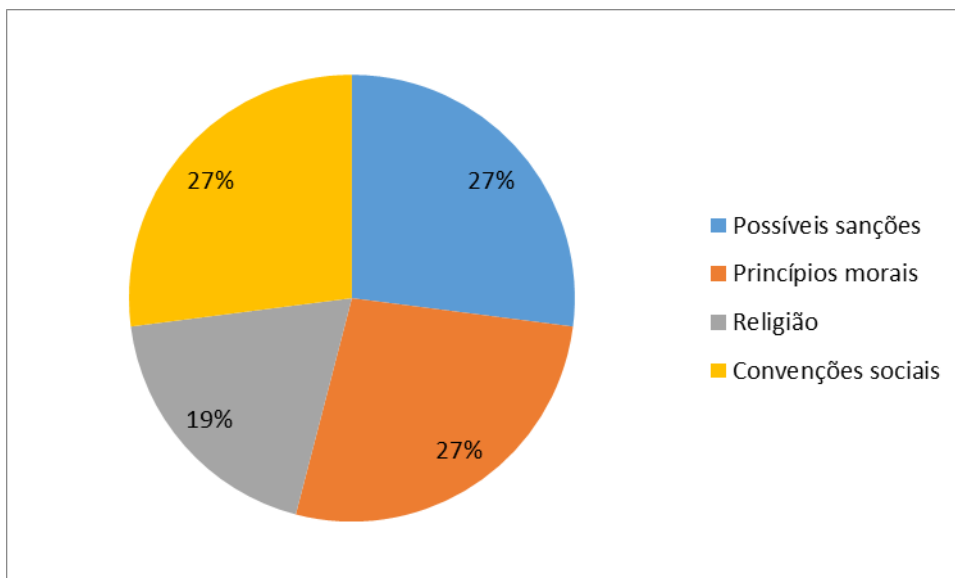


Gráfico – 1 – Fatores que levam agir eticamente.

Fonte: Produção autoral.

De acordo com o gráfico 1, mostra que 27% dos entrevistados agem eticamente por princípios morais, outros 27% por possíveis sanções, 27% por convicções sociais, e 19% pela religião. Analisando os dados é possível observar que a maioria age de acordo com o que julga moral e conforme os costumes sociais.

A segunda questão é sobre as influências externas no comportamento ético: “Quem mais tem influência na sua atuação ética”?

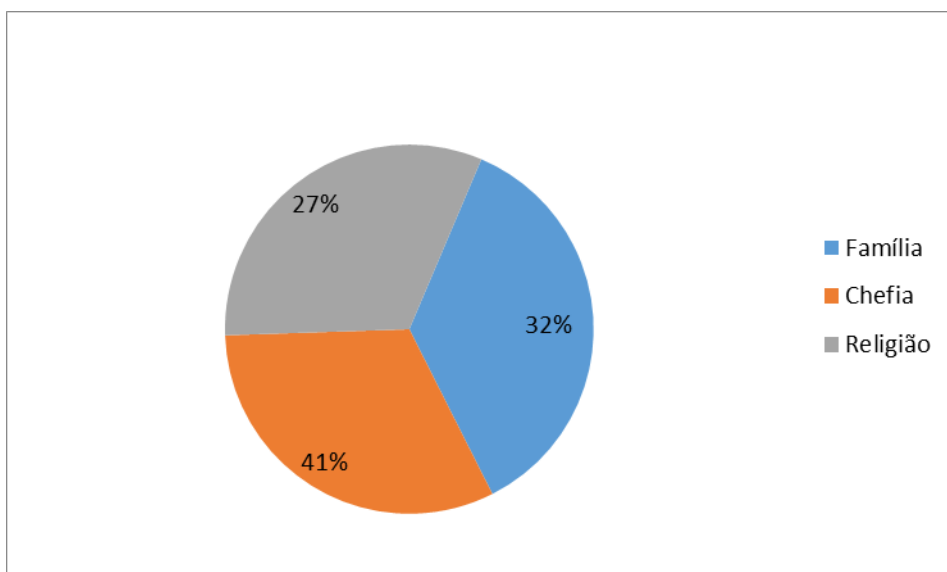


Gráfico – 2 – Influências diretas na atuação ética.

Fonte: Produção autoral.

De acordo com o gráfico 2, 41% têm influência direta de seus gestores, 32% na família e 27% estão ligados à religião. É possível observar através do gráfico que o gestor tem grande poder em influenciar seus funcionários, motivando-os e orientando a agir eticamente.

A terceira questão está ligada ao conhecimento sobre o código de ética: “Você conhece seu código profissional”?

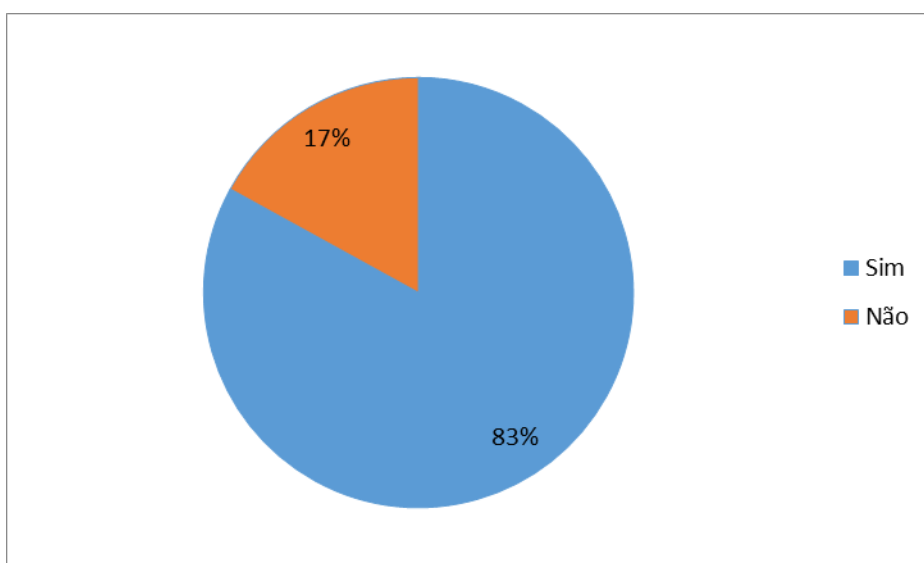


Gráfico –3 – Conhecimento sobre código de ética.

Fonte: Produção autoral.

De acordo com o gráfico, 3, 83% disseram que conhecem o código de ética e 17% afirmaram não conhecer, em relação a quantidade de pessoas entrevistadas, a quantidade de pessoas que responderam NÃO é consideravelmente pequena se comparado os que responderam SIM.

A quarta questão é em relação ao meio em que foi conhecido o código de ética: “Onde você teve acesso ou conhecimento sobre a existência do código de conduta”?

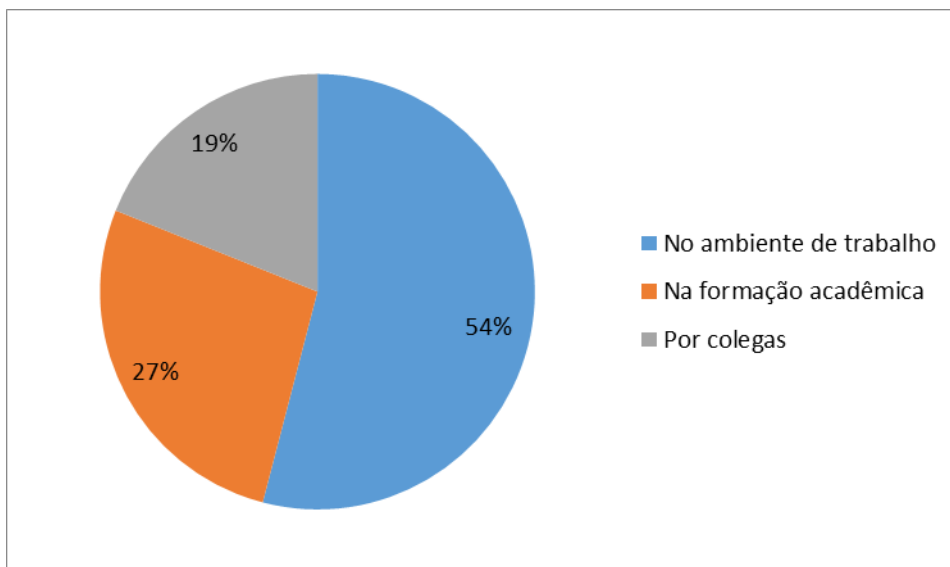


Gráfico – 4 – Obtenção de conhecimento sobre o código de ética.

Fonte: Produção autoral.

Com base nos dados apresentados no gráfico, 4, 54% conheceram o código de ética no ambiente de trabalho, estudando o regimento interno, 27% obtiveram esse conhecimento na sua formação acadêmica e 19% através de colegas de trabalho. A maioria disse ter conhecido o código de ética em seu trabalho, que é onde efetivamente ele se aplica e deve ser seguido a fim de manter o ambiente de trabalho de forma agradável a se desempenhar suas atividades.

A quinta questão trata da importância que se dá à ética profissional: “Você considera importante a existência do Código de Ética Profissional?”

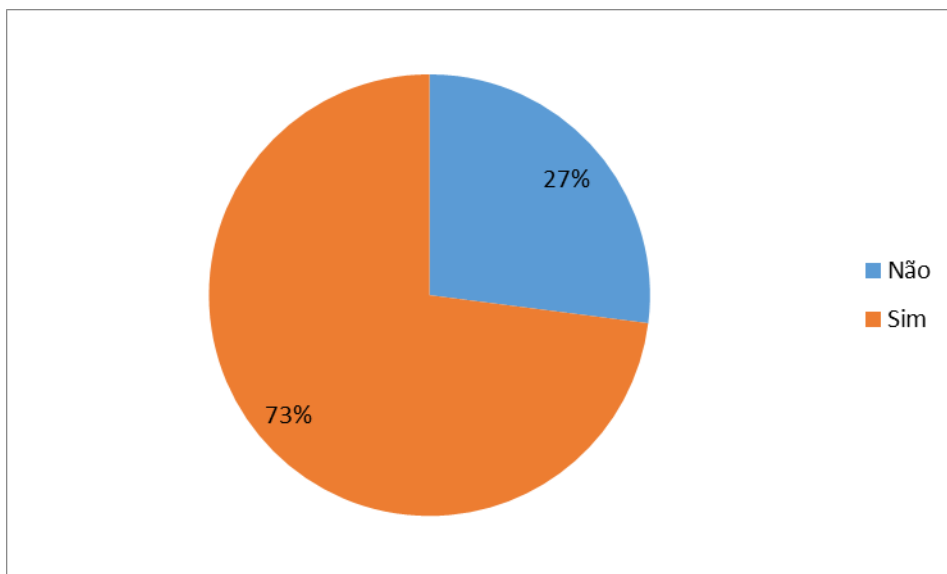


Gráfico – 5 – Considera importante a existência do código de ética.

Fonte: Produção autoral.

De acordo com o gráfico, 5, 73% consideram importante a existência do código de ética, já 27% disseram não considerar importante. Como foi visto, o código de ética é uma série de normas a serem seguidas dentro da organização, e sem um código de conduta, a organização pode se tornar desordeira e ter uma imagem negativa perante a sociedade.

A sexta questão, questiona o comportamento dos funcionários em relação a ética: “Você já agiu de forma não ética, perante”:

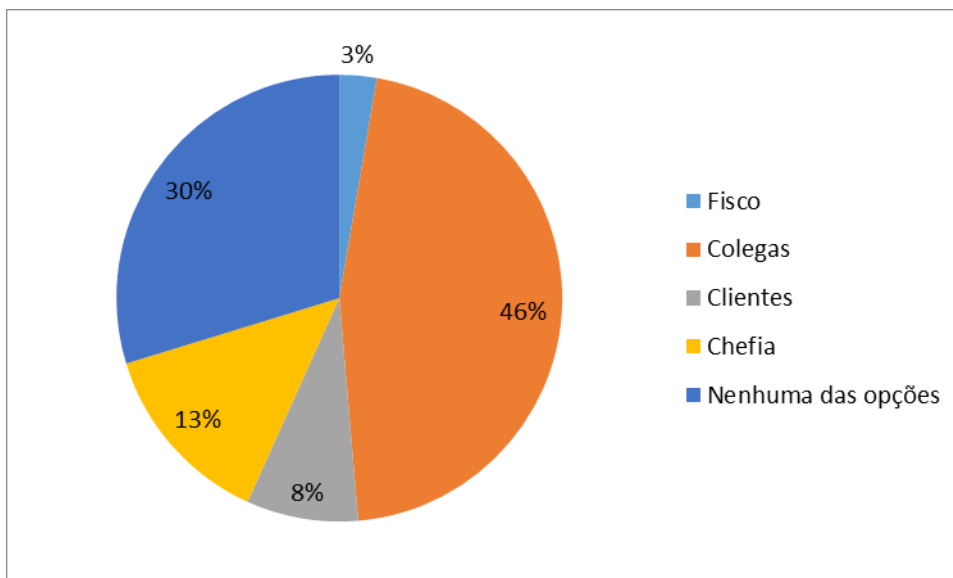


Gráfico – 6 – Já agiu de forma não ética, perante:

Fonte: Produção autoral.

Conforme dados coletados no gráfico, 6, 46% dos entrevistados afirmaram já ter agido de forma não ética com seus colegas de trabalho, 30% nenhuma das opções, 13% com sua chefia, 8% com clientes e 3% com o fisco. Através da análise dos gráficos, pode-se ver que mesmo com o código de conduta na organização, ainda assim existem funcionários que o ignoram e agem de forma não ética com seus colegas de trabalho.

A sétima questão, trata de funcionários que se auto-beneficiam através de certas informações restritas: “você de alguma forma se auto beneficia com as informações obtidas em seu ambiente de trabalho?”

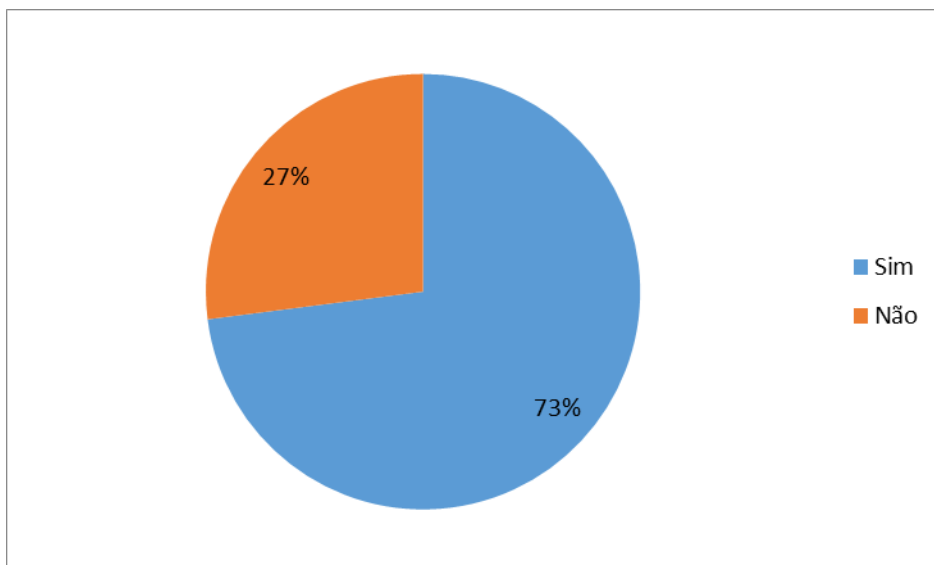


Gráfico – 7 – O auto benefício através de informações sigilosas.

Fonte: Produção autoral.

De acordo com o gráfico, 7, 73% disseram que usam ou já usaram informações sigilosas para obterem vantagens e 27% disseram que nunca fizeram algo do tipo. A análise do gráfico constatou que a maioria disse já ter usado de algum tipo de informação para benefício próprio.

A oitava questão, trata sobre a tomada de decisão: “O que influência diretamente na tomada de decisão não ética do profissional?”

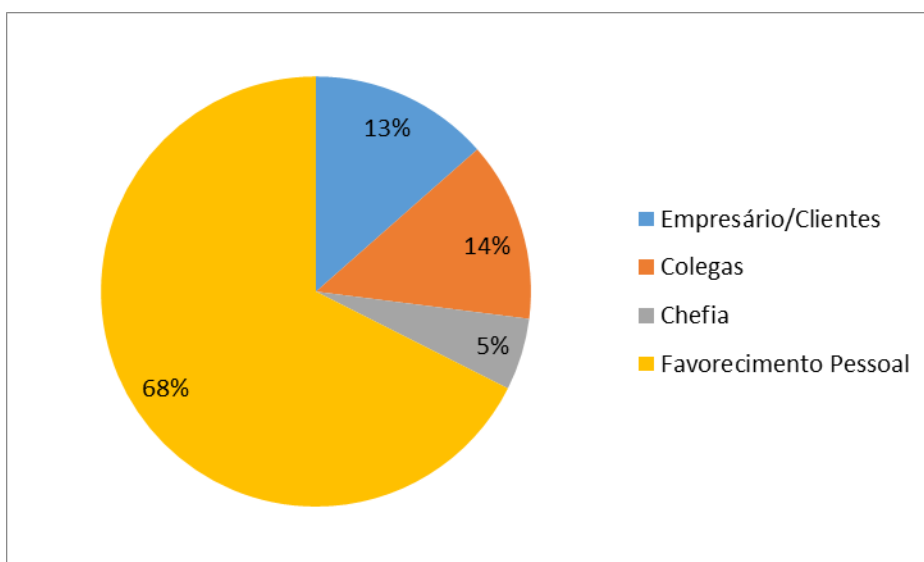


Gráfico – 8 –Influências na tomada de decisão negativa.

Fonte: Produção autoral.

Conforme os dados coletados através do gráfico, 68% disseram que são influenciados pelo favorecimento pessoal, 14% por colegas de trabalho, 13% por clientes, e 5% pela chefia. Novamente a maioria disse que já tomou decisões não éticas devido a favorecimento pessoal, similar ao gráfico anterior.

A nona questão trata sobre os conhecimentos sobre o que é ética: “O que você entende por ética”?

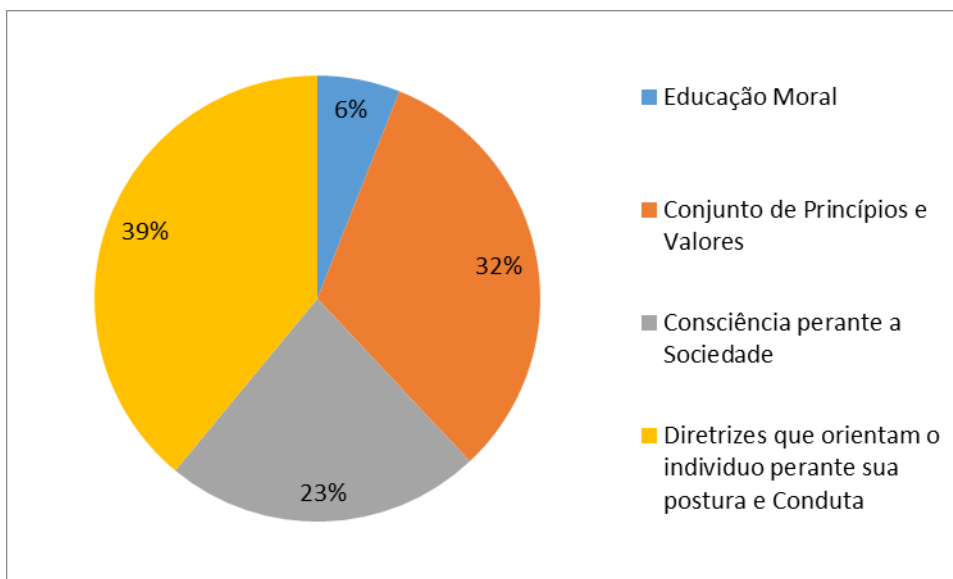


Gráfico – 9 – O que é ética, para os entrevistados.

Fonte: Produção autoral.

Para os entrevistados, 32% dizem que ética é o conjunto de princípios e valores, 39% dizem que são diretrizes que orienta o indivíduos perante sua compostura e conduta, 6% entendem por educação moral e 23% entendem a ética como a consciência perante a sociedade.

A décima questão está ligada a cultura da organização “Como você define a cultura da sua organização?”

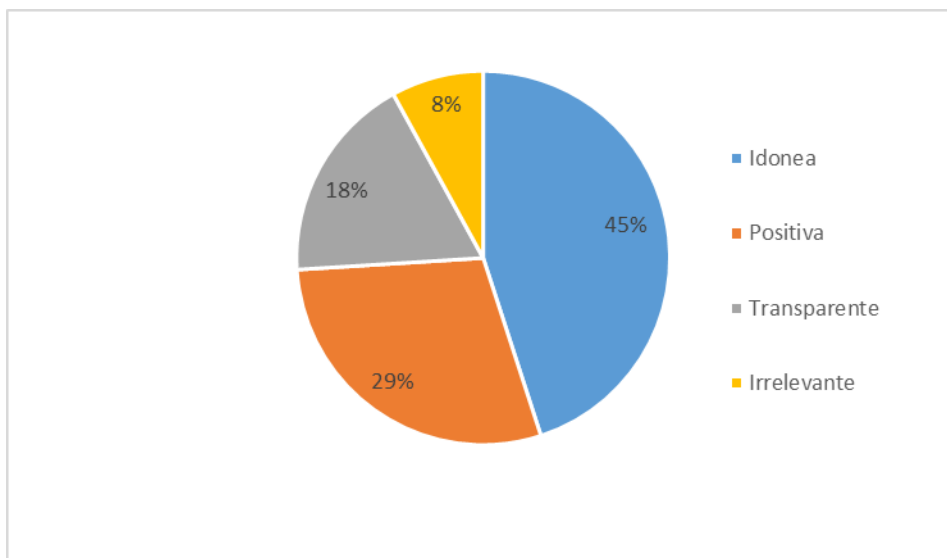


Gráfico – 10 – O que é ética, para os entrevistados.

Fonte: Produção autoral.

De acordo com o gráfico 10, 45% dos entrevistados definem a cultura da empresa como idônea, 29% a veem como positiva, 18% dizem que a cultura é transparente, e 8% julga a cultura interna como irrelevante.

4.2.2 Pesquisa Com O Gestor

De acordo com os dados obtidos através de entrevista com perguntas abertas, feitas ao gerente da agência da cidade de São Mateus-ES, quando perguntado se o banco para o qual trabalhava possuía código de ética Segundo o gerente “Jorge” (nome fictício) “A organização por mim gerenciada, além das demais agências espalhadas pelo país, são regidas pelo código de ética bancário, que possui intuito de consolidar a conduta interna de seus colaboradores, buscando seguir os princípios da legalidade, pautado na estrutura moral da legislação, buscando atender às demandas de maneira segmentada, oferecendo serviços distintos, dispondo o serviço certo para o segmento correto, com segurança, inovação e qualidade nos serviços de atendimento de forma digna e cortês, sempre respeitando os interesses e direitos do consumidor, além de oferecer informações claras e confiáveis aos mesmos”.

Quando questionado a respeito de como ele julga o comportamento dos seus funcionários? Conforme “Jorge” “O comportamento dos colaboradores nesta agência, é muito bom quando se trata de ética. Na minha percepção, apenas uma minoria de aproximadamente 5% dos funcionários não se encaixa atualmente no perfil de conduta da agência e ainda não o conhece efetivamente, mas isso é questão de tempo, pois o mesmo é funcionário novo e que veio de outro segmento de atuação, não vejo isso como um problema para a organização”.

Perguntado se os funcionários recebem treinamentos, a respeito do código de ética, ele respondeu que: “A organização se preocupa muito com o treinamento dos funcionários, para melhoria dos serviços desempenhados o banco oferta trimestralmente treinamentos internos e externos, com foco em cada seguimento a fim de atender a melhor maneira como para seus clientes, e manter a imagem positiva da organização. Foi questionado a seguinte pergunta: Como é a cultura da organização onde é gestor, e como você a define? O gestor respondeu “A cultura interna do grupo bancário onde trabalho, busca sempre manter uma imagem íntegra perante a sociedade e seus clientes, buscando atender os clientes com transparência e zelando pela qualidade da informação prestada, e oferecendo sempre atender às expectativas dos clientes. Eu vejo a nossa cultura muito consolidada tanto na sociedade como no mercado, nos vejo como referência, e claro trabalhamos diariamente buscando superar sempre as expectativas”.

4.2.3 Análise Da Observação Não Participativa

A observação não participativa foi realizada durante os dias 16 a 20 do mês de outubro de 2017, na agência da cidade de São Mateus-ES, com finalidade de conhecer os comportamentos e opiniões dos funcionários ligados a condutas éticas e ao próprio código de conduta da organização, foram observados de maneira não participativa os comportamentos entre funcionários, entre os funcionários e o gestor e no atendimento para com os clientes. Foi observado que mesmo com toda cultura acerca da organização, alguns funcionários tiveram determinadas atitudes durante a observação, como por exemplo em dias isolados, numa mesma circunstância, dois funcionários tomaram atitudes diferentes de acordo com o que julgavam ser correto para eles.

4. CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo de caso foram constatados diversos tipos de comportamentos inadequados, que vão contra os princípios éticos e o código de conduta bancário, comportamentos desrespeitosos entre colegas de trabalho que afetam diretamente o funcionamento da organização, e conseqüentemente acabam gerando constrangimento entre funcionários e clientes, muitas vezes esse tipo de conduta que é adquiridos a partir das tradições culturais, costumes regionais, por muitas vezes esses hábitos atraem características não tão saudáveis para a convivência com o todo, gerando assim comportamentos egoístas na vivência do dia a dia, como violência, desrespeito, desonestidade, corrupção, sonegação, desinteresse pelo que se refere aos outros etc.

De acordo com os resultados obtidos, pode-se confirmar que a empresa preza pelos valores éticos, e estes são passados aos seus colaboradores que em sua maioria consideram-se éticos, seja por suas famílias, religião, o que mostra a importância da ética nas empresas e até mesmo para a vida de qualquer profissional. A visão dos entrevistados pode ser contestada e relativizada baseada no resultado inferido pelo instrumento de pesquisa aplicado. Observa-se conduta antiética em uma parte. Em retorno aos questionamentos, os colaboradores afirmaram que seriam capazes de mentir para seus clientes, quando disseram que omitiriam suas eventuais falhas, dos seus superiores e ao utilizarem informações sigilosas para uso pessoal e benefício próprio.

De acordo com os gráficos foi possível observar que para os colaboradores, os motivos que levam à conduta e comportamentos não éticos são os favorecimentos pessoais através de clientes e colegas de trabalho. Verifica-se também que uma parcela apresentou conduta antiética perante a presença de colegas, quanto ao cumprimento dos horários de trabalho, quanto à capacidade de prejudicar seus colegas de trabalho para benefício próprio, ao tratarem seus colegas de trabalho com falta de respeito e com falta de educação, que interferiam diretamente no ambiente de trabalho, no despreparo de alguns funcionários para com seus

subordinados, além de funcionários que repassavam informações de maneira errada ao colegas com intuito de auto-benefício ou prejudicando os demais.

Um dos pontos sensíveis a atenção foi a declaração dos colaboradores em relação às práticas antiéticas dentro do local de trabalho. Essa conduta é prejudicial para a empresa quanto para o colaborador, pois a conduta ética no ambiente de trabalho é uma condição fundamental para a construção de uma boa reputação e da credibilidade. Em relação à fiscalização árdua com relação aos profissionais, os colaboradores afirmaram ser importante, mostrando assim a consciência de que para que uma pessoa seja reconhecida por sua integridade e confiabilidade é necessário um longo período para criação da boa imagem pessoal, entretanto, basta um pequeno deslize para que toda a sua história seja manchada. E uma vez perdida a credibilidade, recuperá-la é uma tarefa árdua que pode nunca mais vir a existir.

Em geral, os colaboradores da Empresa mostraram-se em sua maioria adotar uma conduta justa eticamente. Porém, existem comportamentos por parte deles que precisam ser repensados para que possam melhor auxiliar, no âmbito moral e ético, a empresa na qual são colaboradores, e contemplar os preceitos de respeito de uma forma geral e integral. É necessário que antes do ingresso de um novo funcionário a organização, sejam expostos e esclarecidos os valores e cultura da empresa, de forma a evitar simples falhas que para o novo funcionário podem ser vistas como algo normal, mas para o código de conduta da empresa é expressamente proibido. Como finalização do estudo, chegou-se à conclusão que seguir um código de conduta é vital para a organização, mas para que isso se torne tangível, é preciso que todos estejam empenhados em segui-lo, pois desvios de conduta são vistos todos os dias em todos os ambientes. E no ramo de serviços, como o ramo Bancário onde se envolve grandes valores monetários e informações sigilosas, ater-se ao código de ética torna-se algo indispensável.

REFERÊNCIAS

BOCCATO, Vera Regina Casari - **Metodologia Da Pesquisa Bibliográfica Na Área Odontológica E O Artigo Científico Como Forma De Comunicação**. Rev. Odontol. Univ. Cidade São Paulo, São Paulo, **volume 18 – 2006**;

CASTRO, Eduardo Bernardes de, DZIERWA, Mariana de castro, **Gestão Pública: Aspectos Básicos Da Relação Público-Privado** -1 ed. Baraúna, SP, 2013;

CAMARGO, Marculino. **Fundamentos De Ética Geral E Profissional**. Petrópolis: Vozes, 1999;

http://www.cfa.org.br/servicos/publicacoes/codigo_etica/Codigo_de_Etica_WEB.pdf

acesso em 04/10/2017 as 22:49;

CHIAVENATO, Idalberto, **Teoria Geral da Administração**, vol. 2 / Idalberto Chiavenatto. - 6. ed. rev. e atualizada. - Rio de Janeiro : Elsevier, 2002 - 11ª reimpressão;

CHIAVENATO, Idalberto, **Administração Geral E Pública**, Rio de Janeiro, Elsevier, 6ª impressão, 2006

DENISON, et.al. - **A Força Da Cultura Organizacional Nas Empresas Globais; Como Conduzir Mudanças De Impacto E Alinhar Estratégia E Cultura**. Tradução Edson Furmankiewicz. – Elsevier - Rio Janeiro - 2012

FACHIN, Odília, **Fundamentos Da Metodologia**, 5ª edição – Saraiva – São Paulo – 2006;

FERREIRA, et.al. - **Reflexão Sobre A Ética E Postura Profissional** - Prefeitura Municipal de Curitiba - Instituto Municipal de Administração Pública – IMAP - Plano de desenvolvimento de competências - Curitiba 2008;

FULGENCIO, Paulo Cesar, **Glossario Vade Mecum, Administração Publica, Ciências Contábeis, Direito, Economia, Meio Ambiente: 14000 Termos E Definições** – Mauad X – Rio de janeiro – 2007.

GIL, Antonio Carlos, **Como Elaborar Projetos De Pesquisa**, 5º ed. São Paulo, 2010;

GRESSLER, Lori Alice, **Introdução À Pesquisa: Projetos E Relatórios** - 2º ed. Rev. Atual. São Paulo: Loyola 2004;

GHILLYER, Andrew W, **Ética nos Negócios**, 4ª Edição, AMGH Editora, New York, 2015; (traduzido por: Christiane de Brito Andrei).

JONES, Dawna, **Tomada de Decisão Para Leigos** – Editora Alta Books – Rio de Janeiro – 2016.

LOPES, Jorge, **O Fazer Do Trabalho Científico Em Ciências Sociais Aplicadas** - Editora Universitaria da UFPE, Recife – 2006.

MATOS, ET. A1., **Análise Do Ambiente Corporativo, Do Caos Organizado Até Planejamento Estratégico Das Organizações**, E-papers serviços editoriais, Rio de Janeiro, 2007

MOREIRA, Elen Gongora, **Clima Organizacional**, Curitiba, PR ; lesde, 2012

PERINE, Marcelo, **Eric Weil e a Compreensão Do Nosso Tempo: Ética, Política, Filosofia**. Editora Loyola, São Paulo – SP. 2004;

PIZZI, Jovino, **Ética e Éticas Aplicadas: A Reconfiguração Do Âmbito Moral** - Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006;

RUSSO, Giuseppe Maria, **Diagnóstico Da Cultura Organizacional, O Impacto Dos Valores Organizacionais No Desempenho Das Terceirizações**, elsevier, 2012

SÁ, Antonio Lopes de, **Ética Profissional** – 7 edição – São Paulo; Atlas, 2007;

SOUZA, Márcia Cristina, **Ética No Ambiente De Trabalho: Uma Abordagem Franca Sobre A Conduta Ética Dos Colaboradores**, Rio de Janeiro: elsevier, 2009;

STUKART, Herbert Lowe, **Ética E Corrupção**, São Paulo, Nobel, 2003

VÀZQUES, Adolfo Sanches, 1915 – **Ética**; tradução de João Dell'Anna – 29 edição - Rio de Janeiro; civilização Brasileira, 2007;

O PERFIL SÓCIO HISTÓRICO DOS USUÁRIOS DE UMA COMUNIDADE TERAPEUTICA DO NORTE DO ESPÍRITO SANTO

Amanda Francisco¹
Genilda Leite da Fonseca²
Whiltney Almeida de Jesus³

RESUMO

A drogadição é um tema que tem sido amplamente discutido na atualidade, pois, o avanço indiscriminado do uso e abuso de álcool e outras drogas na sociedade tem atingido todas as classes sociais, afetando além do usuário, sua família e comunidade. O que há algum tempo era visto de forma criminalizada, tem se transformado num discurso de saúde pública onde se tem se buscado de forma conjunta entre o Estado e sociedade civil, caminhos para administrar as consequências negativas que as substâncias psicoativas trazem para o indivíduo e a sociedade. Este artigo para conclusão do curso de Serviço Social teve o objetivo de identificar o perfil sócio histórico do público que busca tratamento numa Comunidade Terapêutica no norte do Estado do Espírito Santo, onde realizou uma entrevista com os acolhidos com perguntas semi estruturadas, que permitiu coletar dados qualitativos e quantitativos. Considerando que a dependência química é um tema de grande relevância para a área do Serviço Social, por ser uma das expressões da Questão Social que é o objeto de trabalho profissional do Assistente Social.

PALAVRAS - CHAVE: Dependência química. Tratamento. Saúde Pública

ABSTRACT

Drug addiction is a topic that has been widely discussed today, as the indiscriminate advancement of alcohol and other drug use in society has reached all social classes, affecting the user, family and community. What has been seen for some time in a criminalized way has become a public health discourse in which the State and civil society have sought together ways to manage the negative consequences that psychoactive substances bring to the individual and to society. This article for the conclusion of the Social Service course had the objective of identifying the socio-historical profile of the public that seeks treatment in a Therapeutic Community in the north of the State of Espírito Santo, where it conducted an interview with those with semi-structured questions that allowed data collection qualitative and quantitative. Considering that chemical dependence is a subject of great relevance to the area of Social Work, since it is one of the expressions of the Social Question that is the object of professional work of the Social Worker.

KEY- WORDS: Chemical dependency. Treatment. Public health

¹Graduanda em Serviço Social pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus

²Graduanda em Serviço Social pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus

³Graduanda em Serviço Social pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus-

1. INTRODUÇÃO

O uso indiscriminado de drogas na atualidade é uma temática preocupante para a sociedade e Governo, são vários os problemas ocasionados e vastos desafios enfrentados para sua exclusão. Definida por um desejo a consumir droga, a dependência química não deve ser vista de uma forma criminalizada, e sim como uma doença que assola uma parte significativa da sociedade contemporânea independente de sua classe social, onde há uma grande necessidade de ser discutida como problema de saúde pública.

Com o surgimento de novas drogas na sociedade e aumento do seu consumo, cresce também a oferta de serviços privados para a recuperação do indivíduo, apesar dos avanços por parte de Estado no que se refere ao tratamento e prevenção. Percebe-se que o aparato estatal ainda se mostra insuficiente, se levarmos em consideração a demanda existente, assim surgem as instituições do Terceiro Setor.

As Comunidades Terapêuticas surgiram como parceiras do Estado para executar trabalhos voltados na recuperação e reabilitação do dependente químico, se caracterizam como entidades pertencentes ao Terceiro Setor, localizadas em fazendas ou sítios, onde uns de seus métodos de trabalho é a utilização da prática religiosa e não uso de medicações, no intuito de tirar o acolhido da situação de dependente químico e prepará-lo para a reinserção no meio social.

Segundo Costa (2006), o termo Comunidade Terapêutica tornou-se nomenclatura oficial a partir da Resolução nº 101, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA -, de 30 de maio de 2001, que estabelece regras para as mesmas. Esta Resolução diz que Comunidades Terapêuticas são:

Serviços de atenção a pessoas com transtornos decorrentes do uso ou abuso de substâncias psicoativas (álcool e outras drogas), segundo o modelo psicossocial, são unidades que devem oferecer um ambiente protegido, orientado de forma técnica e ética. Esses serviços são mais comumente chamados de comunidades terapêuticas ou serviços assemelhados, podendo estar instalados em cidades ou em zona rural O principal instrumento terapêutico utilizado nestas instituições é a convivência entre pessoas com problemas parecidos (pares). Oferecem, também, uma

rede de ajuda no processo de recuperação dos pacientes e resgate de sua cidadania, buscando encontrar novas possibilidades de reabilitação física e psicológica, e de reinserção social (ANVISA,2001. p. 11 e 12)

Apesar de um serviço muito difundido, ainda é tido como alvo de muitos questionamentos em relação a sua eficácia, justamente por conta dessa base prioritariamente religiosa. Dessa maneira este trabalho visou problematizar a eficácia dos serviços ofertados ao dependente químico, além de identificar o perfil sócio histórico deste que se encontra em atendimento em uma comunidade terapêutica.

Os reflexos das expressões da Questão Social como desemprego, pobreza, conflitos familiares e exclusão social, são fatores que podem levar à dependência química, como o uso abusivo do álcool, principalmente para o gênero masculino, pois as dificuldades apresentadas diariamente fazem com que o responsável de suprir as necessidades básicas de sua família fracasse.

É preciso se pensar no ser humano como um todo, pesquisando formas para trabalhar estratégias para combater e amenizar as mazelas que surgem através do uso indiscriminado de drogas na sociedade.

O estudo a seguir teve como objetivo identificar o perfil sócio histórico dos usuários de uma comunidade terapêutica localizada no norte do Estado do Espírito Santo, destacando como o problema a temática: qual a relevância e o impacto dessa comunidade para o acolhido? Levando em consideração que atualmente a sociedade vive em uma crise social e econômica, onde a dependência química é um dos fatores em destaque.

Buscou-se como objetivo geral realizar o levantamento de informações dos usuários da comunidade terapêutica, com o intuito de identificar as suas maiores demandas e dificuldades enfrentadas no período de recuperação. Em relação aos objetivos específicos, a pesquisa teve como finalidade discutir sobre a dependência química enquanto uma questão de saúde pública, buscando conhecer sobre Comunidades Terapêuticas e o tipo de serviço ofertado e identificar o público atendido, assim como suas características socioeconômicas.

2. METODOLOGIA DA PESQUISA

Esse artigo veio exatamente com intuito de fazer levantamentos do perfil sócio histórico do público alvo atendido pela comunidade terapêutica, sendo pessoas diagnosticadas por dependência química. A classificação deu-se sobre as condições socioeconômicas, convívio familiar, idade, vida social, diversidade das substâncias consumidas. As informações foram recolhidas através de visitas à instituição, entrevistas aos acolhidos, a fim de identificar o perfil do público atendido, as dificuldades encontradas pelos acolhidos no início do tratamento, sua adaptação, consciência das dificuldades a serem enfrentadas diante da abstinência, bem como suas expectativas e perspectivas após esse processo de recuperação. E se existia algum tipo de acompanhamento do usuário e sua família.

Para a realização deste estudo, delimitou-se como campo de investigação uma Comunidade Terapêutica, localizada no Norte do ES. Deu-se ênfase aos programas desenvolvidos por esta instituição sobre o tratamento terapêutico dos usuários dependentes químicos.

Para a realização do material, utilizou-se a pesquisa exploratória, pois, com a finalidade de dissertar sobre como se dá o tratamento terapêutico e qual o perfil do usuário, levantando os possíveis empecilhos encontrados para a efetivação desse direito, baseado em Gil, 2002, que diz que: “Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”.

Para a elaboração da dissertativa foi utilizada como referência para coleta de dados a técnica de pesquisa bibliográfica, pois segundo Lakatos (1992, p.44):

A pesquisa bibliográfica permite compreender que, (...) tanto a pesquisa de laboratório quanto à de campo (documentação direta) exigem, como premissa, o levantamento do estudo da questão que se propõe a analisar e solucionar. A pesquisa bibliográfica pode, portanto, ser considerada também como o primeiro passo de toda pesquisa científica (Lakatos, 1992, p.44).

A elaboração da pesquisa foi a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e materiais disponibilizados na

Internet, foram utilizadas diversas outras referências com o intuito de conhecer o serviço das comunidades terapêuticas e o perfil de seu usuário.

Após a pesquisa bibliográfica realizou-se uma pesquisa de campo, que ofereceu maior contato com o público alvo e a realização de uma pesquisa junto à Instituição. O estudo foi realizada com os usuários que estão em tratamento na comunidade terapêutica pesquisada.

Em relação à sua natureza, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa, a mesma permite trabalhar com os sentimentos e falas dos envolvidos no estudo, para que se possa entender os diferentes pois, de acordo com Minayo (1994, p.21 e 22):

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não pode ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Segundo Gil (1999, p. 43) a pesquisa qualitativa visa:

Proporcionar um maior conhecimento para o pesquisador acerca do assunto, a fim de que esse possa formular problemas mais precisos ou criar hipóteses que possam ser pesquisadas por estudos posteriores.

Para um entendimento completo do fato, utilizou-se também para a coleta de dados da pesquisa o método quantitativo, para que se pudesse identificar a idade e o sexo dos acolhidos que estão inseridos na comunidade terapêutica, e assim conseguir traduzir em números os dados, e traçar uma linha com o perfil sócio histórico do mesmo.

Como ferramenta de coleta de dados utilizou-se uma entrevista, que de acordo com Minayo, 1993:107 “[...] É uma conversa a dois, feita por iniciativa do entrevistador, destinada a fornecer informações pertinentes a um objeto de Pesquisa”, que foi aplicada de forma individual aos usuários, na busca de conhecer qual o seu perfil, e como a comunidade oferece meios para que o mesmo saia da condição de dependência.

Buscando a compreensão do tratamento terapêutico, no âmbito deste estudo, privilegiou-se a entrevista enquanto procedimento metodológico com questões semi-estruturadas, com os usuários, com objetivo de identificar o perfil sócio histórico dos mesmos.

Através da pesquisa buscou-se identificar, a droga mais comum entre os acolhidos, e qual a motivação que levou o usuário ao seu uso. Identificando também o seu perfil, pois sabe-se que o meio em que está inserido interfere na vida do sujeito. Com os levantamentos realizados identificou-se o número de indivíduos que estão inseridos na comunidade terapêutica, no norte do Espírito Santo, e sua importância para os mesmos.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 O PROBLEMA DAS DROGAS NA ATUALIDADE

A questão da drogadição é um fator pertinente que nos coloca diante de um quadro devastador, segundo Santos e Costa-Rosa, (2007), o tema dependência química vem se tornando cada vez mais importante, já que vivemos numa sociedade em que o consumo de drogas e o número de dependentes químicos vêm crescendo dia-a-dia. Mesmo com políticas públicas voltadas para amenização ou exclusão das drogas, o Brasil não consegue superar essa expressão da questão social, acarretando no aumento da criminalidade e violência.

Drogas ou substâncias psicoativas são aquelas que afetam diretamente o comportamento do ser humano que podem ser definidas como legais ou ilegais dependendo da ética, princípio econômico de cada país. Masur&Carlini (1989) definem drogas como substâncias que interferem o funcionamento dos neurotransmissores, provocando alterações e distúrbios no comportamento.

A dependência química pode não só afetar o indivíduo, causando sofrimento individual e coletivo, pois além dos perigos que o dependente químico pode passar, se falando em relação à violência e criminalidade, os que estão a sua volta sentirão

de fato, as sequelas que as substâncias psicoativas podem trazer para o meio social.

Além das mazelas expostas encontram-se as doenças infecciosas, onde já na condição de dependência química, o indivíduo terá que sobreviver com mais uma sansão, ocasionada pelo uso desordenado das substâncias psicoativas. A Organização Mundial de Saúde, (1993) afirma que, entre as doenças relacionadas ao uso de drogas destacam-se, especialmente, as infecciosas, como a AIDS, as hepatites B e C e as endocardites bacterianas.

O que seria apenas uma forma de sentir alívio/prazer para muitos usuários de substâncias psicoativas, agora conviver com todas essas problemáticas refletidas pelas drogas é uma questão de sobrevivência e responsabilidade do Estado, para desenvolver ações preventivas voltadas para esse público.

O Relatório Mundial sobre drogas de 2016 traz outro dado, que pode levar à reflexão de como o uso exacerbado das drogas, além de causar reflexos na segurança pública e na saúde, pois o mesmo traz que: “o número de pessoas que apresentam transtornos relacionados ao consumo de drogas aumentou desproporcionalmente pela primeira vez em seis anos.”, o que reflete na economia no aumento do uso de recursos financeiros que passam a ser destinados para tratamentos para os danos causados pelas drogas. Amarante (2006, p. 35) diz que:

A política nacional de saúde mental corre muitos riscos, entre os quais reduzir o processo de Reforma Psiquiátrica a uma mera mudança de modelo assistencial. Trata-se de um processo social complexo, no qual é necessária uma reflexão sobre o modelo científico da psiquiatria, que não consegue ver saúde nas pessoas, apenas doenças.

Para que os indivíduos que estão em condição de dependência química possam ter tratamento e recuperação dos danos ocasionados pelas drogas, é necessário que o Estado trabalhe com as políticas sociais públicas em conjunto, dando assistência não somente para o dependente químico, mas também para os seus familiares.

Para a família e sociedade, o dependente químico, muitas vezes, é um indivíduo visto como desocupado, assim, manifestam-se os primeiros sintomas, como

agressividade, desafeto, isolamento, subtração de bens domésticos para manutenção dos vícios e nesse contexto que perpassam os conflitos e tensões familiares. Como afirma Orth e Moré (2008), a família é o primeiro sistema a ser afetado pela drogadição, provocando consequências na saúde de seus membros, bem como fragilizando as suas relações. Além de afetar a estrutura familiar, as drogas trazem frustração, com desequilíbrio emocional e psíquico por se sentirem responsáveis pelas atitudes que o dependente químico desenvolve.

A família do acolhido deve ser considerada como parte essencial no tratamento, muitas vezes se encontra resistente, em relação à condição do grau de comprometimento que se encontra o dependente químico, deixando complicada a dinâmica de afinidade entre ambos. Nesse caso, é importante o papel do Estado em executar políticas sociais públicas, além da recuperação para o usuário, também em projetos onde possa ser possível trabalhar o contexto família e acolhido.

3.2 COMUNIDADES TERAPÊUTICAS

Antes do surgimento das comunidades terapêuticas como ferramentas alternativas para o tratamento da dependência química, os casos mais graves em que o usuário apresentava transtornos psicológicos e emocionais, eram internados em manicômios, onde eram tratados com medicamentos, não havendo a preocupação da sua superação e reinserção no meio social.

Em alguns desses manicômios, usuários com transtornos psicológicos e dependentes químicos, sofriam o mesmo tipo de tratamento, sem distinção dentre suas necessidades, e os mesmos eram tratados de forma subumanas, com tratamento à base de remédios, choques e alguns tipos de tortura. Após a reforma Psiquiátrica em 2001, esse modelo foi substituído por tratamentos mais humanizados, porém, no Brasil ainda é possível encontrar locais que ainda atendem como os antigos manicômios, mas de uma forma velada. Como afirma Perrone (2013, p.570):

[...] o movimento das CT no Brasil tem sofrido severas críticas ao longo da última década, assim como muitas denúncias e rigorosas fiscalizações, como a realizada em 2011 pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP), que

se deparou com inúmeras e imperdoáveis práticas desumanas e iatrogênicas, que em muito se assemelhavam às práticas dos primeiros Hospitais Psiquiátricos, combatidos pelo movimento primitivo da Reforma Psiquiátrica, [...]

As Comunidades Terapêuticas surgiram no Brasil a partir dos anos 60, como instituições filantrópicas de caráter exclusivamente religioso, que veio atender aos apelos das famílias em busca de soluções para recuperação de dependentes químicos, já em processo avançado de dependência. Não havia por parte do governo, nenhum serviço disponível para tratar a dependência química, sendo apenas considerado como caso de polícia voltado para a criminalização e repressão ao uso da droga, e não problema de saúde pública e de responsabilidade do Estado de efetuar ações preventivas, como se dá nos dias de hoje. De acordo com Costa 2009 (apud Pinto, 2011, p. 85):

A grande maioria das comunidades terapêuticas, no Brasil, está vinculada a confissões religiosas (católicas e protestantes) que surgiram em função de dois motivos: 1) Vácuo deixado pelas políticas públicas nessa área (tratados como “caso de polícia”, o tóxico dependente e/ou sua família tinham como única opção a internação em manicômios, sendo considerado como uma pessoa com transtornos psiquiátricos). 2) As diferentes confissões religiosas que ocuparam esse vácuo (motivadas pela perspectiva de “evangelização” e também pela necessidade de fornecerem respostas aos pedidos de ajuda por tratamento que chegavam às suas portas).

No entanto, essas instituições não tinham capacidade técnica para realização do trabalho, considerando que boa parte do acompanhamento era feita de forma voluntária, não havia profissional capacitado para realização do tratamento, sendo explorados os fundamentos religiosos que eram impostos ao acolhido, desconsiderando as suas convicções religiosas, o meio social a que pertencia, suas relações sócio históricas e econômicas. Assim, não se fazia uma análise do perfil do usuário e seu grau de envolvimento com substâncias psicoativas, tendo um atendimento padronizado para todos, sempre apostando na religião como forma de tratar a dependência. Segundo Costa (2009, p. 6):

[...] os tempos mudaram, as demandas ficaram mais complexas, as políticas na área da saúde e da assistência foram definidas, o terceiro setor se configurou e a época do amadorismo no tratamento da dependência química passou. Podemos até entender o fato de que, no passado, muitas dessas comunidades iniciaram os seus trabalhos sem as mínimas condições físicas e técnicas, mas não é concebível que essa situação perdure. Muitas delas avançaram na perspectiva técnica e profissional do trabalho que executam junto à questão da dependência química, não só porque necessitaram se adequar às normas da ANVISA e/ou da legislação

social pertinente, mas porque se conscientizaram que necessitam hoje, não apenas sobreviver, mas sobreviver com qualidade social.

Com o avanço acelerado de dependentes químicos e o surgimento de novas e mais agressivas espécies de drogas, e com o Estado entendendo como uma questão de saúde pública, foram criadas Políticas de saúde específicas para o tratamento de dependência de álcool e drogas. A Lei 10.216 de 06 de abril de 2001 traz em seu art. 3º que:

É responsabilidade do Estado o desenvolvimento da política de saúde mental, a assistência e a promoção de ações de saúde aos portadores de transtornos mentais, com a devida participação da sociedade e da família, a qual será prestada em estabelecimento de saúde mental, assim entendidas as instituições ou unidades que ofereçam assistência em saúde aos portadores de transtornos mentais.

As Comunidades Terapêuticas passaram a ser reconhecidas como instituições de tratamento de dependentes de álcool e drogas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) efetivada através da Resolução RDC nº 101(2001), sendo incorporada ao Sistema Único de Saúde (SUS) a partir de 2011, através da portaria nº 3.088.

O processo de tratamento se dá por normas rígidas de comportamento e envolvimento nas atividades diárias dos espaços terapêuticos. Com horários a serem cumpridos entre orações, trabalhos e ou atividades artesanais, o isolamento do mundo externo muitas vezes faz fracassar o tratamento, pois, o interno tem a liberdade de desistir.

Nesse pensamento, as comunidades terapêuticas trabalham com seus acolhidos de forma individual e coletiva, incentivando o amadurecimento com mudanças na forma de pensar e agir, mostrando os pontos negativos em relação ao consumo de drogas, buscando novas atitudes.

3.3 O PERFIL DO USUÁRIO DAS COMUNIDADES TERAPÊUTICAS

O avanço do uso abusivo de drogas na sociedade, já é considerado como epidemia social, atingindo todas as classes e faixa etária cada vez mais precoce. Situação agravada pela ineficiência das políticas de saúde para enfrentar este problema, que passa a ser encarado como questão de saúde pública. A sensação de alívio que o

indivíduo sente ao usar drogas faz com que a busque com mais frequência, chegando à dependência química. No entanto, as consequências pelo uso descontrolado das substâncias psicoativas causam desajustes e desequilíbrio mental, psíquico, emocional, familiar e social, mexendo em toda a sua estrutura.

O dependente químico é um sujeito que possui direitos como qualquer outro, nesse pensamento, no ápice da dependência, ao perceber que sozinho não consegue superar os desafios do dia a dia para sair da condição em que se encontra, é preciso buscar ajuda do Estado através da oferta das políticas públicas, voltadas para o tratamento da dependência química.

Sabe-se que não existe um perfil específico se falando em dependência química e usuários de comunidades terapêuticas, e de acordo com Damas (2013, p. 54):

Embora não exista um consenso de qual seria o público alvo mais indicado para internação em CT, na prática os pacientes que mais buscam este tratamento são aqueles que apresentam um padrão mais grave de dependência química e/ou associados a problemas de ordem social, entre eles: pobreza; menor grau de instrução; subemprego, desemprego ou baixa qualificação profissional; problemas comunitários e familiares; problemas com a justiça; baixo acesso a programas terapêuticos; etc(DAMAS, 2013, p.54)

A autora ilustra que há uma recorrência maior de um público específico que busca o tratamento para sua dependência, em Comunidades Terapêuticas. É um público mais homogêneo, que sofre as consequências diretas das expressões da questão social, tem seus direitos sociais violados, buscam nas drogas, a saída para suas mazelas, com uma falsa sensação de saciedade. E assim, sofrem violências e preconceitos de olhares acusadores da sociedade.

Neste contexto de violência e preconceitos, começa uma busca desesperada por ajuda e solução do problema. Deparando-se com o desafio da luta diária contra o consumo de drogas e contra si mesmo, pois, já não consegue ter domínio de suas vontades e controle diante da abstinência. Assim, de forma voluntária, usuários e família encontram apoio e esperança nos diversos meios oferecidos pelo Estado e sociedade civil que oferecem acolhimento e tratamento através de instituições especializadas para tratar o problema das drogas, onde muitos desses dependentes

químicos e familiares encontram apoio nas comunidades terapêuticas para controle e tratamento, na expectativa de preparação para reinserção na família e sociedade.

Para Goti (1990, s.p) Comunidade Terapêutica é:

Uma instituição onde tem lugar, um processo de crescimento pessoal acompanhado de um processo de aprendizagem social. Isto implica que não é um lugar onde alguém se “cura”, mas onde muda, cresce e amadurece, e onde aprende a ser um membro útil e produtivo para a sociedade.

Para que o indivíduo possa superar os desafios encontrados na comunidade terapêutica, é necessário que ele tenha conhecimento da abordagem do tratamento e que é preciso superar algumas fases para sua recuperação, umas delas é a aceitação de condição de acolhido, o desligamento da sociedade e a prática da religião, como afirma Goffman 2001 apud (DAMAS, 2013, p.56):

As CT mostram características de instituições fechadas, a partir do momento que segregam um grande número de indivíduos, todos com situação semelhante, por um período considerável de tempo. Mesmo que seja virtual, existe uma “barreira” entre o mundo interno das CT e o mundo externo. Assim como nas demais instituições totais, nas CT, os principais aspectos da vida dos indivíduos - trabalhar, dormir, brincar e fazer suas refeições – ocorrem no interior da instituição, não havendo separações destas esferas da vida, e sob uma única autoridade.

Através da religião e as práticas aplicadas na comunidade terapêutica, os acolhidos tem a oportunidade de compreender o verdadeiro “valor” do sujeito, da família e de todos a sua volta, o indivíduo passa a ter um olhar voltado para a sua real utilidade no meio social, como um ser que possui direitos e deveres a serem exercidos na sociedade. Agora, não mais com a visão de sujeitos excluídos, mas de indivíduos preparados para a reinserção social e que precisam retornar a um estilo de vida saudável.

4. RESULTADOS OBTIDOS E ANÁLISE DE DADOS

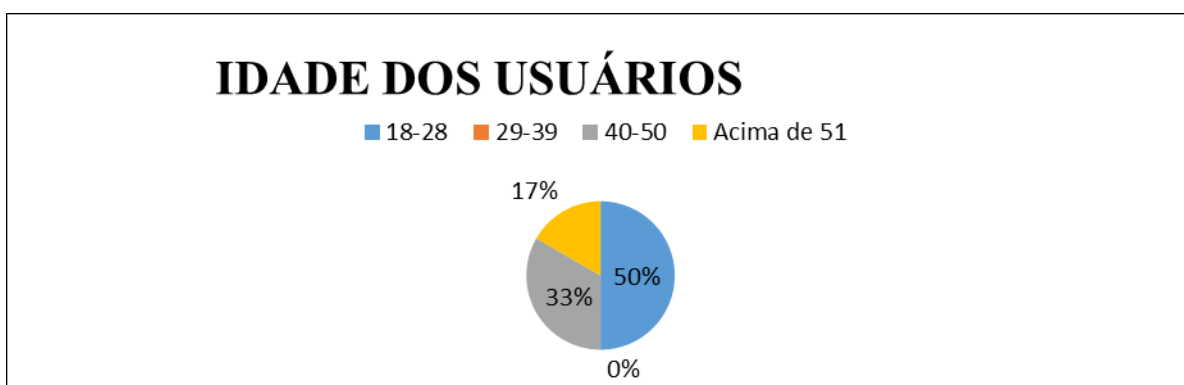
4.1. A COMUNIDADE TERAPÊUTICA E SUA REALIDADE

Após o levantamento dos dados com a pesquisa, teve-se como objetivo a ser alcançado identificar o perfil dos usuários da instituição, tal qual a efetividade do tratamento e a importância na vida dos mesmos.

Em entrevista realizada dia 28 de setembro de 2017, na Comunidade Terapêutica localizada no Norte do Espírito Santo, voltada para o atendimento de dependentes químicos do sexo masculino, no momento havia 12 acolhidos, dos quais 6 aceitaram participar da entrevista respondendo aos questionamentos que buscavam informações a respeito de seus perfis sócio-histórico, sua situação de dependência e busca de tratamento.

Com o início da pesquisa foi realizada a pergunta sobre as idades dos usuários, onde os pode-se perceber que público atendido pela Comunidade Terapêutica varia entre os 18 e mais de 50 anos, e mostrou ser em maior quantidade a faixa etária entre os 18 e 28 anos, o que nos mostra que o uso de droga pode ter se iniciado ainda na adolescência, porém, logo foi percebido pelos os acolhidos a situação em que se encontravam, fazendo com que buscassem apoio e ajuda para superar a situação de dependência. Prontamente abaixo, o gráfico mostra em porcentagem esses números:

Gráfico 1.



Fonte:acervo próprio.

De acordo com o Relatório Mundial sobre drogas de 2016, divulgado pelo Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes (UNODC): “cerca de 5% da população adulta, ou 250 milhões de pessoas entre 15 e 64 anos, usou pelo menos uma droga

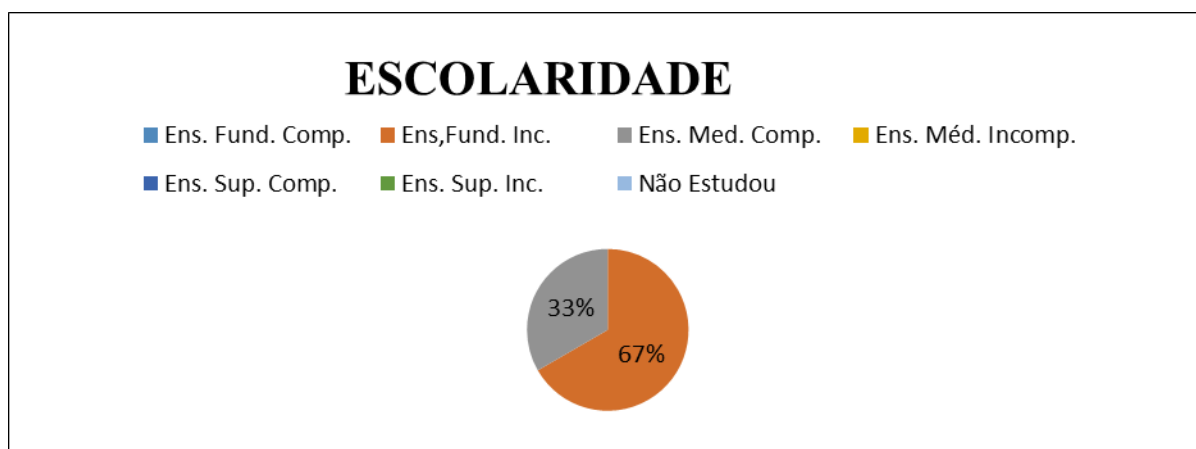
em 2014”, é uma quantidade significativa populacional, levando em consideração que as pesquisas são destinadas a um número demonstrativo de pessoas, se fosse direcionada a toda população, o número poderia ser mais alarmante.

Em seguida foi questionada a cidade onde os mesmos residem, e assim pôde-se identificar que os usuários atendidos na Comunidade Terapêutica são de municípios próximos ao local da Unidade, sendo que dos 6 entrevistados 2 eram residentes do mesmo município.

E em conversa com a Assistente Social profissional da Comunidade Terapêutica, foi informado que a busca por tratamento se dá através de “propagandas” e informações repassadas pelos ex-acolhidos, e afirma ainda que nos municípios vizinhos a Comunidade Terapêutica é bem divulgada.

Levando em consideração que o uso de drogas pode começar ainda na fase da adolescência, e levá-lo a romper partes de sua vida familiar e social, como deixar a vida escolar. Dando sequência ao questionário, foi perguntado o grau de escolaridade dos mesmos, obtendo como resultado que entrevistados 33% haviam terminado o ensino médio, e 67% abandonaram a escola ainda no período do ensino fundamental.

Gráfico 2.



Fonte: acervo próprio.

Abandonar o ensino escolar reflete na resposta da próxima pergunta, que era qual a profissão deles. Dentre as respostas tivemos:

Entrevistado A: “Operador De motosserra , pedreiro, ajudante”

Entrevistado B: “Balconista”

Entrevistado C: “Garçom”

Entrevistado D: “ Pedreiro”

Entrevistado E: “não tenho profissão”

Entrevistado F: “não tenho profissão”

Com a entrevista pôde-se observar que os acolhidos que relataram possuir uma profissão, buscam a recuperação para uma futura reinserção social e com esperança que poderão retornar para a sociedade com uma nova visão para prosseguir com suas atividades cotidianas.

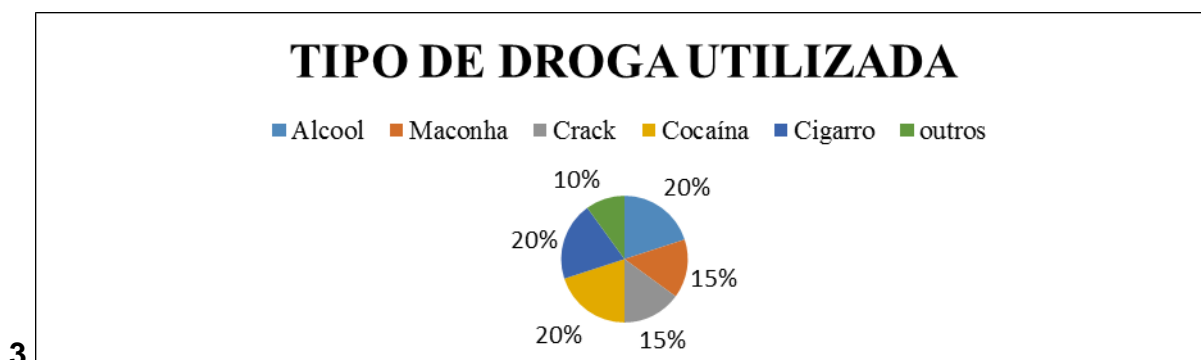
Os entrevistados “E e F” não possuem nenhuma profissão, no que acarreta outro problema social, pois se a pessoa não souber exercer profissão alguma, como ela poderá sanar suas necessidades básicas? Como terá direito à acessos, por exemplo, à Política de Previdência Social? Que poderá garantir uma aposentadoria e uma saída no momento de enfermidade. A Lei Orgânica da Previdência Social em seu artigo 1º traz que:

Art. 1º A Previdência Social, mediante contribuição, tem por fim assegurar aos seus beneficiários meios indispensáveis de manutenção, por motivo de incapacidade, desemprego involuntário, idade avançada, tempo de serviço, encargos familiares e prisão ou morte daqueles de quem dependiam economicamente.

Então, como exposto, o usuário sem contribuir com a Previdência Social deixa de garantir seus direitos nessa política, podendo trazer um grande desgaste para a sua vida, podendo se tornar um usuário da Política de Assistência Social.

Deu-se sequência à entrevista, questionando aos acolhidos, qual a droga mais utilizada por eles, e dentre as opções, o gráfico a seguir nos mostra as mais utilizadas:

Gráfico



Fonte: acervo próprio.

Em relação ao tipo de droga mais utilizada entre os acolhidos, que lhes causou a dependência a ponto de buscar ajuda como forma de tratamento, pode-se observar que o álcool e o cigarro, que são consideradas as drogas menos abrasivas a vida do usuário e a mais comuns de serem utilizadas constantemente e, juntamente com a cocaína foram as drogas apontadas como as mais utilizadas pelos mesmos.

Em alguns casos os acolhidos faziam o uso de álcool e cigarro, associado ao uso de outras drogas como maconha, crack e cocaína que são drogas com um alto índice dependência mesmo com pouco tempo de uso. De acordo com Silva et al (2010, p.589):

O álcool e o tabaco, por serem drogas lícitas, podem ser obtidos e utilizados de maneira mais fácil. Como essas drogas causam danos físicos e psicológicos de maneira muito lenta, é comum encontrar dependentes que as usam por 20, 30 anos. Por outro lado, a cocaína e o crack são drogas ilícitas e com maior dificuldade de obtenção e uso; agredem de forma mais violenta o usuário e, portanto, é menos provável encontrar alguém que os utiliza por longo período de tempo. Normalmente aqueles que fazem uso abusivo dessas substâncias apresentam comorbidades graves ou morrem devido ao uso excessivo.

Dois acolhidos listaram entre as suas drogas mais utilizadas o Loló e a Bala, que são drogas mais utilizadas em festas tipo rave, e por dependentes de um elevado poder aquisitivo, pois as mesmas possuem um preço mais elevado em relação às outras.

Outro questionamento buscava saber há quanto tempo o acolhido estava frequentando a Comunidade Terapêutica, e os entrevistados em sua maioria estavam em tratamento na CT num período de tempo inferior a 6 meses, sendo que alguns especialistas e algumas CT julgam 6 meses o tempo de tratamento para o acolhido sair da condição de dependente. Dentre os entrevistados um já está acolhido há mais de um ano, conforme o gráfico:

Gráfico

4.



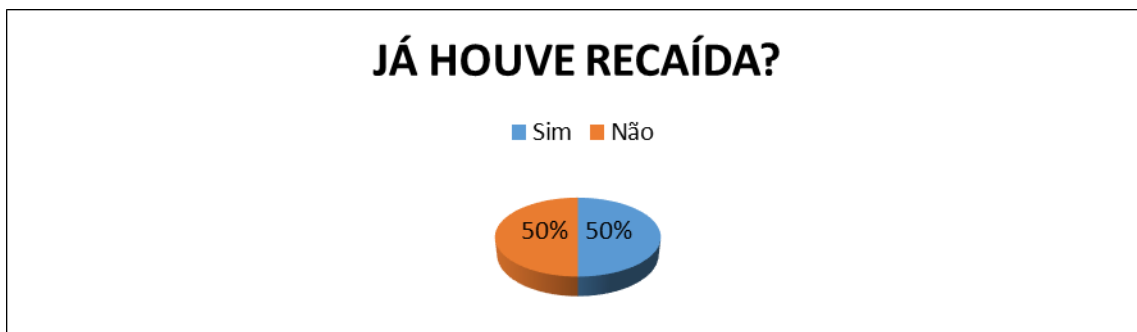
Fonte: acervo próprio.

Não há um tempo limite ou determinado para o tratamento surtir o efeito desejado. O autor De Leon (apud PERRONE, 2014, sp.) cita que a permanência tradicional na CT era de 12 a 18 meses, fato que tem se modificado na atualidade, sendo que para as CT filiadas na Federação Brasileira de Comunidades Terapêuticas (FEBRACT) a permanência padrão varia entre 6 e 9 meses..

Atualmente, o tempo de tratamento pode variar de acordo com o método utilizado e escolhido pela Comunidade Terapêutica que oferta o mesmo, e de acordo com a resposta do dependente. Na comunidade Terapêutica pesquisada o tempo de tratamento varia de 6 meses a 1 ano.

As recaídas fazem parte do processo de superação da dependência e o questionamento seguinte, buscou saber se os acolhidos já haviam tido alguma recaída durante o tratamento. Observa-se o gráfico:

Gráfico 5.



Fonte: acervo próprio.

Em alguns casos, sair pela primeira vez da Comunidade Terapêutica após o tratamento, levando em consideração o contexto para o qual o ex-dependente irá retornar, pode ser o estopim para o mesmo voltar aos antigos hábitos, levando-o a ter uma recaída.

Dentre os entrevistados, metade já havia passado por tratamento em outro local, e ao saírem tiveram recaídas, o que pode ser destacado é que dentre eles, um havia tido uma recaída e estava em seu segundo tratamento, enquanto os outros dois já haviam tido quatro recaídas, antes de procurarem tratamento na Comunidade Terapêutica onde ocorreu a pesquisa.

Segundo Jungerman e Laranjeira(1999), (apud ÁLVAREZ, 2007, sp) a recaída é uma tentativa de parar ou diminuir o consumo de substâncias psicoativas, ou apenas o fracasso ao tentar atingir objetivos estabelecidos por um indivíduo, após um período definido”.

Então, pode-se dizer que o indivíduo ao ser inserido novamente na sociedade poderá obter a recaída, pontuando que vários fatores podem estar relacionados a este conceito como: família, amigos, convívio social, esse processo de reabilitação poderá levar algum tempo para que o sujeito possa estar totalmente recuperado.

Com as recaídas e tentativas o dependente terá uma melhor visão de como encarar os conflitos expostos sem a necessidade de algum tipo de substância.

Na sequência, perguntou-se em que momento o acolhido se percebeu dependente químico, obteve-se as seguintes respostas:

Entrevistado A: “não..infelizmente é que eu bebia muito, fumava ai achei melhor procurar aqui pra descansar uns tempos e parar né? Igual eu parei não fumo se eu sair daqui hoje eu não bebo . Já fiquei sete dias lá fora e não bebi..”

Entrevistado B: “Me percebi, quando me separei da minha mulher eu cai no álcool, eu já bebia final de semana e ai eu bebia todo dia, pra esquecer a tristeza mais, piorava mais ainda”

Entrevistado C: “Usei drogas até aos 20 e poucos anos, depois dos 20 e poucos anos elas que me usaram”.

“Essa é a quarta internação, aqui é a 1ª vez, dessa vez eu vim por necessidade mesmo, senti que precisava de sair, as outras eu ia pelo apelo dos meus parentes, esposa, mas dessa vez, eu tenho uma filhinha de 1 ano e 2 meses e diante da situação, eu olhei em volta e vi que precisava de ajuda, eu cheguei e falei pra minha esposa: Eu preciso, já tinha feito muitas besteiras não de roubar ninguém, mas tirar tudo que é meu, perdi meu emprego, perdi tudo e aquela hora tive que acordar para vida.”

“Antes eu não tinha noção financeira, noção do que” tava” fazendo. Hoje tive que perder tudo para cair na real, e a minha esposa ela é evangélica e eu também busco ter mais conhecimento da palavra de Deus, porque a palavra de Deus diz: Conheceis a Verdade e Verdade Vos Libertará.

“Você só passa a ser liberto dessas coisas, quando você passa a acreditar em alguma coisa, se você não acreditar vai continuar”.

Entrevistado D: “No momento em que não “tava” dando mais pra mim, já tinha perdido muita coisa! Já tinha perdido minha moto, quase perdi minha namorada”

Entrevistado E: “Quando não consegui “ sair” fora mais uai. Não consegui parar mais, aí vim pra “qui”. Todo dia, eu fumava maconha todo dia”.

Entrevistado F: “Depois que a gente não consegue controlar, que você vê que você não tá normal mais. A droga já tá controlando você, aí você vê que “cê” precisa de ajuda né. Aí a gente busca ajuda prá mudar de vida né”.

O sujeito busca na utilização das substâncias uma forma de suprir e esconder o seu sofrimento. A maioria dos entrevistados percebeu-se dependente quando começaram a “perder” os vínculos com a família, os bens materiais, emprego e somente assim, sentiram a necessidade de buscar ajuda e tratamento para sair dessa condição.

O entrevistado “C” chamou atenção ao relatar que: “Usei drogas até aos 20 e poucos anos, depois dos 20 e poucos anos elas que me usaram”, levando em consideração que o mesmo não chegou ainda aos 50 anos, pode-se perceber que o uso das drogas começou ainda na adolescência.

De acordo com Silva et AL (2010, p. 588): “[...] o usuário de substância psicoativa tem perdas individuais como: perda do emprego, bens pessoais, prejuízos à saúde e rompimento do vínculo familiares. Brigas entre dependentes químicos e familiares são constantes [...]”

Para o indivíduo que vive em situação de dependente, a família é aquela que precisa se reinventar para tentar buscar subsídio para seu ente e assim, foi perguntado que o motivou o acolhido a buscar ajuda na Comunidade Terapêutica, uma parte dos entrevistados relatou que foi um membro da família que buscou a CT ou o ajudou para que o fizesse. Obteve-se como respostas:

Entrevistado A: “Ah quem procurou foi ... é minha mãe e meu cunhado que procurou, ai eles achavam que eu...fui pra casa deles lá fiquei um tempo e la não tinha lugar pra mim e achou melhor eu trazer pra qui de madrugada e ficar aqui...”

Entrevistado B: “Motivou que eu tava meio perdido la fora, tava meio perdido sem saber pra onde ir. Perdi meus pais que faleceram e fiquei sozinho, e resolvi vir pro projeto que aqui eu não bebo, não fumo fico normalmente ai.”

Entrevistado C: “É o que eu tô dizendo, foi minha família, a minha filha que nasceu, eu não aguentei, a minha filha não pode crescer com um pai dessa forma, entendeu! Como os meus outros filhos via a situação”.

“Graças a Deus, minha esposa sempre teve assim, e eles não deu pro lado errado de usar drogas e álcool, essas coisas, mas eu comecei muito cedo, ela me conheceu assim. Hoje a fé dela é tão grande, que alguém já até chegou a falar pra ela, como você continua com cara desse? Ela chega falando: Eu creio no Deus que eu servo e eu sei que ele vai ser liberto.”

“Até eu desacreditava, eu achava que não tinha mais jeito, mas hoje eu sei que tô no caminho certo e não tem mais volta”.

Entrevistado D:“Minha família”.

Entrevistado E: “Minha família também...”

Entrevistado F: “Eu mesmo. Eu mesmo vi que “num” tava bem, vi que tava precisando de ajuda e corri atrás né.”

A família junto com a vontade do dependente de mudar sua situação são fatores primordiais para a eficácia do tratamento, pois dentro da CT o acolhido está “só”,

mas ciente de que fora dali tem que torça por sua recuperação e o espera para ajudá-lo em sua reinserção no meio social. Conforme Landau 2004, (apud SEADI, 2007, p. 13):

Muitos estudos atestam que a maior parte dos abusadores de drogas está em contato regular com seus familiares ou responsáveis e indicam que tanto os membros da família são importantes para os abusadores de drogas, como os abusadores de drogas são importantes para suas famílias.

A família assim, se faz parte essencial para a recuperação dos mesmos, pois é nela que o dependente encontra o maior incentivo e apoio para enfrentar seus conflitos na tentativa de se superarem. Assim, a pergunta seguinte questionou o que mudou na vida do acolhido, a partir do momento que começou a frequentar a Comunidade Terapêutica, e as respostas foram:

Entrevistado A: “ah pra mim não mudou nada, continuo o mesmo. Só mudou que não bebo nem fumo mais.... mais pra mim não mudou nada, melhorou nada... a mudança que eu vejo é não bebo e nem fumo . mas isso é da opinião da pessoa né? Que se eu chega lá fora e falar que quero beber e fumar eu bebo e fumo, mas se eu falar que não vou fumar, não bebo e nem fumo.”

Entrevistado B: “mudou muita coisa, você se apega muito a deus. Deus primeiramente lugar e graças a deus “to” bem pra caramba, a mudança foi radical, lá fora eu estava me acabando no vicio do alcoolismo, aqui graças a deus to fora do álcool.”

Entrevistado C: “Tudo por que hoje, sei lá,eu tenho mais amor pela vida, a minha família, entendeu!? É...é isso ai! Tudo melhora na vida da pessoa, a saúde é outra, a pessoa respira melhor, você antes não conseguia vamos dizer, “bater uma carreirinha” qualquer coisa você já “tava” cansando, hoje já “ta” sendo expulso do meu corpo, as nicotinas, sei lá, químicas, essas coisas que estavam no sangue, tudo isso vai melhorando a pessoa, a autoestima da pessoa vai melhorando, é totalmente diferente.

Entrevistado D:“Mudou tudo, consigo ficar mais calmo, mais pensativo”.

Entrevistado E: “Teve. Teve...prá melhor”.

Entrevistado F: “A gente...vai esquecendo das coisas que a gente fazia lá fora né. Aí Deus vai entrando na pessoa e vai mudando, transformando”.

As respostas dos entrevistados trazem uma reflexão que a espiritualidade é um fator presente na Comunidade Terapêutica estudada, pois é praticada a todo momento, através do ensino religioso, mostrando que a palavra de Deus pode realmente introduzir na vida do sujeito modificando seu modo de ser, pensar e agir. Segundo Sanchez e Nappo (2008, p. 269):

A fé promove qualidade de vida. A adoção de referenciais da religião faz com que o fiel confie na proteção de Deus e respeite as normas e valores impostos pela religião, melhorando a qualidade de vida dos adeptos. Esse comportamento levaria ao afastamento natural das drogas, à falta de interesse impulsionada pelo medo ou apenas pela conscientização da degradação moral associada ao abuso dessas substâncias. O enfrentamento das dificuldades, a partir da perspectiva espiritual apoiada na fé, acaba proporcionando afastamento natural de atitudes contrárias à moral difundida pela religião. Além disso, o fato de se contar com ajuda irrestrita de Deus gera um amparo constante, conforto e bem-estar.

Para que o sujeito possa alcançar a recuperação, é necessário que a família esteja agregada, com isso, foi questionado como está a relação com a família, após ter decidido fazer o tratamento, e as respostas foram:

Entrevistado A: “Tá bem, a gente liga pra eles, sexta feira.... quinta e sexta a agente liga...”

Entrevistado B: “Olha eu tenho muito contato com minha irmã né, que mora em Aracruz, minha irmã...mas de vez em quando eu ligo pra ela, converso com ela, mas minha família me visitar por enquanto não agora....porque tem muito pouco tempo.”

Entrevistado C: “Bem, Graças a Deus, a minha esposa sempre “teve” comigo, mesmo que já tem 21 anos que eu “tô” com ela, e... durante todo esse tempo ela sempre esteve comigo, ainda que os meus parentes dissessem assim para ela que eu não tinha mais jeito, ela sempre falou não, porque eu acredito no Deus que eu sirvo e eu casei com ela e vai ser até que a morte nos separe. Então eu falei...., já que ela acredita, tenho que gostar dessa mulher”.

Entrevistado D: “Não entrei em contato ainda com minha família, porque só tem 4 dias que eu estou aqui”.

Entrevistado E: “Tá bem... graças a Deus”.

Entrevistado F: “Tá bem. Minha família tá feliz porque eu tô aqui né. Tô mudando de vida”.

Para a análise dos dados com a pesquisa de campo, pode-se observar que a família é uma ponte entre dependente químico e a recuperação, pois ela foi a todo o momento relatada pelos acolhidos, e é nela que os mesmos buscam o incentivo para superarem a dependência. O que não acontece em todos os casos, pois há famílias que não se vêem como parte para a melhora do dependente, pois de acordo com PERRONI (2014, sp.):

Em relação ao *acompanhamento familiar*, é bastante comum que "a família apresente uma certa resistência, quando solicitada a participar, ou então

aceite o tratamento apenas por causa do adicto, do doente, como se ela não precisasse refletir sobre a qualidade da relação familiar.

Sendo a família e o contexto ao qual o mesmo está inserido parte fundamental para o seu processo de superação da dependência.

5. CONCLUSÃO

O uso de drogas pode levar a uma dependência química, além de interferir na vida de quem a utiliza, podendo refletir em sua família e na comunidade. Com a pesquisa pôde-se identificar a proposta de tratamento ofertado na Comunidade Terapêutica, como também o perfil do dependente químico que a procura em busca de tratamento e de sair da condição de dependente, tal qual o que a mesma representa para o acolhido e como mudou sua vida e convivência familiar.

O objetivo geral foi alcançado, pois com as informações levantadas através da entrevista e conversa com os usuários, conseguiu-se identificar suas maiores demandas no período de tratamento. Os objetivos foram alcançados no decorrer da pesquisa, pois conseguiu-se discutir a dependência como questão de saúde pública e causada por fatores externos.

Através da pesquisa pôde-se conhecer e entender a proposta de tratamento ofertado pelas Comunidades Terapêuticas, e identificar o perfil sócio histórico do público atendido.

Pôde se perceber também, as dificuldades enfrentadas pela Instituição na garantia de ofertas de serviços para efetividade do tratamento, pois, diversos fatores contribuíram para que os investimentos nas políticas públicas fossem reduzidos pelo Estado, especialmente nas áreas sociais, interferindo de forma significativa em cortes nos repasses de verbas necessárias ao desenvolvimento do trabalho dentro dessas instituições, o que se percebe em contrapartida, é o empenho dos grupos que a mantém em não desamparar os dependentes que a procuram como caminho de “cura”.

Sugere-se uma pesquisa complementar sobre o tratamento/recuperação do dependente químico na Comunidade Terapêutica assistida, com parcerias do Estado e sociedade Civil para melhor atendimento e garantia de direitos para a população que se encontra em tratamento.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). **Exigências mínimas para o funcionamento de serviços de atenção à pessoas com transtornos decorrentes do uso e abuso de substâncias psicoativas.**

Brasília: 2001.

ÁLVAREZ, Armando M. Alonso. Risk factors that favor the relapse in alcoholism. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, v. 56, n. 3, p. 188-193, 2007.

Bortoluzzi, Marcelo Carlos, et al. "Prevalência e perfil dos usuários de álcool de população adulta em cidade do sul do Brasil." *CienSaudeColet* 15.3 (2010): 679-685

BRASIL. LEI 10.216 DE 06 DE ABRIL DE 2001. **Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental.]**

COSTA, Selma Frossard. As políticas públicas e as comunidades terapêuticas nos atendimentos à dependência química. **Serviço Social em Revista**, v. 11, n. 2, p. 1-14, 2009.

Coutinho, M. D. P. D. L., Araújo, L. F. D., &Gontières, B. (2004). Uso da maconha e suas representações sociais: estudo comparativo entre universitários. *Psicologia em estudo*, 9(3), 469-477.

Crauss, R. M. G., & Abaid, J. L. W. (2012). A dependência química e o tratamento de desintoxicação hospitalar na fala dos usuários. *Contextos Clínicos*, 5(1), 62-72

DAMAS, Fernando Balvedi. Comunidades Terapêuticas no Brasil: expansão, institucionalização e relevância social. **Revista de Saúde Pública de Santa Catarina**, v. 6, n. 1, p. 50-65,

2013. Link: <http://esp.saude.sc.gov.br/sistemas/revista/index.php/inicio/article/view/File/173/201>. Acesso em: 24 de Jun. 2017.

Fossi, Luciana Barcellos, and Neuza Maria de Fátima Guareschi. "O modelo de tratamento das comunidades terapêuticas: práticas profissionais na conformação dos sujeitos." *Estudos e Pesquisas em Psicologia* 15.1 (2015): 94-115.

Gabatz, Ruth Irmgard Bärtschi, et al. "Percepção dos usuários de crack em relação ao uso e tratamento." *Rev Gaúcha Enferm* 34.1 (2013): 140-6.

GIL, Antonio Carlos. **COMO ELABORAR PROJETOS DE PESQUISA**. São Paulo, 4 ed., 2002.

GUEDES, Jakelline Aparecida Dias et al. Caracterização das comunidades terapêuticas do município de Nova Iguaçu. 2016.

ISRAEL-PINTO, A. Comunidades terapêuticas para toxicod dependentes no Brasil. *Revista Toxicodependências*, 2011, 17.2: 85-7.

LEI Nº 8.213, DE 24 DE JULHO DE 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências.

KURLANDER PERRONE, Pablo Andrés. A comunidade terapêutica para recuperação da dependência do álcool e outras drogas no Brasil: mão ou contramão da reforma psiquiátrica?. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 19, n. 2, 2014.

Trabalho, A. I. D. P. (2004). de Prevenção ao Abuso de Álcool e Outras Drogas no. *Psicologia ciência e profissão*, 24(1), 108-115.

Pacheco, Alice Leonardi, and Andrea Scisleski. "Vivências em uma comunidade terapêutica." *Revista Psicologia e Saúde* 5.2 (2013): 165-173.

PRATTA, Elisângela Maria Machado, et al. O processo saúde-doença e a dependência química: interfaces e evolução. *Psicologia: Teoria e pesquisa*, 2009, 25.2: 203-211.

Relatório Mundial sobre Drogas 2016 <http://www.unodc.org/lpo-brazil/pt/drogas/relatorio-mundial-sobre-drogas.html>. **Acessado em: 11 de Abr. de 2017**

SABINO, Nathali Di Martino; CAZENAVE, Sílvia de Oliveira Santos. Comunidades terapêuticas como forma de tratamento para a dependência de substâncias psicoativas. **Estud. psicol.(Campinas)**, v. 22, n. 2, p. 167-174, 2005.

SEADI, Susana Maria Sastre et al. A terapia multifamiliar e a dependência química. 2007.

Sengik, A. S., &Scortegagna, S. A. (2008). Consumo de drogas psicoativas em adolescentes escolares. *Psic: revista da Vetor Editora*, 9(1), 73-80.

Silva, Jair Lourenço da. *Terapia de rede para adictos: programa de tratamento e prevenção para dependentes de drogas em comunidades terapêuticas*. Diss. Universidade de São Paulo. Faculdade de Saúde Pública. Departamento de Práticas de Saúde Pública, 2011.

Silva, Emanuelle Santos, andEdgilson Tavares de Araújo. "Ação pública de redução de danos para usuários de drogas no projeto Corra pro Abraço: um caso de gestão social na definição de problemas públicos?." *I Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa do Campo de Públicas*. 2015.

SILVA, Luiz Henrique Prado da et al. Perfil dos dependentes químicos atendidos em uma unidade de reabilitação de um hospital psiquiátrico. **Esc Anna Nery Rev Enferm**, v. 14, n. 3, p. 585-90, 2010.

Souza, Kévin da Silva, et al. "Reinserção social de dependentes químicos residentes em comunidades terapêuticas." *SMAD. Revista eletrônica saúde mental álcool e drogas* 12.3 (2016): 171-177.

VAN DER MEER SANCHEZ, Zila; NAPPO, Solange Aparecida. Intervenção religiosa na recuperação de dependentes de drogas. **Revista de Saúde Pública**, v. 42, n. 2, p. 265-272, 2008.

Mundo Acadêmico

Apresentação

A revista Mundo Acadêmico publica trabalhos técnicos culturais, científicos e/ou acadêmicos, nas áreas ligadas aos cursos oferecidos de graduação, desde que atenda aos objetivos da Instituição. Admite-se, de preferência, autor pertencente à Faculdade, sem limitar, contudo, as contribuições e intercâmbios externos, julgados pelo Conselho Editorial, de valor para a Revista e, sobretudo, para a sociedade brasileira.

Normas de Publicação

Os originais entregues para publicação deverão ser assinados pelo autor e seguir as seguintes normas:

1 Texto

- 1.1 Os trabalhos devem ser inéditos e submetidos ao Conselho Editorial, para a avaliação e revista de pelo menos, dois de seus membros, cabendo-lhe o direito de publicá-lo ou não;
- 1.2 O texto deve ser apresentado em formato A4 (210x297mm);
- 1.3 Os trabalhos e artigos não devem ultrapassar o total de vinte laudas, em espaçamento normal; resumos de dissertação e monografia, duas laudas e resenhas e/ou relatos, não devem ultrapassar quatro laudas;
- 1.4 O texto deve ser entregue em CD e impresso, sendo composto no editor de texto Word for Windows, com fonte Time New Roman 12;
- 1.5 O trabalho deve apresentar obrigatoriamente:
 - Título;
 - Nome(s) do(s) autor(es)
 - Breve currículo do(s) autor(es), enfocando as atividades mais condizentes com o tema trabalhado;
 - Introdução;
 - Corpo do trabalho;

- Resultado e/ou conclusões;
- Referências bibliográficas.

2 Referências Bibliográficas

As referências bibliográficas deverão ser listadas imediatamente após texto, em ordem alfabética, obedecendo Normas Técnicas.

3 Citações

Qualquer citação no texto deverá ter obrigatoriamente identificação completa da fonte, acrescida da (s) página (s) de onde foi retirada a citação.

Pede-se aos autores

- Seguir rigorosamente o Manual de Normas Técnicas da Multivix, que se encontra a disposição de todos na Biblioteca e na intranet do site da Instituição;
- Linguagem condizente como produção científica, evitando abreviações, jargões e neologismos desnecessários;
- Objetividade quanto à construção do título do artigo;
- Apresentação do significado de cada sigla que conta do texto na primeira vez em que ocorre.

Considerações Finais

Os artigos são de inteira responsabilidade de seus autores e o Conselho de Editoração não se responsabilizará pelas opiniões expressadas nos artigos assinados.