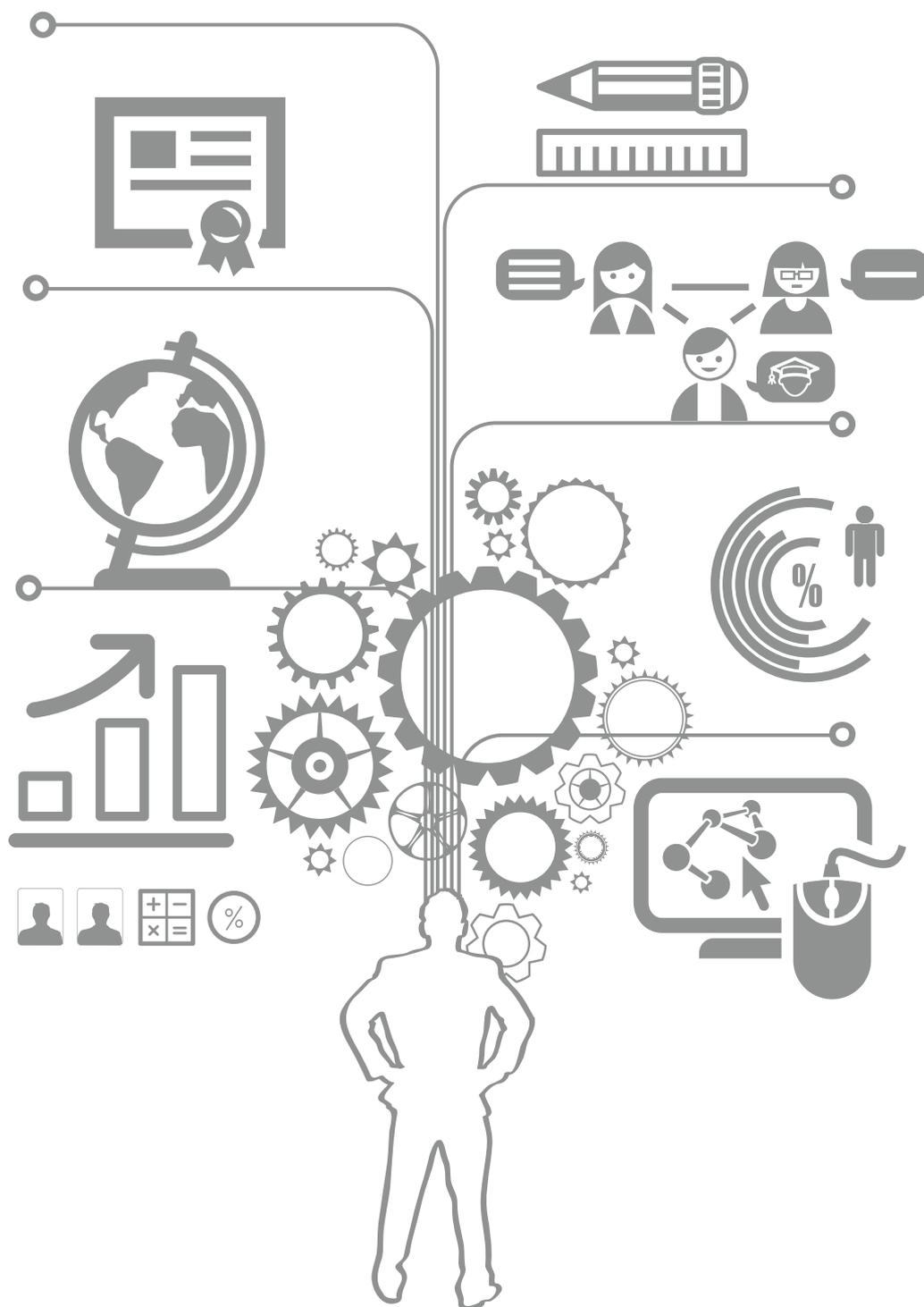


Revista da Educação Superior do Senac-RS

competência

V.7 - N.1 - Julho 2014 - ISSN 1984-2880



Fecomércio RS



Revista da Educação Superior do Senac-RS

competência

V.7 - N.1 - Julho 2014 - ISSN 1984-2880

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Competência: Revista da Educação Superior do Senac-RS/
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Rio
Grande do Sul. - Vol. 1, n. 1 (dez. 2008) - Porto
Alegre: SENAC-RS, 2008-
v.: il. ; 21 x 28 cm.

Semestral (julho e dezembro)

ISSN 1984-2880

Nota: A edição de julho de 2009 é v.2, n.1

1. Tecnologia da Informação 2. Gestão 3. Negócio
4. Moda 5. Turismo 6. Meio Ambiente 7. Ensino Superior
8. Educação I. Serviço Nacional de Aprendizagem
Comercial do Rio Grande do Sul II. Título

CDU 001

competência

V.7 - N.1 - Julho 2014 - ISSN 1984-2880

**Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem
Comercial do Rio Grande do Sul**

**Presidente do Sistema Fecomércio e Presidente
do Conselho Regional do Senac:**
Luiz Carlos Bohn

Diretor Regional:
José Paulo da Rosa

Gerente do Núcleo de Educação Profissional:
Roberto Sarquis Berte

Diretores das Faculdades Senac-RS:

- Elivelto Nagel da Rosa Finkler
- Lisiane de Cássia Tier Martins
- Nara Beatriz Lopes Pires da Luz

Conselho Editorial:

- Acacia Zeneida Kuenzer – UFPR
- Avelino Francisco Zorzo – PUCRS
- Claisy Maria Marinho-Araújo – UNB
- Daniel Gomes Mesquita – UFU
- Dieter Rugar Siedenberg – UNIJUÍ
- Edegar Tomazzoni – UCS
- Fábio Gandour – IBM
- Fernando Vargas – Cinterfor (Colômbia)
- Francisco Aparecido Cordão – CNE, Conselho Nacional de Educação
- Jacques Alkalai Wainberg – PUCRS
- Jorge Antonio Menna Duarte – UniCEUB
- Jose Clovis de Azevedo – Centro Universitário Metodista, do IPA
- Leda Lísia Franciosi Portal – PUCRS
- Marta Luz Sisson de Castro – PUCRS
- Margarida Maria Krohling Kunsch – USP
- Milton Lafourcade Asmus – FURG
- Patrícia Alejandra Behar – UFRGS
- Regina Leitão Ungaretti – Fundação Escola Técnica Liberato Salzano Vieira da Cunha
- Susana Gastal - UCS

Comissão Editorial:

- Roberto Sarquis Berte - Presidente
- Carla Fichtner Patines
- Carina Vasconcellos Abreu
- Eliane de Almeida Valiatti
- Márcia Paul Waquil
- Marta Brackmann
- Renata Fratton Noronha

Editora Científica:

- Maria Araujo Reginatto

Bibliotecária Responsável:

- Ivelize Cardoso Gonçalves

Projeto Gráfico e Diagramação:

- Jaire Passos e Paula Jardim

Revisão em português:

- Fátima Áli

Revisão em inglês:

- Julio Carlos Morandi

Revisão em espanhol:

- Caroline Lima Teixeira Fuao

Tiragem:

500 exemplares

Periodicidade:

Semestral (julho e dezembro)

Para submissão de artigos, os autores devem cadastrar-se na plataforma SEER, no link: <http://seer.senacrs.com.br/index.php/RC/user/register>

Competência – Revista da Educação Superior do Senac-RS. Fone: 51.3284.2308
E-mail: competencia@senacrs.com.br

Os conteúdos dos artigos são de responsabilidade exclusiva dos autores.

Indexada em ICAP (Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos) e Latindex (Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal).

Sumário

Editorial.....	9
O Administrador e as Organizações sob a Ótica das Competências <i>Gabriel Vianna Schlatter, Patrícia Alejandra Behar</i>	11
Discursos de Alunos e Professores sobre o Comprometimento do Estudante na Educação Profissional..... <i>Guilherme Mendes Tomaz dos Santos, Vera Lucia Felicetti</i>	31
Convívio entre Professores em Espaços Multidisciplinares: um estudo com os professores de um curso superior de tecnologia em hotelaria <i>Marcelo Oliveira da Silva, Maria Inês Corte Vitória</i>	49
Mudanças na Lei das Sociedades por Ações: convergência do tratamento contábil no Brasil de acordo com as normas internacionais <i>Paulo Schmidt, José Luiz dos Santos, Paulo Roberto Pinheiro</i>	63
Estudo da Qualidade de Serviços Oferecidos em Hotéis de Porto Alegre/RS: oferta de alimentos isentos de glúten e lactose no café da manhã..... <i>Cristina de Janaína Barreto, Nísia Cé</i>	79
O <i>Briefing</i> como Ferramenta Auxiliar na Gestão de Projetos em Microempresa de Publicidade..... <i>Felipe Schneider Viaro, Maurício Moreira e Silva Bernardes, Régio Pierre da Silva</i>	97
O Comportamento das Micro e Pequenas Empresas de Moda nas Redes Sociais.... <i>Francisco J. S. M. Alvarez, Marcela Bortotti Favero</i>	115
Práticas de Reciclagem de Resíduos Têxteis: uma contribuição para a gestão ambiental no Brasil..... <i>Poliana Gomes Silveira Machado, Jordan Nassif Leonel</i>	129
Os Impactos da Obrigatoriedade da Coleta Seletiva pela Política Nacional de Resíduos Sólidos sobre as Organizações de Catadores de Materiais Recicláveis e o Desenvolvimento Local <i>Márcio Augusto Monteiro, Adilene Gonçalves Quaresma</i>	147
Simulação de Syn Flooding Attack no Common Open Research Emulator <i>Alex M. S. Orozco, Augusto P. Fernandes, Giovani H. Costa</i>	161
Normas para Publicação.....	174

Editorial

A cada publicação da Revista Competência, revela-se o esforço da instituição para divulgar trabalhos científicos que contribuam para um repensar sobre este novo momento, marcado por intensas transformações, decorrentes do acelerado desenvolvimento tecnológico.

O comprometimento do discente no processo educativo e o papel do professor estão entre as discussões apresentadas nesta edição. O leitor terá a oportunidade, ainda, de se deparar com reflexões sobre possibilidades de metodologias e práticas educacionais que não estão restritas ao ambiente formal de sala de aula.

Um planejamento eficiente, atento aos sinais dados pelo mercado e pelo cliente, funciona como um instrumento de competitividade. À luz de temas com foco na qualidade da prestação de serviços hoteleiros, competências individuais e organizacionais, busca-se contribuir com gestores para um melhor entendimento dos processos estratégicos e do desenvolvimento das pessoas como garantia do sucesso empresarial.

A temática da moda nas mídias sociais e o reaproveitamento de recursos no setor têxtil fortalecem a necessidade de se beneficiar da tecnologia em consonância com a responsabilidade socioambiental. Outra abordagem trata da regulamentação da coleta seletiva e de seus impactos nas organizações que a utilizam.

Outro tema diz respeito à alteração na Lei das Sociedades por Ações e a similaridade entre as demonstrações contábeis do Brasil às normas internacionais. Por fim, um estudo sobre como prevenir ataques à infraestrutura e a redes, propõe outro cenário a ser explorado pelas organizações no que tange às novas tecnologias.

Reconhece-se, assim, a iniciativa empreendida pelo Sistema Fecomércio, através do Senac RS, em cooperar para uma sociedade mais desenvolvida, onde o conhecimento e as formas de socializá-lo tornam-se fatores decisivos para enfrentar os desafios exigidos pelo mundo do trabalho.

Boa leitura!

Adm. Me. Nara Beatriz Lópes Pires da Luz
Diretora Faculdade de Tecnologia Senac Pelotas

O ADMINISTRADOR E AS ORGANIZAÇÕES SOB A ÓTICA DAS COMPETÊNCIAS

MANAGERS AND ORGANIZATIONS UNDER THE PERSPECTIVE OF COMPETENCIES

Gabriel Vianna Schlatter *

Patrícia Alejandra Behar **

Resumo

Este artigo procura fazer uma análise sobre como o conceito de competência tem evoluído ao longo do tempo e como tem sido utilizado, tanto nas organizações quanto para descrever os profissionais da administração. Partindo da evolução histórica da noção de competência individual, passa-se a explorá-la no contexto organizacional, buscando-se descrever como os gestores a compreendem e aplicam. Além de verificar como os gestores têm definido competência, também se apresentam as atividades organizacionais que estão diretamente relacionadas com o uso desse conceito. Alguns exemplos são o mapeamento de competências, a formação e o desenvolvimento de profissionais, a remuneração e a avaliação de desempenho. Por fim, busca-se estudar, em particular, como têm sido descritas as competências do administrador, tendo-se como referência órgãos governamentais e pesquisas específicas realizadas sobre o tema. Espera-se que esta revisão sobre o tema sirva de base para a construção de novos modelos de competências, aplicáveis nas organizações, de modo a permitir uma adequada avaliação e planejamento do desenvolvimento dos seus profissionais.

Palavras-chave: Competências. Competências organizacionais. Competências do administrador.

* Professor nos cursos de MBA, Pós-Graduação e Graduação da Escola Superior de Propaganda e Marketing-Sul. Mestre em Engenharia Eletrônica e Telecomunicações pela UNICAMP e MBA em Gestão por Processos pela ESPM-Sul. Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).
✉ gschlatter@espm.br

** Professora Associada da Faculdade de Educação e dos Cursos de Pós-Graduação em Educação (PPGEdu) e em Informática na Educação (PPGIE) da UFRGS. Mestre e Doutora em Ciência da Computação pela UFRGS. Coordenadora do Núcleo de Tecnologia Digital aplicada à Educação (NUTED) da Faculdade de Educação (FACED), vinculado ao Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação (CINTED).
✉ pbehar@terra.com.br

Abstract

This paper analyzes how the concept of competency has evolved over time and how it has been used, both in organizations and to describe management professionals. Starting from the historical evolution of the concept of individual competency, we explore it in the organizational context, describing how it is applied and understood by managers. Besides, we verify how managers have been defining competency and describe organizational activities that are directly related to the use of this concept. Some examples are the mapping of competencies, training and workforce development, compensation and performance evaluation. Finally, we study, in particular, how administrator competencies have been described, both having governmental agencies as a reference and specific research conducted on the topic. We hope that this review could be a basis for the construction of new competency models, applicable in organizations, in order to allow a proper assessment and planning of the development of their professionals.

Keywords: Competency. Organizations competencies. Management competencies.

1 Introdução

As atividades produtivas desenvolvidas pelo homem vêm sistematicamente aumentando em termos de complexidade e de exigências por um desempenho diferenciado. As demandas de um mercado competitivo acabam por exigir que as organizações entreguem maior valor aos clientes, na forma de produtos ou serviços, com custos e prazos de atendimentos cada vez menores.

Imersos nesse contexto, os profissionais responsáveis pela gestão das organizações veem-se exigidos a cumprir esse desafio de entregar maior valor com menor custo, agindo dentro de sistemas de relações produtivas, tecnológicas e humanas de grande complexidade. Além disso, outra faceta desse mesmo ambiente dinâmico e elaborado diz respeito à miríade de informações, técnicas e modelos gerenciais que se apresentam ao administrador como capazes de explicar e facilitar a atuação da organização. Pressionados pelo choque dessas duas fontes de mudanças e informações, apresentam-se os responsáveis pela contratação dos recursos humanos nas organizações. Estes profissionais questionam-se constan-

temente sobre como identificar pessoas capazes de desempenhar a tarefa de administrar uma organização de forma alinhada com os seus objetivos e valores.

As perguntas mais importantes giram em torno de como reconhecer um profissional competente para executar as tarefas que lhe serão designadas. Surge, portanto, a necessidade de se definir o que é competência profissional, bem como de se investigar como esta se compõe e, finalmente, como se poderá reconhecê-la.

Este artigo utiliza uma abordagem teórica, através da qual se procura compreender como o conceito de competência foi se modificando ao longo do tempo, bem como foi sua aplicação aos contextos profissionais e organizacionais. A partir da revisão da literatura, parte-se de uma compreensão adequada do conceito de competência e se evolui até uma estrutura que permita organizar os seus componentes, de modo a mais facilmente reconhecê-los em um profissional que se apresenta.

Pretende-se, portanto, apresentar o conceito de competência, tanto na visão individual quanto na organizacional, bem como verificar de que modo esse conceito aplica-se ao perfil de um gestor. A análise que se apresenta explora a aplicação do conceito de competência, identificando as atividades organizacionais a ele associadas, além de sintetizar as competências esperadas de um administrador.

Como resultado dessa estruturação do conhecimento sobre o tema, espera-se dar suporte aos gestores para os processos de construção das competências profissionais das equipes de suas instituições.

2 A evolução da noção de competência

Apesar de a palavra “competência” ser amplamente adotada no cotidiano das organizações, o seu conceito ainda não tem um significado único entre aqueles que a utilizam (LE DEIST; WINTERTON, 2005). O que exatamente um autor pretende expressar quando utiliza essa palavra ainda depende muito do contexto em que é empregada. Isso ocorre, entretanto, mais por ter a palavra se popularizado com muitos significados do que por falta de uma base de estudos teóricos que dê suporte a sua adequada descrição ou aplicabilidade (RUAS, 2005). O que se pode perceber na literatura é que o conceito de competência tem evoluído com o tempo, modificando-se desde um sentido mais operacional até uma abordagem aplicada, isto é, de uso de recursos individuais com um determinado propósito (FERRÁN, 2010).

A primeira abordagem vinculada ao conceito de competência está associada à qualificação para uma dada tarefa. Assim, competência era a capacidade de se realizar uma tarefa e era definida como um conjunto de recursos que levavam a um desempenho superior na realização dessa tarefa (FLEURY; FLEURY, 2001a). “Competência” traduziu-se, portanto, como o estoque de recursos que tornava o indivíduo qualificado para a realização de uma tarefa.

A evolução do conceito inicial deu-se na medida em que se percebeu que não bastava o “saber por saber”, mas que era necessário “saber para saber fazer”. Nesse escopo, incluíam-se as razões do *por que* se faz uma determinada tarefa, bem como da escolha de *uma dentre as muitas formas possíveis* para sua realização (ZABALA; ARNAU, 2010). Dadas essas exigências, a competência passa a ser vista como um conjunto de recursos, composto por *conhecimentos, habilidades e atitudes*, informalmente conhecido como “CHA”. A competência como CHA é, no Brasil, o conceito mais difundido e adotado, pelo menos entre os gestores de recursos humanos das organizações (FISHER *et al.*, 2012). Essa abordagem foi amplamente adotada pela escola francesa, cuja versão do CHA traduzia-se pelo *savoir* (conhecimento), *savoir-faire* (competências funcionais ou habilidades) e o *savoir-être* (competências comportamentais ou atitudes) (LE DEIST; WINTERTON, 2005).

Um dos principais autores a questionar o conceito de competência como um conjunto de recursos potenciais foi Le Boterf (2003) o qual argumenta que, nos dias de hoje, um profissional não tem um conjunto de tarefas claramente definidas e estáveis, mas que se defronta com demandas profissionais dinâmicas e mutáveis. Com isso, propõe o conceito de “incidente”, descrevendo-o como as diversas e imprevisíveis situações de trabalho que podem surgir na forma de desafios, inovações ou novas demandas de clientes no cotidiano de um profissional em qualquer área de atuação. O profissional competente seria, então, aquele que não apenas dispusesse de recursos, mas que fosse capaz de mobilizá-los adequadamente para a realização de uma tarefa, independentemente da sua complexidade. Para Le Boterf (2003), portanto, competência é a capacidade de mobilizar os saberes no momento e na forma oportuna, gerando o desempenho adequado. Essa se torna a nova forma de compreender o conceito de competência: a mobilização dos recursos de conhecimento, habilidade e atitude associada à entrega esperada na realização da tarefa. É interessante destacar que Le Boterf (2003) também enfatiza que uma competência precisa ser legitimada como tal; ou seja, é preciso

que haja reconhecimento de uma competência por alguma instância social sendo, provavelmente, aquela em que o profissional atua.

Com esses insumos, pode-se adotar a definição de competência proposta por Zabala e Arnau (2010, p. 37), como sendo:

[...] a capacidade ou a habilidade para realizar tarefas ou atuar frente a situações diversas, de forma eficaz, em um determinado contexto, mobilizando atitudes, habilidades e conhecimentos ao mesmo tempo e de forma inter-relacionada.

Esta proposta conceitual, embora destaque a necessidade de inter-relacionamento entre os componentes da competência, não reforça explicitamente o conceito de entrega e desempenho, como é o caso dos autores americanos. A abordagem tradicional da escola americana está muito mais focada em desempenho do que na mobilização integrada do CHA. Para Spencer e Spencer (1993, p. 11), a competência pode ser decomposta e explicitada como:

[...] motivos, atitudes ou valores, conhecimento, habilidades cognitivas ou comportamentais que podem ser medidas ou avaliadas e que podem ser demonstradas de modo a diferenciar significativamente um desempenho médio de um superior ou um profissional efetivo de um não efetivo (tradução livre do autor).

Note-se que a abordagem americana construiu-se sobre um conceito de competência fortemente calcado em desempenho, desejando-se, em particular, que seja mensurável.

A língua inglesa apresenta outra fonte potencial para confusão no conceito de competência, uma vez que dispõe de duas palavras muito semelhantes, cujos sentidos não estão claramente distintos: “*competence*” e “*competency*”. Teodurescu (2006) explica que “*competency*” é um vocábulo que foca na definição de conhecimentos, habilidades e atitudes que as pessoas de sucesso possuem e que outras estariam motivadas a cultivar para também obter sucesso. Por outro lado, “*competence*” está associada à definição de referenciais objetivos e mensuráveis do que as pessoas precisam realizar para atingir ou superar as metas relacionadas ao seu cargo, setor ou empresa. Por exemplo, ser capaz de dar *feedback* de forma adequa-

da está ligado à palavra “*competence*”, enquanto que a habilidade de comunicar-se claramente está ligada à “*competency*”. Assim sendo, a palavra em inglês que mais se aproxima do conceito de competência como foi explorado até aqui, baseado na mobilização do CHA, parece ser “*competency*”.

Todos os conceitos de competência abordados até este ponto ainda estão eminentemente focados no indivíduo e em como ele precisa valer-se de recursos do CHA para a realização de uma determinada tarefa com desenvoltura. Entretanto, existem desafios que não podem ser superados pelo indivíduo de forma isolada, já que exige um trabalho coletivo. Essa necessidade de caracterizar os recursos necessários ao desempenho eficiente sob a ótica do grupo ou, de forma ainda mais complexa, da organização, é tratada no item a seguir.

3 Da competência individual à competência organizacional

No momento em que se passa a estudar demandas por serviços mais complexos a serem entregues à sociedade, nota-se que um indivíduo sozinho seria incapaz de realizar todas as múltiplas e síncronas tarefas necessárias para tal. Então, se existem atividades que devem ser realizadas de forma conjunta e organizada, também deve haver competências destinadas a garantir uma atuação eficiente a partir da interação entre recursos individuais. Assim, o conceito de competência deve se expandir para uma atuação grupal ou, num nível ainda mais alto de complexidade, organizacional.

Ruas (2005) explica essa demanda sob a forma de eventos complexos, semelhantes aos incidentes de Le Boterf (2003), porém demandantes agora de competências que garantam o adequado trabalho coletivo. Um exemplo muito elucidativo citado por Ruas (2005) é o de um hospital, no qual, para um adequado tratamento de um paciente, são necessários médicos de diferentes especialidades, enfermeiros e gestores de equipes de apoio, cada um com diferentes funções e, conseqüentemente, competências que garantam um tratamento eficaz e eficiente. Desta forma, um evento complexo demanda competências coletivas, as quais podem ter o alcance de uma área, de várias áreas, de toda a organização ou, eventualmente, de várias organizações trabalhando de forma conjunta.

Hamel e Prahalad (1995) estão entre os primeiros estudiosos a propor o conceito de competências organizacionais, com enfoque eminentemente estratégico. Estes autores afirmaram que “[...] uma competência é um conjunto de

habilidades e tecnologias e não uma única habilidade ou tecnologia isolada” (HAMEL; PRAHALAD (1995, p. 255). Se associarmos tecnologia a conhecimento, então essa proposta contém o “C” e o “H” do CHA, mas nada fala sobre atitudes ou valores. Além disso, esses autores propuseram o conceito de competências organizacionais essenciais, ou “*core competences*”, como sendo aquelas que caracterizariam de que forma uma determinada organização posiciona-se na visão do mercado. Para se definir uma competência como essencial, ela deveria atender a três requisitos:

- a) resultar em valor percebido pelo cliente;
- b) gerar diferenciação entre os concorrentes;
- c) dar à empresa a capacidade de expansão.

Nesse contexto, as competências coletivas alcançam o nível da organização como um todo, podendo-se dizer que uma organização é competente para a realização de uma tarefa ou superação de um desafio. Por exemplo, quando se diz que uma empresa é muito competente em desenvolver novos produtos, pode-se esperar que esta seja capaz de identificar necessidades dos clientes, desdobrá-las em especificações de produtos, desenvolver e aprovar protótipos, desenvolver linhas de produção e fornecedores e validar o produto final. Além disso, tudo deveria ser feito com um custo que permitisse uma margem de contribuição positiva. Note-se a complexidade de relações entre áreas, equipes e indivíduos dentro da organização, bem como a diversidade de competências associadas a cada uma das etapas de desenvolvimento citadas.

É importante deixar claro que a expressão “competências organizacionais” refere-se a um conjunto de recursos que são inerentes à organização, de forma coletiva, e não à soma das competências individuais dos seus integrantes. Isto é, a competência coletiva de um setor de emergência de um hospital, por exemplo, transcende às competências individuais dos médicos e enfermeiros que lá trabalham. Ela passa a incluir recursos coletivos, tais como a capacidade de definir prioridades em consenso, executar procedimentos pré-definidos pela organização e outros. Naturalmente, a organização, quando da seleção de profissionais para nela trabalhar, irá escolher aqueles que possuam as competências individuais necessárias para tal, mas também desejará que eles tenham experiências em organizações reconhecidas como competentes coletivamente. Com isso se espera que esses profissionais possam mais facilmente se adaptar ou mesmo contribuir na construção das competências essenciais da organização.

Um estudo de Dias *et al.* (2012) mostra que as competências organizacionais têm sido agrupadas conforme dois objetivos, sendo um deles estratégico e outro operacional. De acordo com os autores, as interações estratégicas definem o portfólio de competências que dão sustentação à estratégia da organização, enquanto que as interações operacionais acabam por definir as competências dos grupos e pessoas nas atividades operacionais da empresa. De fato, Dias *et al.* (2012) destacam que existem muitas designações para as competências organizacionais incluindo – além das já citadas competências essenciais – categorias como as funcionais, distintivas, seletivas, básicas, grupais, de suporte, dinâmicas, qualificadoras e outras.

Ruas (2005), porém, sistematiza as competências dentro de uma organização em três vertentes, as quais chama de dimensões. As dimensões das competências seriam:

- a) organizacionais, relacionadas às capacidades coletivas da organização;
- b) funcionais, necessárias ao desempenho das funções principais da organização;
- c) profissionais ou individuais, relacionadas às atribuições dos indivíduos.

Essa forma de agrupar as competências permite uma distinção mais clara entre o que se refere à organização e o que se refere ao indivíduo, tornando mais fácil tanto o processo de seleção quanto o de desenvolvimento dos profissionais.

Feito este breve resgate dos conceitos de competência individual e competência organizacional, passa-se a descrever como os administradores, responsáveis pela gestão das empresas, têm definido e trabalhado sobre esse tema.

4 Competência do ponto de vista dos gestores

Os conceitos de competência adotados pelos gestores de organizações também tiveram uma evolução ao longo do tempo, praticamente acompanhando os avanços propostos pelos pesquisadores e teóricos do assunto. De acordo com Dias *et al.* (2012), o conceito de competência inicialmente adotado pelos gestores foi o da qualificação para a tarefa, em que o profissional mais competente era aquele que gerasse maior valor agregado ao capital disponibilizado para a empresa. Num segundo momento, o conceito de competência foi associado à atuação com desempenho superior. Esta forma de ver a competência profissional é claramente verificada na definição de Spencer e Spencer (1993), citada anteriormente.

Uma visão mais atual do conceito de competência adotado pelos gestores das organizações está ligada aos resultados da ação do administrador, especificamente à entrega. Atualmente, um gestor competente é aquele que é capaz de gerar o melhor desempenho coletivo para a organização, entregando os resultados que foram definidos como sendo os melhores possíveis para o capital empregado. Um exemplo dessa forma de ver a competência é a adoção de sistemas de medição de desempenho, tais como o *Balanced Scorecard* (BSC). Esse sistema define objetivos estratégicos a serem atingidos, desdobrando-os em metas para os diversos níveis (estratégico, tático e operacional), e vinculando-as a indicadores de desempenho. Nessa proposta, se os objetivos operacionais forem atingidos, também os táticos e estratégicos o serão. Assim, ao se garantirem profissionais competentes para a obtenção dos resultados operacionais pelos quais fossem responsáveis, a organização também resultaria competente, na medida em que, se o BSC foi adequadamente construído, suas estratégias efetivamente se realizariam.

Esse foco na entrega e no desempenho final é um dos marcos mais fortes da visão que os gestores têm sobre o que significa competência profissional. Competente é, portanto, aquele que é capaz de maximizar o desempenho da organização, independentemente da sua missão. A definição de competência proposta por Fleury e Fleury (2001a) consegue sintetizar todos os pressupostos anteriores relativos à entrega e ao reconhecimento, conforme propôs Le Boterf (2003), porém incluindo a visão organizacional inerente aos administradores. Para eles, competência é:

[...] um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo (FLEURY; FLEURY, 2001a, p. 188).

Consistente com essa proposta está a análise de Ruas (2005), o qual destaca que o foco do gestor dirige-se sobre o que deve ser obtido (resultado) e não sobre a forma de obtê-lo. Isso mostra que o administrador, bem como a organização, deverá desenvolver competências alinhadas com as diretrizes estratégicas definidas, sendo valorizadas aquelas que auxiliarão a atingir as metas propostas.

Uma importante pesquisa sobre como os gestores brasileiros interpretam o conceito de competência foi realizada por Fischer *et al* (2012). Estes entrevistaram

125 profissionais, sendo a maioria gestores de recursos humanos em organizações, procurando verificar como a competência era entendida e utilizada. As respostas foram agrupadas em categorias semânticas, e o resultado é apresentado no quadro 1, a seguir.

CATEGORIAS DE DEFINIÇÃO DE COMPETÊNCIA HUMANA	RESPONDENTES	
	N =	%
Maior Carga semântica em estoque de conhecimento, habilidades e atitudes	53	42,4
Maior carga semântica em conhecimentos	7	5,6
Maior carga semântica em habilidades	8	6,4
Maior carga semântica em características pessoais	5	4,0
GRUPO CAPACIDADE/CAPACITAÇÃO	73	58,4
Maior carga semântica em mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes		4,8
Maior carga semântica em “saber agir”		8,0
GRUPO DE MOBILIZAÇÃO DE CAPACIDADE	16	12,6
Maior carga semântica em entrega		8,8
Maior carga semântica em valor agregado		3,2
Maior carga semântica em resultados		5,6
GRUPO RESULTADOS/ENTREGA		17,6
Maior carga semântica em estratégia		4,0
Outros		7,2
GRUPO OUTROS		11,2
TOTAL GERAL	125	100,0

Quadro 1- Definição de competência adotada pelos entrevistados

Fonte: FISCHER *et al.* (2012)

Como se pode notar, a maioria dos entrevistados (58,4%) associa competência ao CHA ou a um dos seus componentes. Poucos (12,6%) veem competência como mobilização do CHA, assim como uma pequena parcela (17,6%) associa competência a entrega ou a resultados da ação do profissional. Isso mostra que, embora o conceito tenha evoluído em sua concepção teórica, os gestores de recursos humanos ainda adotam uma versão mais tradicional para competência, mais com ênfase no que a compõe do que nos resultados do seu exercício.

A seguir, faz-se uma análise de como as competências tornaram-se base para gestão dos indivíduos nas organizações, explicitando-se as atividades organizacionais que tomam como base esse conceito.

5 As atividades organizacionais ligadas às competências

A partir da adoção do conceito de competência dentro das organizações modernas, todo um conjunto de atividades de gestão estruturou-se baseado nesse referencial. Dias et al. (2012) encontraram, em sua pesquisa, as seguintes atividades de gestão relacionadas às competências:

- a) mapeamento de competências;
- b) formação e desenvolvimento de competências;
- c) remuneração por competências;
- d) avaliação de desempenho por competências.

Essas atividades mostram que a competência tornou-se referencial para um conjunto de processos que se inicia pela caracterização das competências desejadas nos profissionais da organização, passa pelo desenvolvimento deles e vai até a sua avaliação e remuneração.

Ao citar o *Mouvement des Entreprises de France* (MEDEF), uma iniciativa europeia para o estudo das competências profissionais, Zarifian (2012) descreve a responsabilidade esperada da organização no que diz respeito à gestão das competências profissionais dos seus integrantes:

A competência profissional é uma combinação de conhecimento, de saber-fazer, de experiências e comportamentos que se exerce em um contexto preciso. Ela é constatada quando da sua utilização em situação profissional, a partir da qual é passível de validação. Compete então à empresa identificá-la, avaliá-la, validá-la e fazê-la evoluir (MEDEF *apud* ZARIFIAN, 2012).

De acordo com o exposto, a identificação das competências desejadas e a sua detalhada descrição parecem ser a primeira etapa de um processo de gestão por competências. Essa etapa inicial, denominada de mapeamento das competências, requer dois esforços: a proposição de um modelo de competências para a organização e a descrição das competências desejadas.

Brandão (2012) sugere que o mapeamento das competências se faça a partir de uma descrição operacional, isto é, aplicada das mesmas. Essa descrição operacional poderá ser feita em termos de padrões de desempenho ou comportamentos esperados do indivíduo. O autor destaca que os padrões propostos devem ser descritos na forma mais objetiva possível, de modo que possam ser passíveis de observação no trabalho.

Entretanto, essa tarefa de descrever as competências do indivíduo, desejadas pela organização, não é simples. A enorme diversidade de funções existentes em uma organização nos leva a pensar sobre o desafio que é tentar descrever as competências associadas a cada uma delas, além de definir padrões que caracterizem um desempenho entre mínimo e de excelência. Além disso, é necessário caracterizar as competências coletivas, também na forma de padrões ou desempenho esperados.

Na tentativa de facilitar esse processo de mapeamento de competências, vários autores tentaram agrupá-las em famílias ou categorias que tivessem alguma semelhança ou ponto em comum na sua identificação. Resende (2004), por exemplo, propõe que as competências sejam classificadas em quatro categorias: pessoais, essenciais e estratégicas, de gestão e organizacionais. Essa abordagem inicial teria como vantagem separar as competências que são do indivíduo (pessoais e de gestão) daquelas que são ligadas à instituição (essenciais, estratégicas, organizacionais).

Zarifian (2012), por sua vez, propõe agrupar as competências da organização em cinco categorias:

- e) de processos (de trabalho);
- f) técnicas (específicas);
- g) de organização (do trabalho);
- h) de serviço (para o consumidor);
- i) sociais (saber-ser).

Ainda assim, as competências individuais a serem mapeadas são muitas; sendo assim, novamente, os autores propõem separá-las em grupos de afinidades. Gramignia (2007), por exemplo, sugere que as competências individuais sejam divididas em dois grupos: a) competências técnicas, que compõem o perfil profissional para ocupar determinado cargo, e b) competências de suporte, que agregam valor às competências técnicas e que fazem a diferença no perfil profissional das pessoas. Fleury e Fleury (2001b) adotam uma classificação semelhante, porém agrupam as competências em três categorias: a) técnico-profissionais; b) sociais; e c) de negócios.

Essas formas de agrupamento poderão vir a simplificar a criação de um modelo de competências para a organização como um todo, na medida em que podem caracterizar o que é comum a todos os profissionais que a integram e o que diz respeito apenas a um determinado grupo.

No item seguinte, procura-se analisar quais são as competências de um grupo particular de profissionais da organização que é o dos administradores. Embora haja competências comuns a todos os profissionais de uma organização, será dada atenção especial à identificação daquelas esperadas do administrador, tanto sob o ponto de vista legal quanto prático.

6 As competências do administrador

Se o conceito de competência ainda não tem uniformidade entre os gestores em geral, maior ainda é a dispersão quando se procura caracterizar as competências esperadas de um administrador. De fato, muito frequentemente o conceito de competências do administrador é utilizado com o sentido de *atribuições*, sendo evocadas as funções originalmente propostas por Fayol (1989, p. 67) de “planejar, organizar, coordenar, comandar e controlar”. Resende (2004), por exemplo, cita onze competências de gestão, estando incluídas nessa lista aquelas propostas por Fayol. Para esse autor, as competências de gestão são: planejamento, organização, controle, orientação, delegação, decisão, competências para liderar, para treinar e educar, para comunicar, para dar e receber *feedback* e para conduzir reuniões.

Entretanto, a definição formal das competências do administrador diz respeito à mobilização do CHA num escopo organizacional. No Brasil, o órgão responsável pela definição das diretrizes curriculares dos cursos de administração é o Conselho Nacional de Educação (CNE) e, em especial, a Câmara de Educação Superior (CES). O documento que rege a formação do administrador no Brasil é a resolução número 4, de 13 de julho de 2005 (CNE, 2005), explicitando as competências desejadas no seu artigo 4º, composto por oito incisos, anexo a este artigo. Mesmo uma rápida análise do artigo 4º irá apontar uma inconsistência com o conceito de competência visto até o momento. Note-se que no *caput* do artigo consta que “[...] o curso de graduação em administração deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades” (BRASIL, 2005). Utilizar a expressão “competências e habilidades” é, como vimos, uma redundância, uma vez que a competência é composta por conhecimentos, habilidades e atitudes.

De qualquer modo, independentemente do que propõe o *caput* do artigo, é da análise dos incisos que se depreendem quais são as competências esperadas

do administrador. Assim como nos casos de outras profissões, a interpretação do conteúdo do artigo é complexa, uma vez que cada um dos incisos traz muitas assertivas sobre a atuação do administrador, misturando, com frequência, aspectos relacionados a conhecimentos, habilidades e atitudes.

Lombardi *et al.* (2011) procuraram decompor cada um dos incisos do artigo 4o a fim de tentar avaliar qual é a percepção de alunos formandos sobre as competências desenvolvidas em cursos de administração. Foi necessário desdobrar os oito incisos em 22 questões a fim de se poder analisar cada uma das componentes das competências esperadas do administrador. Após a aplicação de questionários em 289 alunos, uma análise fatorial foi realizada sobre as respostas e reduziram-se as 22 variáveis para quatro fatores principais, os quais explicavam 58,5% da variância total. Da análise das variáveis que compunham cada fator, os autores propuseram os seguintes nomes representativos das variáveis substitutas: *capacidade de gestão, habilidade relacional, conhecimento e orientação.*

A capacidade de gestão estava fortemente ligada à capacidade de tomar decisões, de pensar estrategicamente, de elaborar e implantar projetos e de desenvolvimento de um raciocínio crítico e analítico. A habilidade relacional dizia respeito à capacidade de o aluno comunicar-se, ter iniciativa, expressar-se e adaptar-se a novas situações. O conhecimento referia-se à capacidade de compreensão da função produção, a ter consciência do que é um trabalho de qualidade e a continuar a aprender e transferir conhecimento da escola para o ambiente de trabalho. Por fim, o fator orientação referia-se à capacidade de ensinar e aplicar conhecimentos e desenvolver raciocínio crítico, lógico e analítico.

De forma semelhante, Godoy *et al.* (2009) realizaram uma pesquisa procurando caracterizar as competências desenvolvidas nos cursos de administração, porém reduzindo o número de variáveis e agrupando-as em categorias de afinidade. A pesquisa de Godoy *et al.* (2009) mapeou 27 variáveis e, após análise estatística, agrupou-as nas seguintes categorias: *competências básicas, competências sociais, competências técnico-profissionais e competências de solução de problemas.* Ou seja, 27 variáveis foram agrupadas em quatro categorias.

A relevância desses estudos está na proposta de agrupamento de atributos que descrevem as competências, as quais são frequentemente encontradas na forma de detalhados padrões de comportamento. Esse grande número de descrições, as quais procuram desdobrar os conhecimentos, habilidades e atitudes em

padrões observáveis, acaba por dificultar tanto o mapeamento quanto a avaliação das competências em ambientes organizacionais.

Um estudo realizado por Amatucci (2000), por exemplo, procurou mapear as competências esperadas de um aluno ao final do curso de administração e conseguiu fazê-lo valendo-se de mais de 300 padrões descritivos. Essa abordagem é excelente para sustentar o projeto pedagógico de um curso de administração, uma vez que cada professor poderá verificar como a disciplina que ministra contribui para a construção ou o desenvolvimento das competências esperadas. Entretanto, num ambiente organizacional, tal volume de variáveis tornaria impraticável um processo de gestão por competências.

Assim sendo, vários esforços têm sido feitos no sentido de se desenvolverem modelos de competências para os profissionais da administração, capazes de descrever as competências desejadas para os profissionais de administração das organizações, porém de forma operacional e prática. A proposição de modelo de competências, alinhado às estratégias organizacionais, é o primeiro e, talvez, mais importante passo para uma efetiva gestão por competências.

7 Conclusão

Como se pôde observar ao longo deste artigo, o conceito de competência está se tornando mais uniforme nas organizações. Infelizmente, a concepção mais comum ainda parece ser a de que competência é basicamente representada pelo CHA, sendo poucos os gestores que adotam conceitos mais recentes, tais como os de mobilização do CHA ou de entrega.

Por outro lado, apesar de o conceito de competência ser razoavelmente compartilhado, a forma de descrevê-las ainda está longe de obter unanimidade. Mesmo quando se limita o olhar à profissão do administrador tão somente, ainda assim não se encontra uma classificação homogênea para os grupos de competências a serem mapeadas. Isso se deve ao fato de que administrar é uma função muito complexa, que envolve aspectos que vão desde questões operacionais até estratégicas.

Apesar de algumas classificações terem sido sugeridas para se agrupar as competências, existe ainda um longo caminho a fim de que se possa criar um modelo mais generalista para o perfil do administrador. Modelos detalhados são úteis em ambientes acadêmicos, em que a construção de cada competência fica distribuída entre muitos professores. Numa organização, entretanto, não é possível investir-se

tanto esforço nos processos de avaliação dos profissionais, pois isso demandaria muitos recursos financeiros e, principalmente, tempo dedicado a esse estudo.

Cabe ainda, como estudo futuro, um levantamento mais detalhado dos modelos existentes para as competências esperadas de um gestor. Esse estudo pode ser realizado, partindo-se das funções do gestor e detalhando-se como elas acabam por ser implementadas na prática. Neste caso, cada estudo poderia estar dirigido a um grupo de competências ou, até mesmo, a uma competência em particular, explorando-se os conhecimentos e habilidades necessários à execução das atividades administrativas, bem como às atitudes que suportam seu acompanhamento.

Destaca-se que, ao se utilizar este trabalho como base para a construção de novos modelos de competências, estes devem buscar um equilíbrio entre uma visão teórica, ideal, e prática. Isto é, deve haver o equilíbrio entre um modelo nem tão detalhado, a ponto de inviabilizar sua aplicação na organização, nem tão simplista, de modo a não permitir a adequada avaliação ou desenvolvimento dos profissionais.

O maior desafio é, sem dúvida, garantir que as propostas de modelos sejam validadas por meio de uma base sólida de pesquisa aplicada. Somente assim, com modelos confiáveis, as organizações poderão adotar, efetivamente, a gestão por competências.

Referências

AMATUCCI, Marcos. *Perfil do administrador brasileiro para o século XXI: um enfoque metodológico*, 2000. 295 f. Tese (Doutorado)- Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

BRANDÃO, Hugo Pena. *Mapeamento de competências: métodos, técnicas e aplicações em gestão de pessoas*. São Paulo: Atlas, 2012.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior (CES). *Resolução Nº 4* de 13 de julho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração, Bacharelado, e dá outras providências. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces004_05.pdf>. Acesso em: 01/12/2012.

DIAS, G. *et al.*, Revisando a noção de competência na produção científica em administração: avanços e limites. In: DUTRA, J.; FLEURY, M.; RUAS, R. (orgs). *Competências: conceitos, métodos e experiências*. São Paulo: Atlas, 2012.

FAYOL, Henri. *Administração industrial e geral*: previsão, organização, comando, coordenação, controle. São Paulo: Atlas, 1989.

FERRÁN, Judith Elba Melo. *Noção de competência*: revisitando a produção científica e a perspectiva dos consultores, 2010, 148 f. . Dissertação (Mestrado)- Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

FISCHER, A. *et al.*. Absorção do conceito de competência em gestão de pessoas: a percepção dos profissionais e as orientações adotadas pelas empresas. In: DUTRA, J.; FLEURY, M.; RUAS, R. (orgs). *Competências*: conceitos, métodos e experiências. São Paulo: Atlas, 2012.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. *RAC*, Curitiba, v. 5, 2001a. Edição especial.

_____. Desenvolver competências e gerir conhecimentos em diferentes arranjos empresariais. In: FLEURY, M. T. L.; OLIVEIRA JR., M. M. (orgs). *Gestão estratégica do conhecimento*: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001b.

GODOY, A. S. *et al.* O desenvolvimento das competências de alunos formandos do curso de Administração: um estudo de modelagem de equações estruturais. *Revista de Administração*. São Paulo, v. 44, n. 3, jul/ago/set 2009.

GRAMIGNIA, Maria Rita. *Modelos de competências e gestão dos talentos*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

HAMEL Gary. PRAHALAD, C.K. *Competindo pelo Futuro*. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

LE BOTERF, Guy. *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: Artmed, 2003.

LE DEIST, F. D.; WINTERTON, J. What is competence? *Human resource development international*, v. 8, n.1, March, 2005.

LOMBARDI, M. F. S. *et al.* Competências adquiridas durante o curso de graduação em administração de empresas na ótica dos alunos formandos: um estudo em cinco instituições de ensino superior. *Revista Administração: Ensino e Pesquisa*. Rio de Janeiro, v. 12, n. 1, jan/fev/mar 2011.

RESENDE, Enio. *A força e o poder das competências*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

RUAS, R. L. Gestão por competências: uma contribuição à estratégia das organizações. In: RUAS, R., ANTONELLO, C.; BOFF, L. *Aprendizagem organizacional e competências*. Porto Alegre: Bookman, 2005.

SPENCER, L.; SPENCER, S. *Competence at work: a model for superior performance*. New York: Wiley, 1993.

TEODORESCU, T. Competence versus competency: what is the difference? *Performance Improvement*, v. 45, n. 10, nov/dec. 2006.

ZABALA, Antoni; ARNAU, Laia. *Como aprender a ensinar competências*. Porto Alegre: Artmed, 2010.

ZARIFIAN, Philippe. *Objetivo competência: por uma nova lógica*. São Paulo: Atlas, 2012.

ANEXO A: Artigo 4º da resolução nº 4 do Conselho Nacional de Educação (CNE, 2005)

Art. 4º - O Curso de Graduação em Administração deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

I - reconhecer e definir problemas, equacionar soluções, pensar estrategicamente, introduzir modificações no processo produtivo, atuar preventivamente, transferir e generalizar conhecimentos e exercer, em diferentes graus de complexidade, o processo da tomada de decisão;

II - desenvolver expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;

III - refletir e atuar criticamente sobre a esfera da produção, compreendendo sua posição e função na estrutura produtiva sob seu controle e gerenciamento;

IV - desenvolver raciocínio lógico, crítico e analítico para operar com valores e formulações matemáticas presentes nas relações formais e causais entre fenômenos produtivos, administrativos e de controle, bem assim expressando-se de modo crítico e criativo diante dos diferentes contextos organizacionais e sociais;

V - ter iniciativa, criatividade, determinação, vontade política e administrativa, vontade de aprender, abertura às mudanças e consciência da qualidade e das implicações éticas do seu exercício profissional;

VI - desenvolver capacidade de transferir conhecimentos da vida e da experiência cotidianas para o ambiente de trabalho e do seu campo de atuação profissional, em diferentes modelos organizacionais, revelando-se profissional adaptável;

VII - desenvolver capacidade para elaborar, implementar e consolidar projetos em organizações; e

VIII - desenvolver capacidade para realizar consultoria em gestão e administração, pareceres e perícias administrativas, gerenciais, organizacionais, estratégicos e operacionais.

DISCURSOS DE ALUNOS E PROFESSORES SOBRE O COMPROMETIMENTO DO ESTUDANTE NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

DISCOURSES OF STUDENTS AND TEACHERS ON THE ENGAGEMENT OF STUDENTS IN VOCATIONAL EDUCATION

Guilherme Mendes Tomaz dos Santos *

Vera Lucia Felicetti **

R e s u m o

Este artigo apresenta um estudo realizado em uma Escola de Educação Profissional, no município de Porto Alegre, e objetiva refletir sobre a importância do comprometimento do estudante com a sua aprendizagem sob o olhar docente e discente. Os sujeitos da pesquisa foram noventa e dois alunos e sete professores dos dois cursos técnicos da instituição, a saber: Fabricação Mecânica e Manutenção e Suporte em Informática. A investigação teve caráter qualitativo de cunho exploratório, e foi utilizado, para a coleta de dados, um questionário aplicado *in loco*. Para a análise dos dados, usou-se análise textual discursiva. Como resultados do estudo, emergiram duas categorias: a) *O comprometimento em sua perspectiva semântica*; b) *O comprometimento do estudante com a sua aprendizagem: multiplicidade de significações*. Inseridas nas categorias, as respostas dos alunos mantiveram foco no comprometimento em seu sentido literal, bem como no comprometimento com a sua aprendizagem, o que foi associado a três causas: fazer discente, fazer docente e avaliações. Para os professores, o comprometimento é visto sob uma perspectiva geral e sob uma visão do ensino e aprendizagem. Observou-se, ainda, neste estudo que o comprometimento estudantil na Educação Profissional

* Mestrando em Educação do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Educação do Centro Universitário La Salle (UNILASALLE) com bolsa pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul, em convênio com a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (FAPERGS/CAPES). Licenciado em Matemática pelo Centro Universitário Metodista do Instituto Porto Alegre (IPA).
✉ mendes.guilherme234@gmail.com

** Doutora em Educação e Mestre em Educação em Ciências e Matemática pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Professora Permanente do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Educação do UNILASALLE.
✉ vera.felicetti@unilasalle.edu.br

requer maiores investigações e em maior profundidade, para melhor entender o comprometimento do aluno para com a sua aprendizagem.

Palavras-chave: Comprometimento do estudante. Ensino e aprendizagem. Educação Profissional.

Abstract

Successful student learning is related to several factors, among them, their responsibility as a student, which means their engagement in learning. This article is a qualitative study about the engagement of students in their learning process having the authors Catholico (2009), Cunha (2000), Felicetti and Morosini (2010) and Meirieu (1998) as a theoretical background. Most countries lack studies involving student engagement, researches focused on teacher responsibility are plentiful, however. This work was developed in the context of professional education at a Vocational Technical School in Porto Alegre, State of Rio Grande do Sul. Accordingly, we analyzed and reflected on discourses of pupils and teachers about the engagement of students of Vocational Education. The engagement reflecting positively on the teaching and learning process was observed. Thus, this work points out the need for further discussion and perceptions on the engagement of students of Vocational Education. It is important that graduates of Vocational Education understand their role towards their learning, since they are the protagonists in the school context.

Keywords: Student engagement. Vocational technical education. Learning. Teaching.

1 A demanda da educação profissional no século XXI

A Educação Profissional tem estado em processo de crescimento nos espaços escolares, nos últimos anos, haja vista a demanda do mercado de trabalho. Além disso, a busca pela qualificação profissional por jovens e adultos para a inserção nos espaços formais de trabalho está cada vez mais presente no cotidiano da sociedade brasileira (CATHOLICO, 2009).

Nesta direção, para que seja possível a formação de profissionais para a ocupação de vagas no mercado de trabalho formal, precisa-se de instituições educacionais que promovam o desenvolvimento desses profissionais, por meio de currículos que enfatizem a *práxis educativa*, ou seja, que associem a teoria com a prática da profissão a ser aprendida, uma vez que essa etapa educacional focaliza o desenvolvimento de competências técnicas dos aprendizes (BRASIL, 2012). Para tanto, necessita-se que o contexto educativo esteja preparado estrutural e pedagogicamente para conseguir efetivar os processos de ensino e de aprendizagem de modo a preparar o estudante para desenvolver o seu ofício (BRASLAVSKY, 2006).

Nessa direção, a Educação Profissional está inserida em um ciclo, no qual se parte da necessidade do mercado de trabalho que, por meio da escola e do professor proporciona o desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem e pode, dessa forma, promover a formação profissional para o exercício futuro de funções específicas de trabalho (CUNHA, 2000). Entretanto, para que de fato o processo de ensino e aprendizagem tenha sucesso, isto é, para que a aprendizagem ocorra, há a necessidade do comprometimento de todos os envolvidos nesse processo. Isso significa dizer que não é somente o professor que tem responsabilidades e necessita ser comprometido no contexto educacional, mas, principalmente, o aluno deve ter tais atitudes. Este é protagonista, pois segundo Felicetti e Morosini (2010, p. 24), “[...] o comprometimento compete, também, ao educando, visto que só aprende quem quer aprender, e só se ‘ensina’ a quem quer ser ensinado”.

O processo de ensino e aprendizagem, aspecto central no contexto educativo, no qual professores e alunos são os principais sujeitos envolvidos, caracteriza-se como via de acesso à formação educacional; neste texto, é pautada especificamente a Educação Profissional. Desta forma, poder compreender os múltiplos olhares desses sujeitos acerca da aprendizagem torna-se relevante, à medida que, de um lado, estão os que preparam e, de outro, os que são preparados para o trabalho. Portanto, ao se pensar sobre a questão da aprendizagem do estudante, o foco central deste estudo deteve-se em *analisar os discursos discente e docente sobre o comprometimento do estudante da Educação Profissional com a sua aprendizagem*. Diante dessa questão, emerge-se como problemática para a pesquisa: Qual é a percepção dos estudantes e dos professores da Educação Profissional acerca do comprometimento do aluno com a sua aprendizagem?

A escolha por esse viés temático deu-se em virtude de isso ter sido assunto recente nas pesquisas brasileiras. Felicetti e Morosini (2010, p. 25) apontam que

o comprometimento com a aprendizagem está relacionado com “[...] a relevância dada ao como aprender, isto é, a variedade e intensidade de meios utilizados para tal, como também o tempo disponibilizado para esse fim”. Nessa direção, é relevante identificar como professores e alunos percebem o comprometimento com a aprendizagem, uma vez que ambos estão imbricados no processo de ensino e aprendizagem e são partícipes no processo.

O tema de estudo é relevante, ainda, pois através dele pode-se melhor entender o papel do aluno no processo de ensino e aprendizagem, uma vez que o professor não é o único responsável em tal processo; segundo alguns autores, ele atua como um mediador (facilitador) no ato de ensinar (MEIRIEU, 1998). Para tanto, o educando precisa ser “desestabilizado” cognitivamente a fim de que possa utilizar estratégias para obter sucesso e se motivar a aprender em qualquer nível de ensino (MEIRIEU, 1998; PERRAUDEAU, 2009).

No âmbito da Educação Profissional, outro elemento além da escola entra como ponto motivador: o mercado de trabalho. Este exerce, com a instituição escolar, um estímulo que pode impulsionar a formação do aluno, pois ele pode, após a conclusão do curso técnico, exercer profissionalmente o ofício para o qual se preparou de forma remunerada. Essa remuneração consiste em uma bolsa-auxílio de salário mínimo/hora com todos os encargos previdenciários previstos em lei, com assinatura na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), por um período máximo de dois anos para os estudantes entre 14 e 24 anos de idade que estejam estudando em escolas conveniadas com empresas¹.

Além disso, durante o processo formativo, é possível que o aluno exerça atividades práticas diretamente em uma das empresas conveniadas com a instituição de ensino. Assim, há inúmeros fatores que podem fazer com que o estudante comprometa-se com a sua aprendizagem, tais como: a *práxis* educativa, a escola, a empresa, a inserção profissional, a futura remuneração e a própria bolsa-auxílio.

Nessa direção, realizou-se uma investigação com o corpo discente e docente dos cursos técnicos em Fabricação Mecânica e Manutenção e Suporte em Informática do Centro de Educação Profissional (CEP) de uma Escola Profissional, localizada no município de Porto Alegre. Na sequência, serão apresentadas a metodologia do estudo, a análise e discussões, as considerações finais e, por fim, as referências aqui usadas.

¹ Via Lei de Aprendizagem nº 10.097 de 2000.

2 Metodologia

Este estudo de cunho qualitativo e exploratório teve como objetivo geral da pesquisa: *analisar os discursos discente e docente sobre o comprometimento do estudante da Educação Profissional com a sua aprendizagem.*

Os sujeitos participantes da investigação em pauta foram noventa e dois alunos dos cursos técnicos e sete professores deste nível de ensino da instituição pesquisada. Esses sujeitos correspondem a alunos e professores dos três módulos (semestres) dos cursos de Fabricação Mecânica e Manutenção e Suporte em Informática, que estavam em andamento no segundo semestre de 2012. As falas dos respondentes aparecem ao longo do texto em itálico e são identificadas por A (aluno), seguido do número do respondente, e por P (professor) seguido também por número. Desta forma, preserva-se a identidade dos respondentes, e os mesmos passam a fazer parte do texto, característica natural a uma análise de cunho qualitativo.

Como instrumento de investigação, foi usado um questionário que foi aplicado *in loco*, composto com questões sociodemográficas e perguntas abertas acerca da temática do comprometimento.

As questões abertas caracterizaram a pesquisa como qualitativa e correspondem a:

- 1) *O que você entende por comprometimento?;*
- 2) *Você acredita que há mudanças significativas na sua aprendizagem quando você assume a responsabilidade do seu papel, comprometendo-se enquanto estudante? Se sim, quais?.*

Esta segunda pergunta, para os professores, foi apresentada da seguinte maneira:

- 2) *Você acredita que há mudanças significativas na aprendizagem do seu aluno quando ele assume a responsabilidade do seu papel, comprometendo-se enquanto estudante? Se sim, quais?.*

Nessa direção, o *corpus* de análise correspondeu a todas as respostas dos estudantes e educadores.

Na análise dos dados empregou-se a análise textual discursiva, a qual permite verificar o que está explícito e implícito nos discursos, ou seja, expandir-se analiticamente pelo campo da subjetividade por meio de rigorosa leitura do *corpus* e, a partir disso, constituir novas significações sobre o tema investigado (MORAES; GALIAZZI, 2007).

Sendo assim, a partir da unitarização do *corpus* emergiram duas categorias, as quais mostram a multiplicidade de olhares dos respondentes a partir

dos questionamentos realizados. São elas: *O comprometimento em sua perspectiva semântica*; e *O comprometimento do estudante com a sua aprendizagem: multiplicidade de significações*.

3 Análise dos dados e discussões dos resultados

A análise dos dados e a discussão dos resultados são o cerne de uma investigação. Sendo assim, com a base na análise realizada, apresentam-se os resultados divididos em duas categorias.

3.1 O comprometimento em sua perspectiva semântica

A palavra *comprometimento* em seu sentido literal significa “responsabilizar-se por algo, dedicar-se a alguma coisa ou a alguém, ter compromisso” (FERREIRA, 2012). Todavia, é importante distinguir *compromisso* de *comprometimento*. Pode-se dizer que a palavra *compromisso*, em sua perspectiva semântica, é o ato de cumprir algo que foi estabelecido e/ou acordado com uma ou mais pessoas, ao passo que o *comprometimento* é tudo o que uma pessoa faz positivamente em prol de um(a) objetivo/finalidade a partir de uma motivação intrínseca e/ou extrínseca para outrem ou si mesma. Logo, pode-se afirmar que o comprometimento é maior que o compromisso visto que há maior complexidade de fatores envolvidos para que aquele ocorra (FELICETTI, MOROSINI, 2010). Partindo-se desses pressupostos, buscou-se identificar, a partir do discurso de estudantes e professores, o entendimento dos mesmos acerca de comprometimento.

Evidenciou-se que, para os alunos, há diferentes perspectivas acerca do que é comprometimento. Para alguns, caracteriza-se sendo uma dedicação; para outros, uma responsabilidade. Há um grupo, ainda, que o concebe como o cumprimento de regras, tanto externas como internas, ou seja, para ser comprometido é necessário respeitar e seguir o referencial e normas da instituição, ser pontual nas aulas e na entrega de trabalhos, assim como fazer o que os educadores solicitam.

Para tanto, a figura 1 representa o olhar discente acerca do comprometimento.

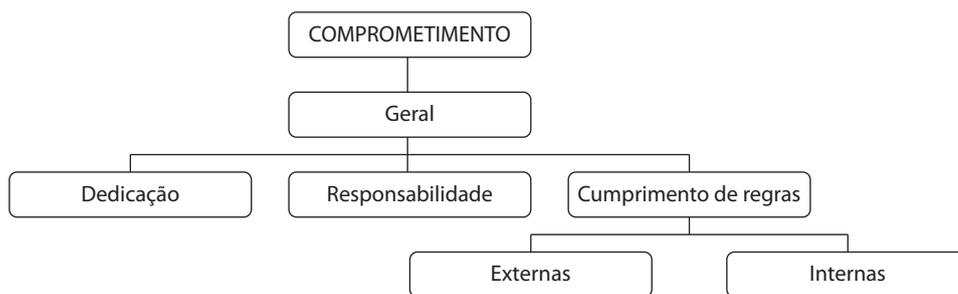


Figura 1: O comprometimento a partir da significação estudantil

Fonte: Os autores

Como se observa na figura 1, há diferentes olhares acerca do que é comprometimento para os alunos respondentes. Partindo-se do aspecto geral, direciona-se para três enfoques distintos. Esses “olhares” podem ocorrer em virtude da interação que o sujeito (pessoa) possui com o meio (ambiente), além de suas crenças e representações (cultura), as quais influenciam sua resposta (REGO, 2008). Assim, do comprometimento emergiu a percepção geral e desta, três subcategorias, sendo:

- a) *dedicação* (com 20 respostas, correspondendo a 21,74% do total);
- b) *responsabilidade* (com 30 respostas, representando 32,61%);
- c) *cumprimento de regras* com o maior número de respostas (40, ou seja, 43,48% do total).

Dois alunos não responderam a essa questão. A compreensão sobre cumprimento de regras divide-as em internas e externas. As internas – com 24 respondentes, ou seja: 26,09% – podem ser entendidas como a realização daquilo a que o aluno propõe-se a executar dentro de uma atividade ou sua função enquanto estudante. Já as externas – com 16 respostas, correspondendo a 17,39% – podem ser entendidas como aquilo que é imposto pela instituição em que o aluno está realizando a sua formação.

Para os docentes, evidenciou-se que também há múltiplas significações sobre o que é comprometimento:

- a) alguns entendem que é o cumprimento de regras, a pontualidade, a responsabilidade e a participação nas atividades;
- b) para outros, representa um movimento intrínseco da pessoa para modificar algo;
- c) por fim, alguns docentes associam o comprometimento ao esforço do aluno no processo de ensino e aprendizagem para obter sucesso, ou seja, é ter dedicação e

fazer as atividades solicitadas no prazo, com eficiência, para ter êxito acadêmico.

Assim, para os docentes, o comprometimento subdividiu-se em duas perspectivas, a *geral* e a *do processo de ensino e aprendizagem*.

Da perspectiva geral, emergiram duas subcategorias, a saber:

- a) *movimento intrínseco* (dois professores respondentes, o que corresponde a 28,57% dos 7 participantes);
- b) *papel discente* (um respondente, o que representa 14,29%).

Da segunda perspectiva, surgiram duas subcategorias, sendo:

- a) *dedicação* (dois respondentes, o que equivale a 28,56%);
- b) *pontualidade e eficiência* (um respondente, ou seja, 14,29%).

Um professor não respondeu à questão, o que representa 14,29%.

Na figura 2 está representado o olhar docente acerca do comprometimento.

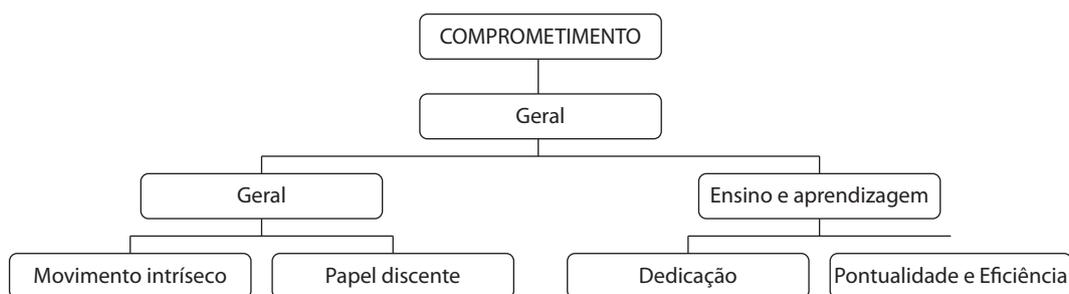


Figura 2 - O comprometimento a partir da significação do professorado

Fonte: Os autores

Comparando-se as figuras 1 e 2, observa-se que os professores associam diretamente o comprometimento ao processo de ensino e aprendizagem, e a dedicação é apontada pelos docentes como aspecto relevante a esse processo. Já os discentes associaram a dedicação ao aspecto geral, que engloba empenho, organização e atenção às regras. Isso é manifesto pelo aluno A2, pois para ele o comprometimento é “*dedicar-se para conseguir atingir algo*”, ou seja, por meio da dedicação, pode-se alcançar um ou mais objetivos quer sejam eles pessoais, profissionais ou acadêmicos. Corroborando com A2, afirma A18 que “*comprometimento é um modo de dedicação aos estudos, organização*”. Neste caso, o respondente enfocou o âmbito escolar. Ao encontro dessa perspectiva, A58 escreve que comprometimento é “*ser dedicado, entregar trabalhos na data marcada, cumprir com suas tarefas*”. O estudante A52 complementa, dizendo que ele entende por comprometimento

o ato de “*realizar trabalhos nas datas certas, com maior capricho possível, ou seja, dando o melhor para mostrar que estou aprendendo e estou fazendo valer a pena à oportunidade concedida*”.

De acordo com as falas dos estudantes, é possível perceber que, para eles, o comprometimento está associado à dedicação empenhada na realização de algo, principalmente no que concerne aos aspectos escolares. Talvez essa ênfase tenha se dado em virtude de a pesquisa estar relacionada com a sua aprendizagem.

Quanto à segunda subcategoria, *responsabilidade*, pôde-se identificar que a maioria dos estudantes entende que o comprometimento é uma responsabilidade, ou seja, “*é quando a pessoa assume em começar algo e vai até o fim concluindo todas as etapas com um propósito*.” (A40). Já para A46 “*comprometimento é a ação de ter compromisso e saber e ter a certeza de realizar algumas tarefas com respeito e confiabilidade*”. Para A43, o comprometimento vai mais além do que apenas ter responsabilidade individual, pois ele entende que “*é quando as partes envolvidas assumem a responsabilidade de fazer determinada atividade e as cumprem com afinco até o fim*.”.

De acordo com esses respondentes, percebe-se que o comprometimento sob o viés da responsabilidade é algo associado à outra pessoa; além disso, é necessário finalizar atividades com empenho e compromisso para a obtenção de sucesso. Desta forma, esta subcategoria vai ao encontro da etimologia da palavra comprometimento: é comprometer-se, responsabilizar-se por algo, dedicar-se a alguma coisa ou a alguém, ter compromisso.

Quanto à terceira subcategoria, *cumprimento de regras internas e externas*, o comprometimento é visto, por uma parte dos estudantes, como *cumprimento de normas e deveres, aceitação do que foi imposto por si mesmo ou outrem*. Assim são as falas de A21, segundo o qual, “*o comprometimento é cumprir as regras da instituição ou entidade, ter suas responsabilidades de justificar algo acontecido e se comprometer a fazer algo de melhor para a vida*” e de A7, no qual afirma que “*comprometimento é a pessoa cumprir com sua obrigação*.” Do mesmo modo, A49 afirma que é “*se comprometer a fazer algo, um trabalho por exemplo. Demonstrar esforço no que faz também pode ser um tipo de promessa, cumprir*.” Por sua vez, A78 aponta o comprometimento como “*algo que você se compromete a cumprir*”.

Pode-se analisar que, para esses alunos, o comprometimento parte como uma imposição, ou seja, deve-se de toda forma aceitar as “regras do jogo”. Essa relação acaba sendo entre oprimido e opressor (FREIRE, 1987), na qual o oprimido

(aluno respondente) acata toda e qualquer ordem de seu opressor (professor e/ou instituição). Contudo, de acordo com Freire (1996), o sujeito precisa desenvolver a autonomia em todo processo de consciência, tendo o poder de escolha sobre o seu agir e fazer na sociedade. Assim, no que se refere à consciência das exigências que a escola apresenta, o aluno necessita perceber que faz parte de um conjunto, e que, para o bom desempenho de todo o contexto institucional, o seguimento das normas e combinações é essencial.

Para os professores, no que refere ao comprometimento como movimento intrínseco, o respondente P01 diz que “*o aluno tem que dar tudo de si para melhorar algo*”, ao passo que, para P02, deve “*mudar sua postura encarando a futura realidade, assumindo o compromisso de fazer a diferença*”. Corroborando com P01 e P02, P07 afirma que comprometimento “*é a soma de valores e atitudes que fazem com que o indivíduo, ao colocar em prática, realize com sucesso algo por ele imposto ou mesmo deliberadamente escolhido por ele*”. Significa dizer que para esses educadores, o comprometimento tem que partir da pessoa, isto é, funciona como algo de “dentro para fora” para que se obtenha êxito em alguma atividade.

Todavia, quando esta temática foi abordada sob a perspectiva do fazer discente, P03 afirma que, para ele, o comprometimento é “*o esforço e empenho dos educandos na busca para atingir o objetivo, que é o aprendizado, envolvendo a participação efetiva nas diversas atividades inerentes ao processo*”. Nesse sentido, como pode ser observado nessa definição, para este professor, o significado de comprometimento refere-se somente ao aspecto educacional, cabendo apenas ao aluno agir nesse contexto. Entretanto, ressalta-se que os dois atores, aluno e educador, são essenciais no processo de ensino e aprendizagem. Pode ser que este docente tenha transposto o significado dessa palavra para o âmbito escolar, pois segundo Tardif (2002), os profissionais da educação estão tão submersos em suas atividades na escola que acabam sempre direcionando as distintas temáticas para este meio.

Quanto ao aspecto de ensino e aprendizagem, a pontualidade e a dedicação estão presentes na fala de P04, quando afirma que o comprometimento é “*o envolvimento com o processo de ensino e aprendizagem. É fazer as tarefas, entregar os trabalhos e ter participação na aula*”, e de P05, ao dizer que “*é fazer parte do processo de ensino e aprendizagem com todo empenho, alma e raciocínio*”. Para esses respondentes, esses dois pontos (pontualidade e dedicação) são fundamentais para que o comprometimento ocorra, pois o sucesso escolar, segundo eles, depende desses quesitos.

Deste modo, evidencia-se que há muitas perspectivas sobre o que vem a ser o comprometimento para alunos e professores. Isso pode acontecer, pois cada um traz consigo uma “bagagem cultural” e experiências prévias que influenciam na sua forma de ver o mundo, de opinar e se posicionar sobre os temas. Assim, os alunos convergiram mais para o aspecto geral da palavra, enquanto os docentes, para o aspecto educacional.

Por fim, esta categoria pode ser resumida conforme a perspectiva do A23: “*Comprometimento é ter responsabilidade com seus estudos, respeito às regras impostas em qualquer ambiente em que estamos frequentemente em nosso dia a dia, estar comprometido com algo é se entregar de ‘corpo e alma’ a certo objetivo*”. Observa-se, na fala de A23, que ele começa relacionando o comprometimento com a responsabilidade aos estudos e segue associando-o a um contexto mais geral, ou seja, ao seu dia a dia em qualquer contexto e, por fim, faz a associação entre o querer e o comprometimento para o alcance do objetivo pretendido. Este depoimento pode representar a maturidade e/ou a consciência crítica desse estudante, pois ele consegue, mesmo que de forma implícita, ver-se protagonista no seu processo de aprendizagem. Dando significado à fala de A23, Felicetti e Morosini (2010, p. 03) dizem que “O comprometimento do estudante com sua aprendizagem está relacionado aos objetivos e inspirações que ele tem, desencadeando, assim, o sentido de equilíbrio entre o querer e o fazer.”

A seguir, apresenta-se a segunda categoria analisada.

3.2 O comprometimento do estudante com a sua aprendizagem: multiplicidade de significações

Ao se perguntar aos alunos da Educação Profissional sobre mudanças significativas na sua aprendizagem quando os mesmos assumiam sua responsabilidade, pode-se evidenciar que, no aspecto do ensino e aprendizagem, surgiram três perspectivas dos respondentes:

- a) *fazer docente* (com 10 respondentes, correspondendo a 10,87%);
- b) *fazer discente* (com 52 respondentes, o que equivaleu a 56,53%);
- c) *processo avaliativo* (com 26 respondentes, representando 28,26%).

Quatro alunos não responderam a essa questão, ou seja, 4,34%.

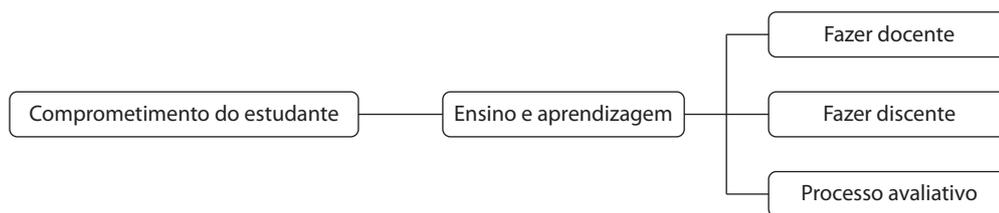


Figura 3 – O comprometimento do estudante com a sua aprendizagem sob o olhar discente

Fonte: Os autores

Na perspectiva dos alunos respondentes, conforme se pode averiguar na figura 3, o comprometimento do estudante está relacionado ao processo de ensino e aprendizagem, e este é associado ao fazer docente, ao fazer discente e aos processos avaliativos.

Quanto ao fazer docente, fica evidente a transferência de responsabilidade do estudante para o docente, eximindo-se o aluno da participação durante o processo de ensino e aprendizagem. Isso pode ser observado em diversas respostas à pergunta: *Você acredita que há mudanças significativas na sua aprendizagem quando você assume a responsabilidade do seu papel, comprometendo-se enquanto estudante?* Como exemplo, tem-se a fala do respondente A90: *“Não. Não melhora, pois isso também depende do professor”*. O aluno A77 diz que: *“Não, pois boa educação também depende do professor que transfere o conhecimento, lógico que existe a participação do aluno, mas as escolas e profissionais contribuem e muito para o aprendizado”*. Nesse viés, pode-se notar que alguns alunos atribuem ao professor a maior responsabilidade pela aprendizagem.

Conforme as falas acima pergunta-se sobre a formação que esses alunos tiveram até então: será que essa formação foi permeada por práticas comportamentalistas, ou seja, práticas em que o professor é o “detentor” do conhecimento, sendo o protagonista no processo de ensino e aprendizagem, o que pode justificar a ausência do papel ativo do discente na sua aprendizagem? (PERRAUDEAU, 2009). Por outro lado, é possível também atribuir esse pensamento à cultura na qual o estudante está inserido, que associa o sucesso ou não do aluno ao professor, ou seja, sobrecarrega o fazer docente (NÓVOA, 2004).

Contraopondo-se às ideias anteriores, na segunda categoria, *o fazer discente*, o aluno é apontado como o responsável pelas mudanças na sua aprendizagem, o que remete a ele ter mais sucesso. Conforme A22, *“Sim, quando me comprometo quanto a ser estudante, a minha aprendizagem fica mais ‘fácil’*. *Comprometendo-me,*

querendo muito mais, e crio mais responsabilidade com os estudos". Desta forma, nota-se que, ao se comprometer, o aluno aponta melhorias na aprendizagem, pois ele acaba por ser um sujeito ativo durante esse processo, isto é, o protagonista do seu aprender (MEIRIEU, 1998). Ao encontro disso, A48 afirma que *"Sim, quando assumo meu papel como estudante, fazendo o que é proposto pelo professor, com certeza isso tem uma grande mudança na minha aprendizagem"*. Nesse sentido, é apontada a interação com o professor e como ela reflete positivamente no aprender.

Entretanto, ressalta-se que não apenas o aluno ou o professor deve ser o responsável pela aprendizagem ou pelo ensino, ou seja, um pelo ensino e o outro pela aprendizagem, mas sim ambos atuando no processo em que o professor necessita ser o mediador, interagindo para que o aluno seja mais ativo e mais comprometido. Ademais, de acordo com A14 *"Quando há vontade de aprender, tanto professor quanto aluno têm gosto de exercer a sua função, fazendo com que o tempo seja mais bem aproveitado"*. É necessário, portanto, que todos os sujeitos envolvidos possam participar expondo suas ideias e compartilhando saberes para que o bom desempenho escolar possa acontecer (CASARIN; RAMOS, 2007).

Por fim, na terceira subcategoria, conforme A2, *"Sim, há mudança no comprometimento obviamente e principalmente nas notas"*. Ou seja, um aluno comprometido poderá ter um sucesso escolar maior que os demais, uma vez que buscará diferentes estratégias, tais como estudar fora do horário de aula, fazer exercícios extras, de modo a melhor atingir o seu objetivo e, por conseguinte, o processo avaliativo pode se tornar mais fácil para ele, já que está mais bem preparado (FELICETTI, 2011).

Contudo, ao perguntar para o corpo docente sobre as mudanças significativas dos alunos quando eles se comprometiam com a sua aprendizagem, as perspectivas de pensamento indicam duas categorias: o fazer discente e o fazer docente. A primeira categoria, com 4 respostas correspondeu a 57,14%, já o *fazer docente* com 2 representou 28,58%. Um professor não respondeu a questão, correspondendo a 14,28%. Ambas as perspectivas tiveram duas subcategorias cada uma. A primeira teve como subcategorias: i) o protagonismo estudantil, com 2 respostas, isto é, 28,57%, e; ii) discente receptor, com também 2 respostas, correspondendo a 28,57%; Já a segunda: i) professor enquanto mediador, com um respondente, ou seja, 14,29% e; ii) professor enquanto transmissor do conhecimento, com uma resposta equivalente a 14,29%. Assim, a figura 4 mostra a categorização do *corpus* acerca das respostas dos educadores.

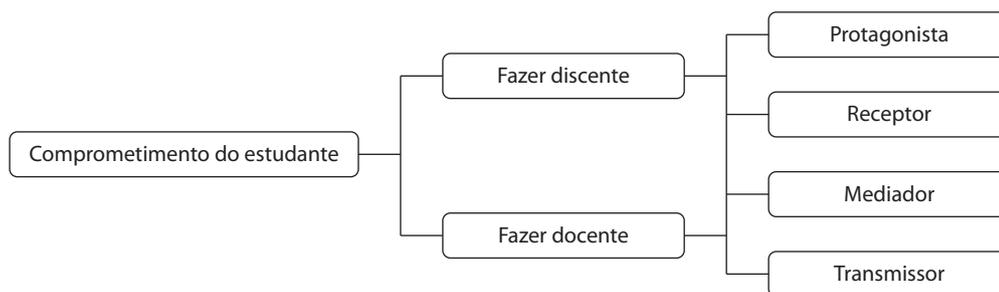


Figura 4 - O comprometimento do estudante com a sua aprendizagem sob o olhar docente

Fonte: Os autores

Para os professores, há duas linhas de pensamento acerca do comprometimento do estudante. Para a primeira o fazer discente é essencial, e subdivide-se em protagonismo estudantil e aluno receptor; ao passo que para outro grupo, o professor é fundamental, sendo ele mediador e/ou transmissor.

Já quanto ao aspecto do fazer discente, P07 diz que há mudanças significativas, sim, na aprendizagem discente quando há comprometimento, pois o “*Estudante estará encarando o compromisso não só para ter um certificado, diploma e sim o valorizando, buscando, com a ajuda desse compromisso, uma qualificação melhor, uma colocação no mercado de trabalho e buscando atualização para que possa continuar sempre a concretizar seus objetivos*”. Nesse sentido, P07 identifica o estudante que “encara” a tarefa de aprender, não somente pela certificação, mas almejando uma melhor formação para uma colocação no mercado de trabalho. Assim, ao se comprometer mais, terá uma melhor qualificação para suprir as demandas exigidas pela futura profissão.

Corroborando com o respondente anterior, P05 diz que “*no momento em que o aluno percebe-se parte do processo, ele interage, se sente reconhecido como sujeito/ator do ensino/aprendizagem e modifica sua postura, fazendo com que o interesse principal dele na escola seja adquirir conhecimento, construir relações e crescer como pessoa*”. Ou seja, esse docente tem consciência do papel do sujeito enquanto estudante, pois o educando que se reconhece como parte integrante e ativa no processo educacional obtém melhor êxito acadêmico (MEIRIEU, 1998). Nessa direção, é importante que o profissional docente também estimule o aluno a se comprometer mais, e isso é possível quando o professor é um mediador no ato de ensinar e aprender.

Conforme escreve P04: “*com a aprendizagem facilitada, os desafios conseguem ser superados, e o professor se envolve mais com a aprendizagem do aluno*”. Para

esse professor, a mediação docente faz-se importante na relação educativa para que o aluno consiga se comprometer e aumentar seu desempenho acadêmico. Sendo assim, a aprendizagem não é um ato unilateral, mas sim uma via de “mão-dupla”, em que professor e aluno contribuem reciprocamente para o sucesso do processo de ensino e aprendizagem; o aluno pelo fazer discente e o professor pelo fazer docente. Para sustentar essa afirmação, P03 diz que *“o processo da aprendizagem não ocorre ou se torna falho se não houver o comprometimento total das duas partes”*.

Ressalta-se que o processo de mediação docente consiste em promover a autonomia do estudante, fazendo com que o mesmo busque estratégias para realizar distintas atividades, além de estimular o pensamento crítico e a responsabilidade, orientando o educando sempre quando preciso (PERRAUDEAU, 2009).

Outro ponto a destacar é que *“há muitas coisas que acontecem de bom para melhorar na aprendizagem; isso dependerá também do aluno, ou seja, saber cumprir seu papel”* (A39). Entretanto, P02 afirma que o aluno melhora sua aprendizagem quando *“ele se coloca na sua função previamente, mudando seu comportamento”*. Assim, deixa-se um questionamento para futuras reflexões: *qual deve ser o papel que o estudante necessita “saber cumprir”?* Desta forma, a função do aluno, segundo Meirieu (1998) e Felicetti (2011) é ser protagonista do seu fazer discente, uma pessoa que busque estratégias, formas variadas para aprender e atingir a aprendizagem, além de um sujeito que desenvolva a autonomia no contexto educativo.

Quando se trata do professor enquanto transmissor, P06 afirma que há mudanças na aprendizagem do estudante quando ele se compromete, *“pois assim ele realmente aprende o que é passado e não “decora” os conteúdos de uma maneira geral”*. Deste modo, pode-se dizer que o docente não é “transmissor” de conhecimentos, mas sim um profissional que utiliza ferramentas didático-pedagógicas que fazem com que o aluno tenha uma aprendizagem mais significativa, a qual necessita do fazer discente para melhor ocorrer (TARDIF, 2002).

Portanto, pode-se perceber, nesta categoria, que há uma multiplicidade de significações acerca do comprometimento do estudante sob a ótica do aluno e do professor. Porém é importante que haja maiores informações oriundas dos dois grupos sobre esse conceito, pois não é somente a responsabilidade do discente ou do docente – mas sim todo um entorno que envolve o contexto escolar, tais como família, instituição, contexto cultural, sentimento de pertencimento, relação professor-aluno, resultados escolares e integração interpessoal – que contribuem ou não para que o aluno seja ou não comprometido (FELICETTI, 2011).

5 Considerações finais

Este estudo objetivou analisar o discurso do corpo discente e docente de uma Escola Profissional sobre a sua percepção acerca do comprometimento com a aprendizagem. Pode-se identificar que os alunos e os professores têm diferentes representações acerca da temática, a qual possibilita muitas discussões sobre o assunto.

Na categoria relacionada à perspectiva semântica da palavra *comprometimento*, percebe-se que há diferenças nas significações dadas pelo corpo discente e pelo corpo docente, uma vez que os alunos associaram o comprometimento em seu aspecto geral, sendo um compromisso, uma responsabilidade, dedicação, ao passo que os educadores aumentaram a perspectiva para o âmbito do ensino e aprendizagem no que concerne ao fazer do alunado.

Já na categoria relacionada ao comprometimento do estudante com a sua aprendizagem, é evidente a ampliação da discussão com os alunos e professores, pois a transferência de responsabilidades e/ou apenas a concepção de cumprimento de regras, indica compromisso e não comprometimento. Este é muito maior que o compromisso, pois reúne uma série de fatores que contribuem para que ele possa ou não existir. Tais fatores seriam a motivação do indivíduo, o sentimento de pertencimento a um grupo e/ou instituição, a relação com a família, a bagagem cultural, entre outros intervenientes.

Nessa direção, identificou-se que, para o entendimento da temática do comprometimento estudantil, são necessários maiores estudos a respeito, tais como os longitudinais. Espera-se que investigações acerca do comprometimento do estudante possam cada vez mais ser discutidas, não só na Educação Profissional, mas em todos os níveis educacionais, uma vez que esse campo de pesquisa é muito amplo e possibilita diferentes caminhos a serem percorridos por pesquisadores de diferentes áreas do conhecimento. Desta forma, este estudo teve como foco, também, impulsionar maiores estudos e reflexões sobre essa temática no campo na Educação.

Referências

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. *Resolução nº 06 de 20 de setembro de 2012*. Disponível em < http://curitiba.ifpr.edu.br/wp-content/uploads/2011/06/resolu%C3%A7%C3%A3o-DIRETRIZES-EDUCACAO-PROFISSIONAL-6_12-ATUAL.pdf>. Acesso em mar. 2013.

BRASLAVSKY, Cecília. Diez factores para una Educación de Calidad para todos en el siglo XXI. In: *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Espanha, Vol. 4, p. 84-101, 2006. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55140206>>. Acesso em 30 de jan. 2014.

CASARIN, Nelson Elinton Fonseca; RAMOS, Maria Beatriz Jacques. Família e aprendizagem escolar. *Revista psicopedagogia* [online], v. 24, n. 74, p. 182-201 2007. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0103-84862007000200009&script=sci_arttext>. Acesso em 05 de nov. 2013.

CATHOLICO, Roberval Aparecido Rodrigues. *Estratégia de ensino em curso técnico a partir dos estilos de aprendizagem de Felder-Soloman*. 2009, 130 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção)- Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-20102009-171201/pt-br.php>>. Acesso em mar. 2013.

CUNHA, Luiz Antônio. Ensino médio e ensino técnico na América Latina: Brasil, Argentina e Chile. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/cp/n111/n111a03.pdf>>. Acesso em mar. 2013.

FELICETTI, Vera Lucia; MOROSINI, Marília Costa. *Do compromisso ao comprometimento: o estudante e a aprendizagem*. 2010. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/cp/n111/n111a03.pdf>>. Acesso em fev. 2013.

FELICETTI, Vera Lucia. *Comprometimento do estudante: um elo entre aprendizagem e inclusão social na qualidade da Educação Superior*. 2011. Tese (Doutorado) – Faculdade de Educação, PUCRS. Porto Alegre, 2011.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*. 7. ed. Curitiba: Positivo, 2012.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido*. 17. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1987.

_____. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

MEIRIEU, Phillipe. *Aprender... sim, mas como?* Porto Alegre: Artmed, 1998.

MORAES, Roque; GALIAZZI, Maria do Carmo. *Análise textual discursiva*. Ijuí, RS: Unijuí, 2007.

NÓVOA, Antônio. A solução pode estar no trabalho de pensar o trabalho. *Número Zero*, Portugal, abr. 2004.

PERRADEAU, Michel. *Estratégias de aprendizagem: como acompanhar os alunos na aquisição dos saberes*. Trad. Sandra Loguercio. Porto Alegre: Artmed, 2009.

REGO, Teresa Cristina. *Vigotsky: uma perspectiva histórico-cultural da educação*. 19. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

TARDIF, Maurice. *Saberes docentes e formação profissional*. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

CONVÍVIO ENTRE PROFESSORES EM ESPAÇOS MULTIDISCIPLINARES: UM ESTUDO COM OS PROFESSORES DE UM CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

TEACHERS INTERACTING IN MULTIDISCIPLINARY
SPACES: A STUDY FOCUSING ON TEACHERS OF AN
UNDERGRADUATE TECHNOLOGY PROGRAM IN
HOSPITALITY

Marcelo Oliveira da Silva *

Maria Inês Corte Vitória **

R e s u m o

Este artigo apresenta um recorte de uma dissertação que versa sobre os espaços multidisciplinares como possibilidade de formação continuada de professores em um curso superior de Tecnologia em Hotelaria. O objetivo deste estudo é trazer a percepção dos professores sujeitos da pesquisa sobre o convívio entre eles e a possibilidade de formação continuada. Para tanto, abordam-se alguns autores que tratam do tema da educação continuada, em especial aqueles que percebem que há outras possibilidades além dos espaços formais. A pesquisa está qualificada como descritiva e com abordagem qualitativa; os dados foram coletados por meio de entrevista, e a análise proposta é a de conteúdo. Apresenta-se aqui a análise das respostas das três primeiras perguntas realizadas para compor o *corpus* de análise da dissertação.

P a l a v r a s - c h a v e: Formação continuada. Aprendizado em espaços não-formais. Hotelaria.

* Doutorando e Mestre em Educação pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), professor da Faculdade Senac Porto Alegre e coordenador de trabalhos de conclusão do Curso Superior de Gestão em Recursos Humanos.
✉ moliveiras@gmail.com

** Professora Doutora do Programa de Pós-Graduação em Educação da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PPGE PUCRS).
✉ mvitoria@puers.br

A b s t r a c t

The article presents excerpts from a thesis dealing with multidisciplinary spaces as potential promoters of continuing education for teachers in the context of an undergraduate technology program in hospitality. The objective of this study is to survey the perception of teachers, as research subjects, about their interaction with each other and the possibility of continuing education. In order to do so, the works of scholars that deal with continuing education are initially discussed, especially those by authors who sustain that there are other possibilities for continuing education apart from formal educational spaces. The research is descriptive and the approach is qualitative. Data were collected through interviews and submitted to content analysis. We present here the analyses of teachers' responses to the first three questions in the dissertation's corpus.

Key words: Continuing education. Non-formal learning. Hotel Management. Hospitality.

1 Introdução

O estudo em pauta está inserido no contexto do curso de Hotelaria de uma faculdade da cidade de Porto Alegre (RS). O quadro docente do curso é constituído de professores com formação em diversas áreas do conhecimento, diferentemente de outros cursos estruturados em uma única área do conhecimento. Ainda sobre o contexto concreto, vale explicitar que há um projeto interdisciplinar em desenvolvimento a cada semestre. Para a realização desses projetos, há reuniões de planejamento, acompanhamento e avaliação dos professores. Os projetos referidos surgiram da atitude interdisciplinar dos próprios professores e não por uma imposição da coordenação de curso ou do próprio projeto pedagógico. Os espaços multidisciplinares citados neste artigo são compostos pelas reuniões entre os professores de distintas áreas que atuam no curso estudado.

A pesquisa está configurada como qualitativa do tipo descritiva; a coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas semiestruturadas com os professores participantes dos projetos estudados. Neste artigo, apresentam-se as análises referentes às três primeiras perguntas realizadas na entrevista, as quais têm como foco entender o espaço criado em que convivem os professores sujeitos da pesquisa – que chamamos de espaços multidisciplinares.

Podemos adiantar que a pesquisa aponta que a convivência entre os professores que fazem parte dos projetos interdisciplinares proporciona a aquisição de novos conhecimentos e o contato com formações, pensamentos, experiências diferentes. Nesse sentido, cada professor vem para os encontros com uma bagagem de conhecimento e experiências para compartilhar. Assim, entendemos que os professores percebem que as áreas de estudo de cada um tornam-se complementares. Dessa forma, valorizam o trabalho em equipe e demonstram, portanto, uma atitude positiva frente ao outro.

2 Formação continuada de professores

Valem explicitar-se de forma teórica alguns entendimentos sobre educação ou formação continuada de professores. Esta pode ser entendida como o processo de aprendizagem pelo qual o professor aprende algo intencionalmente em um contexto concreto (instituição), com o intuito de melhorar suas competências profissionais e mediante avaliação (MARCELO GARCÍA, 1999). Buscamos, aqui, ampliar o entendimento clássico formal de educação continuada, trazendo autores que entendem a possibilidade de aprendizado em momentos não formais, como convívio com outros professores e em experiências cotidianas.

O tema da formação de professores é um debate já clássico no campo da educação, e acerca do qual muitos estudos já foram realizados. Prada, Vieira e Longarezi (2009, p. 3) reconhecem “[...] no trabalho docente a existência de um conhecimento tácito, espontâneo, intuitivo, experimental, um conhecimento construído no cotidiano da prática educativa”. Desse conhecimento, o professor elabora um processo de reflexão voltado para a sua própria prática. Nesse sentido, a formação de professores é entendida como a prática do professor, que necessita de uma reflexão na ação (associada à ideia do professor reflexivo), à qual vem se somar uma ulterior elaboração baseada nessa reflexão que se fez na ação. Dessa forma, valoriza-se o “[...] conhecimento prático do professor, colocando-o na condição de investigador da sua própria prática e a formação como sendo esse processo de investigação [...]” (PRADA; VIEIRA; LONGAREZI, 2009, p. 4).

Seguindo nessa mesma linha, Engers (2008, p. 419) aponta a educação continuada como uma forma de o professor “[...] desenvolver habilidades, *habitus*, conhecimento renovado frente à complexidade da educação e o cenário nacional que se descortina”. E continua afirmando que o docente deve estar comprometido com a sua atualização e sua capacidade de se adaptar a novas aprendizagens multi, inter ou

transdisciplinares. Perrenoud (2000, p. 165) acredita que haja duas possibilidades de desenvolver a competência de formação continuada: “[...] enquanto a formação contínua fora do estabelecimento procede de uma escolha individual e afasta o professor de seu ambiente de trabalho, uma formação comum, no estabelecimento, faz evoluir o conjunto do grupo”. Portanto, Perrenoud (2000) também vislumbra a possibilidade de aprendizado inserido no grupo de professores no local em que trabalha.

Explorando o mundo do trabalho, Masetto (2003), ao abordar a formação pedagógica do docente do ensino superior, relata sua experiência de encontrar grupos de professores que, por meio de práticas como leituras, grupos de estudo e troca de *e-mails*, conseguiram estabelecer um espaço para a formação pedagógica. O autor indica que outra possibilidade é a busca de apoio em um colega para transformar ou implementar uma prática em sala de aula. Já na pesquisa de Pivetta (2009), sobre as reuniões pedagógicas como possibilidade de discussão e formação docente, encontramos como resultado a aprendizagem docente em três categorias: na relação professor-professor, na relação professor-aluno, e na própria prática pedagógica. Em seu artigo, a autora dá centralidade à relação de aprendizado professor-professor, que será útil para a nossa análise de dados.

Ainda nos resultados encontrados por Pivetta (2009, p. 12), podemos perceber, pela análise dos relatos dos professores sujeitos da pesquisa, que há “[...] a possibilidade de aprendizagem docente na relação que eles estabelecem com os demais colegas, seja no espaço de trabalho diário, na troca de informações de maneira informal, seja nos espaços mais formalizados”. Ressalta, ainda, que um importante elemento desse processo de aprendizagem compartilhada é a tomada de consciência de que a aprendizagem está ocorrendo.

Nessas concepções, inclusive nas apontadas pelos estudos de Teixeira (2009), aparece o convívio entre professores como uma forma de sentirmos que há outras pessoas na mesma situação, com os mesmos problemas, anseios e necessidades. Esse espaço de convivência e socialização de saberes e experiências pode ser propício para o crescimento do professor e fazer com que ele sinta-se parte integrante do curso e da instituição.

Engers e Gomes (2007, p. 524), em um artigo sobre o conselho de classe como forma de educação continuada, reafirmam o espaço de encontro de professores como propício para o aprendizado, pois esses momentos de encontro são “[...] importantes para que os professores compreendam a si a partir de suas falas e também da fala de seus pares, encontrando pontos de encontro e desencontros, identifi-

cando-se como únicos e também pertencentes a uma categoria”. As reuniões podem ser espaços para que o professor reconheça no outro os seus dilemas e encontre soluções, estratégias e, também, novos conhecimentos. Não devemos pensar naquelas reuniões meramente informativas, nas quais o coordenador repassa os informes do semestre, as principais deliberações e repreende condutas dos professores e alunos.

Para finalizar, estamos sempre aprendendo coisas novas; entretanto, nem sempre percebemos esse aprendizado. Em alguns momentos, a nossa vivência pessoal se mistura à nossa própria prática em sala de aula. Nesse sentido, muitas vezes seguimos modelos estabelecidos em relação aos nossos próprios professores – tanto os modelos positivos quanto aqueles que não queremos repetir. Sendo assim, o professor que, ao buscar sua identidade e sua formação, encontra um modelo (amparo, auxílio, vivência) em outro professor pode ter seu amadurecimento profissional facilitado. Esse professor com mais experiência pode ser também um orientador pedagógico, diretor de ensino, ou pessoas em outros cargos com funções semelhantes. Em muitos casos, o modelo constitui-se na figura do orientador. Dessa forma, ressaltamos a necessidade de convívio saudável entre os professores, pois a socialização de experiências, ao que tudo indica, é uma das formas de aprendizado não formal que tem impacto direto na atuação do professor em sala de aula.

3 Caminhos metodológicos

Caracterizamos a abordagem metodológica da presente pesquisa como qualitativa do tipo descritiva. Por pesquisa descritiva entendemos que ela busca descrever um fenômeno em seu contexto (CERVO; BERVIAN, 1974; MATTAR NETO, 2005; MARTINS JR, 2008; TRIVIÑOS, 2008). Para a coleta de dados, utilizamos a entrevista semiestruturada (BAUER; GASKELL, 2002; TRIVIÑOS, 2008). Vale destacar que um dos autores participa do contexto estudado como professor e membro dos projetos interdisciplinares.

Dessa forma, delimitamos a presente pesquisa em relação à metodologia utilizada. Como técnica de análise dos dados, optamos por utilizar a análise de conteúdo, nos moldes desenvolvidos por Bardin (2010). Assim, seguimos as etapas cronológicas descritas pela autora, a saber: pré-análise, exploração do material, tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Ao tratar os resultados, elaboramos quadros-síntese, de modo a sistematizar, categorizar e analisar os dados. Notamos que havia aspectos facilitadores do convívio entre os professores nos espaços multidisciplinares e aspectos limitadores

desse convívio. A quarta coluna dos quadros traz excertos das falas dos entrevistados que sintetizam suas percepções sobre o tema abordado. O recorte realizado para a elaboração do presente artigo atinge as três primeiras perguntas (P) realizadas na entrevista e as respectivas análises. Da organização dos dados (pré-análise e exploração do material), emergiram as categorias apresentadas neste artigo. Os sujeitos participantes da presente pesquisa serão designados pela letra S, seguida de um número.

Retomando a primeira pergunta, que trata do convívio com outros professores e do aprendizado dos saberes docentes, construímos o Quadro 1.

	Aspectos Facilitadores	Aspectos Limitadores	Representações
S1			Sim, eu acredito
S2	Aprender o que a gente tem que evitar (exemplos negativos)	Lado negativo das experiências, que não são agradáveis	Aprender aquilo que tu não gostarias de fazer (reconhece nos colegas modelos de conduta)
S3	Crescimento		Como professor e meu crescimento como pessoa (aprendizado)
S4	Troca superimportante; A confraternização cria um ambiente que te motiva a trabalhar; Te sentires parte do grupo	[Falta de] ideia do trabalho do outro professor, por ser de outra área, ter outra formação, ter outro background	Ambiente motiva a trabalhar; Desconhecimento de outras áreas
S5	É uma troca de experiência; Eu não tenho formação em pedagogia		Conhecimento de outros métodos; Formação pedagógica; Exemplos de outros professores
S6	Troca de conhecimento, pela troca de experiência		Trocas de experiência
S7	Trabalhar em grupo com outros professores sempre ajuda; sempre podemos aprender algo novo	Trabalhar sozinho me custa	Valorização do trabalho em equipe
S8	Sou de uma área, e a convivência com outros professores da área da hotelaria e de outras áreas que compõem a hotelaria são muito enriquecedoras	Ser de outra área	Enriquecimento pelas diferentes áreas (curso e IES) complementaridade de áreas
S9			Sim, claro

Quadro 1 – Síntese das respostas para a Pergunta 1 – *Tu acreditas que o teu convívio com outros professores favorece o teu crescimento como professor?*

Fonte: Autores da Pesquisa (2011)

Em relação à pergunta 1, todos os entrevistados vislumbraram a possibilidade de crescimento como docente pelo convívio com seus pares. Trata-se de um tema abordado por Perrenoud (2000), Masetto (2003), Pimenta e Anastasiou

(2005), Pivetta (2009) e Teixeira (2009), entre outros. Esses e outros tantos autores entendem que há possibilidades de formação continuada pela constituição de um espaço propício no ambiente de trabalho. O saber conviver com outros professores (socialização entre pares) é fator relevante para que esse espaço possa acontecer.

Ao que tudo indica, a atitude desses professores em relação aos colegas transparece nas respostas. Por exemplo, uma entrevistada busca aprender com o modelo negativo, de modo a não incorrer em certos erros. Essa ideia é recorrente na fala de S2: *O lado negativo [...] das experiências [...] nos favorece [...], no sentido da gente aprender o que a gente tem que evitar*. S2 não esconde sua decepção com certas atitudes dos colegas. A responsabilidade e o comprometimento são dois fatores que motivam a professora a trabalhar em grupo. Em conversa entabulada após a entrevista, afirmou que gosta de saber *com quem se pode contar*¹.

Já S4 valoriza o ambiente de confraternização, o fazer parte e sentir-se acolhido em um grupo de professores. Segundo o entrevistado, há uma motivação a mais além dos alunos, que é *tu te sentires parte do grupo*. Essa resposta pode ser aproximada das respostas de S3, S7 e S8, que evidenciam o convívio como possibilidade de crescimento pessoal e profissional (por exemplo, na seguinte fala de S7: *[favorece] meu crescimento como pessoa também (S3) e trabalhar em grupo com outros professores sempre ajuda e creo que é um pouco o conceito [de que] sempre podemos aprender algo novo*²).

Assim, talvez no caso estudado, como são professores de áreas diferentes, não há preocupação com territórios ocupados – disputa por disciplinas ou conflitos de conhecimento. Portanto, há maior possibilidade de se estabelecer relações salutaras de convívio entre os professores. Isso aparece na categoria aspectos facilitadores de convívio, principalmente na socialização de experiências e possibilidade de conhecimento da área da hotelaria. Já em relação aos obstáculos, percebemos que o mais relevante é a falta de conhecimento da área de formação dos outros professores e da própria área da hotelaria.

Esses obstáculos podem ser interpretados à luz do que dizem Pimenta e Anastasiou (2005) sobre um momento de estranhamento que há, quando o professor depara-se diante do outro: podemos identificar que há estranhamento também quando ela ou ele se vê frente a outros conhecimentos diferentes dos seus. Nesse contexto, podemos inferir que esse momento de estranhamento já foi superado tanto em relação aos colegas quanto à própria área da hotelaria. Entretanto, percebemos o quanto as especificidades das áreas de formação são fatores de afastamento (pelo desconhecimento) e de aproximação (por meio da possibilidade de novos aprendizados). Isso fica evidenciado nas falas de S4 *embora, às vezes, a gente não consiga ter*

¹ Anotação do diário de campo após entrevista gravada em 22 de agosto de 2011.

² S7 é falante de português como segunda língua, tendo como primeira a língua espanhola. A transcrição das entrevistas, a exemplo do que aconteceu com todos os demais sujeitos, foi feita *ipsis literis*.

muita ideia do trabalho do outro professor por ser de uma outra área, por ele ter uma outra formação, ter um outro background e de S8 eu sou de uma área – da Letras – e agora estou trabalhando na hotelaria, e a convivência com outros professores da área da hotelaria e até mesmo de outras áreas que compõem a hotelaria é muito enriquecedora.

Ainda na primeira pergunta, vale destacar a fala de S5, em que fica evidenciada a necessidade de formação específica para a docência: *Eu não tenho formação em pedagogia. Eu sou uma pessoa de mercado.* S5 também explicita em sua fala que, por meio do convívio com os colegas e dos exemplos por eles trazidos, tem a oportunidade de suprir a falta de formação pedagógica. Nas suas palavras, *o convívio com outros professores me ajuda muito; eu acabo me beneficiando do exemplo.* Assim, entendemos que uma das formas de se promover o aprendizado professor-professor é por meio da socialização de experiências do fazer docente.

Com relação à segunda pergunta, que versa sobre a percepção de trabalhar com colegas de áreas de formação diferentes da sua, organizamos, de forma sintética, o quadro 2.

	Aspectos Facilitadores	Aspectos Limitadores	Representações
S1	Enriquecedor	Difícil pelas percepções e Personalidades diferentes	Personalidade é mais forte que a própria área de formação
S2		Difícil; Visão diferente; Demonstram menos interesse; Critérios avaliativos diferentes	Trabalho em equipe é difícil; Conciliar as diferenças
S3	Com tempo [aprendeu] a perceber os interesses dos outros e defender os seus próprios; Pessoas da mesma área	No início é difícil; Pessoas, expectativas e vivências diferentes; (comunicação)	Tempo faz com que se aprenda a conviver com as diferenças; Comunicação é facilitadora
S4	Super-rico; Conhecimento da linguagem específica da área	Dificulta; Tua linguagem sempre tem a ver com as pessoas da tua área; jargão muito forte;	Comunicação é fator relevante; Especificidades da área
S5	Interessante e complementar		Novos conhecimentos
S6	Crescimento profissional		Crescimento profissional
S7	Complementaridade;	Mesma área seria muito mais difícil	Auxílio mútuo Complementaridade
S8	Muito bom; É importante que a pessoa esteja receptiva, que se disponha a trocar informação; Consegui esclarecer todas as minhas dúvidas	Senti dificuldade porque tinham alguns termos que eu não conhecia (jargão)	Aquisição de vocabulário; Atitude receptiva; Socialização de conhecimentos
S9	Eu aprendo muito com eles		Novos conhecimentos Complementaridade

Quadro 2 – Síntese das respostas da Pergunta 2 – *Como percebes trabalhar com colegas de diferentes áreas de formação?*

Fonte: Autores da pesquisa (2011)

Dessa forma, ao falarem de sua percepção sobre trabalhar em um curso multidisciplinar, quatro professores entenderam que *é difícil* e comentaram essas dificuldades em suas falas. S1, S2 e S3 identificaram as diferenças entre as pessoas como obstáculos. As percepções, a personalidade, o tipo de comprometimento, as formas e critérios de avaliação, as experiências pessoais e expectativas são os fatores que dificultam o convívio com os colegas. Nesse sentido, percebemos que há um componente forte, mencionado explicitamente, que é a área de formação, tendo em vista a natureza da pergunta. Entretanto, a fala de S1 expressa claramente algo que também permeia a fala dos outros colegas: as dificuldades residem nas diferenças de personalidade e na necessidade de conviver com essas diferenças (por exemplo, S1, em sua fala, afirma não saber se *a diferença e a dificuldade estão tanto na formação, e sim no próprio trabalho com pessoas com personalidades diferentes*).

Outro limitador que aparece na fala dos professores S3 e S4 é a comunicação. É interessante notar que S3 é da área de Comunicação, e S4, da área de Letras (disciplinas que estão intimamente ligadas às questões da linguagem). Para S3, essa dificuldade é inicial, pois, *com o tempo, a gente vai aprendendo [...] a perceber os interesses dos outros e a colocar nossos próprios interesses. E aí eu acho que há um crescimento coletivo*. Para S4, é a linguagem específica utilizada por cada área do conhecimento que dificulta a interação. Há facilitadores naturais na comunicação, quando as pessoas envolvidas utilizam o mesmo vocabulário e as mesmas referências, sejam elas teóricas, sejam elas de linguagem técnica. É a esse universo que S4 se refere, ao afirmar que *parece que flui mais com uma pessoa que está bem dentro daquilo que tu faz*.

A fala de S7 contraria o exposto pelos colegas S3 e S4, pois S7 acredita que trabalhar com professores da *mesma área seria muito mais difícil*. Para S7, a complementaridade é o fator mais importante nesse contexto, pois possibilita que *questões que são feitas de forma corriqueira por uma área de formação podem ser aplicadas em outra*. Isso evidencia a falta de competitividade como consequência da complementaridade entre as áreas. Esse raciocínio verifica-se na atitude de S7 em relação aos colegas, sempre se prontificando para auxiliar com sua *expertise*.

Nesse sentido, fica claro que as diferenças são às vezes percebidas como obstáculos, mas podem ser transformados em elementos de integração de novos conhecimentos e aprendizado. Sete sujeitos mencionaram aspectos positivos nesse convívio entre professores de áreas diferentes. Para tanto, utilizam adjetivos semelhantes: as palavras ligadas à *riqueza* aparecem em duas falas (*enriquecedor, super-rico*); *fácil, bom, interessante* e complementar aparecem, cada uma, em uma

fala. O crescimento profissional e o aprendizado também surgem como aspectos positivos e como facilitadores do convívio entre professores. É interessante verificar que essa atitude aparece na fala de S8: é importante que a pessoa esteja receptiva também, né, que se disponha a trocar informação.

Os aprendizados relatados nas respostas à P2 refletem a possibilidade de crescimento pessoal (respeitar as diferenças, saber defender seus interesses, prestar auxílio) e profissional (novos conhecimentos adquiridos, vocabulário). Isso vem confirmar as pesquisas mencionadas anteriormente (MASETTO, 2003; PIVETTA, 2009; TEIXEIRA, 2009). Logo, a formação pode, na percepção dos sujeitos como na de pesquisadores da área, ocorrer pela interação professor-professor.

As representações desse convívio com professores de diferentes áreas indicam que é necessário esforço para conhecer o outro e entender a sua realidade – algo que demanda atitude e tempo. Passado esse primeiro estágio, a convivência torna-se enriquecedora, mesmo apresentando dificuldades na comunicação e no comprometimento dos colegas em relação aos projetos. A fala de S2 sugere que, na percepção da professora, a observação do outro pode levar à construção não apenas de modelos positivos, como de negativos, também. Dessa forma, professores interessados, comprometidos, com discurso alinhado, objetivos e critérios de avaliação semelhantes teriam um melhor convívio, mesmo sendo de áreas diferentes. Complementando essas ideias, as respostas à pergunta 3 estão organizadas no quadro 3, a seguir:

	Aspectos Facilitadores	Aspectos Limitadores	Representações
S1	Sim		Positiva
S2	Aprendizado com os teus iguais – técnicas e coisas novas – e com os teus diferentes – olhares, formas de atuar e percepções distintas		Aprimoramento; Atualização; Perceber por outro ângulo
S3	Bons resultados	Lidar com as diferenças de interesses	Bom resultado ocorre pela complementação das áreas; Diferenças de interesses são harmonizáveis
S4	Sim		Positiva
S5	Diferenças	Superpadronizado, características superiguais [teríamos] um pensamento muito linear	Conhecimento; Amadurecimento; Troca; Não padronização
S6	Núcleo de diferentes áreas – uma complementa a outra em diferentes pontos	Ficaria engessado	Áreas são complementares, não excludentes; Não engessamento
S7	Atitude de a pessoa estar aberta a perceber que pode ser um ganho	A criação de grupos multidisciplinares (desafio)	Perceber formação continuada pelo convívio depende da atitude

S8	Aberto para receber muita informação; Acaba aprendendo e construindo um trabalho muito melhor [do que] se cada um estivesse trabalhando com a sua parte	A vida está muito multi, multitudine, (qualificação exigida e tempo para se qualificar)	Crescimento profissional; Espaço para socialização; Necessidade de adquirir conhecimento por intermédio do outro
S9	Claro		Positiva

Quadro 3 – Síntese das respostas da Pergunta 3 – *Tu entendes que há a possibilidade de aprendizado em um ambiente com tantas diferenças?*

Quando a categoria não está presente, o quadro apresenta-se em branco.

Fonte: autores da pesquisa (2011)

Tal como ilustra o Quadro 3, as respostas para a terceira pergunta são muito parecidas com as da pergunta anterior. Todos os entrevistados concordam que há possibilidades de aprendizagem nos espaços compartilhados por professores de diferentes áreas. Os aspectos que facilitam o aprendizado indicam a socialização de informações e a atitude receptiva como sendo fundamentais. A fala de S8 deixa claro esse aspecto: *A gente tem que sempre estar aberto para receber muita informação, [...] com as diferenças, a gente sempre acaba aprendendo e construindo um trabalho muito melhor [do que] se cada um tivesse trabalhando com a sua parte.*

Já em relação aos aspectos limitadores, aparecem as diferenças e a sua superação pela identificação da complementaridade, que voltam a ser mencionadas como desafios ainda não superados. S5 e S6 refletem sobre a possibilidade inversa (se os professores tivessem formações muito parecidas) e identificam dois aspectos negativos nas formações mais homogêneas: *um pensamento muito linear (S5) e ficaria engessado (S6)*. Nesse caso, o curso estudado poderia ser entendido como mais aberto à mudança e menos fragmentado, pois é constituído de diversas ciências.

Seguindo esse mesmo raciocínio, S7 considera que a criação de grupos multidisciplinares é um desafio para as universidades, e que parte do desafio é a atitude das pessoas de estar abertas a esse tipo de intercâmbio. No caso, para acontecer a formação continuada de professores pressupõe-se atitude e abertura para o trabalho em conjunto e para a produção de conhecimento compartilhado. S8 complementa essas ideias, ao afirmar que: *hoje em dia, a gente percebe assim que a vida está muito multi, multitudine, né. As pessoas não se especializam [...]. Logo, no convívio com outros saberes, acabamos por incorporá-los aos nossos próprios.*

Concordando com essas ideias, professores das diferentes áreas utilizam naturalmente palavras específicas da área de hospitalidade, como unidade habitacional ou

UH (quarto de hotel); governança (setor que cuida da limpeza e organização das UHs e das áreas comuns); *concierge* (pessoa que cuida dos detalhes da hospedagem personalizando-a); *mise-en-place* (forma como deve ser disposta a coberta de mesa); A&B (setor que cuida de toda a alimentação e bebidas do hotel, que inclui restaurante, eventos, minibar e café da manhã). Nesse sentido, a partir das respostas dos entrevistados, as representações dos espaços multidisciplinares podem ser sintetizadas da seguinte forma:

- a) novos conhecimentos;
- b) contato com o outro, com o diferente;
- c) valorização do trabalho em equipe;
- d) áreas diferentes podem ser complementares;
- e) atitude em relação ao outro, ao diferente.

Logo, em um contexto permeado por formações em áreas diferentes, há a possibilidade de aquisição de novos conhecimentos, assim como do exercício da percepção do outro e do que é diferente, desconhecido e novo. Também podemos notar que há o reconhecimento dos resultados do trabalho em equipe, valorizando o caráter coletivo na atuação profissional, e a compreensão de que áreas distintas são complementares e não antagonistas. Nesses contextos, faz-se importante e urgente que a atitude do professor leve em conta que a formação continuada é possível na convivência multidisciplinar, de modo que o professor perceba esses espaços multidisciplinares como uma possibilidade de aprendizado.

4 Considerações Finais

Pela análise dos dados, conseguimos entender quais fatores propiciam aos professores uma formação continuada pelo convívio com seus pares. Um ambiente favorável ao aprendizado pressupõe que o professor tenha uma atitude aberta em relação ao outro, e humildade para reconhecer que não sabe tudo e, portanto, pode aprender com seus colegas. Dessa forma, pelo presente estudo, entendemos que nesses espaços multidisciplinares dá-se a aprendizagem, que abrange saberes relacionados à prática de sala de aula, à integração de conhecimentos, às necessidades do curso e a atitudes em relação aos colegas.

No ambiente criado no curso de Hotelaria, perpassado por várias áreas, desenvolveu-se um clima amistoso, em que experiências são socializadas, exemplos são trazidos e dúvidas solucionadas. Nesse tipo de convívio, aprendemos e ensinamos, sem muitas vezes nos darmos conta disso. Curioso é destacar que a entrevista

realizada para este estudo foi relevante, inclusive, para que entendêssemos o que havíamos construído e o quão significativa está sendo nossa convivência. Dessa forma, o Curso aparece como um ambiente em que novos aprendizados são possibilitados.

O aprendizado professor-professor está presente e é reconhecido pelos docentes, desde que haja a atitude de socializar conhecimentos e admitir a incompletude de seus próprios saberes. Há um esforço direcionado para conhecer o outro, entender sua linguagem, compartilhar experiências; convivendo com professores da nossa área, esse empenho tende a ser menor. A linguagem e o conhecimento técnico específico aparecem como elementos facilitadores do convívio entre docentes; a competitividade, a retenção de saberes e a “trama” para se conseguir determinada disciplina não aparecem tanto em um contexto multidisciplinar.

Já em relação ao aprendizado voltado para a prática em sala de aula, os professores reconhecem a aquisição de novos conhecimentos, que passam a ser incorporados aos seus próprios conhecimentos anteriores. Há a inclusão de novo vocabulário típico da área; há também valorização do trabalho em equipe e dos resultados obtidos. O contato com o que lhe é diferente, novo, distinto pode ajudar o sujeito a aperfeiçoar o seu entendimento das relações humanas (professor-professor e professor-alunos). Assim, há o entendimento de que áreas diferentes podem – e devem – ser tratadas como complementares.

Referências

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Loyola, 2010.

BAUER, Martin; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes, 2002.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. *Metodologia científica: para uso dos estudantes universitários*. São Paulo: Editora McGraw-Hill, 1974.

ENGERS, Maria Emilia Amaral. Educação continuada: uma visão multidisciplinar em diferentes tempos e espaços. In: EGGERT, Edla (org.). *Trajetórias e processos de ensinar e aprender: didática e formação de professores*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008. p. 410-420.

ENGERS, Maria Emilia Amaral; GOMES, Vanise dos Santos. Conselhos de classe como espaço de educação continuada de professores. *Educação*. Porto Alegre, ano 30, n. 3, p. 517-529, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/faced/article/view/2747/2094>>. Acesso em: 07 set. 2011.

MARCELO GARCÍA, Carlos. *Formação de professores: para uma educação continuada*. Porto: Porto, 1999.

MARTINS JR., Joaquim. *Trabalhos de conclusão de curso: instruções para planejar e montar, desenvolver e concluir, redigir e apresentar trabalhos monográficos e artigos*. Petrópolis: Vozes, 2008.

MASETTO, Marcos Tarciso. *Competência pedagógica do professor universitário*. São Paulo: Summus, 2003.

MATTAR NETO, João. *Metodologia científica na era da informática*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

PERRENOUD, Philippe. *Dez novas competências para ensinar*. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000.

PIMENTA, Selma Garrido; ANASTASIOU, Lea das Graças Camargos. *Docência no ensino superior*. São Paulo: Cortez, 2005.

PIVETTA, Hedioneia Maria Foletto. Reuniões pedagógicas como espaço de reflexão e construção da docência superior. *32º Reunião Anped*. 2009. Disponível em: <<http://www.anped.org.br/reunioes/32ra/arquivos/trabalhos/GT08-5130--Int.pdf>> Acesso em: 17 jun. 2010.

PRADA, Luiz Eduardo Alvarado; VIEIRA, Vânia Maria de Oliveira; LONGAREZI, Andréa Maturano. Concepções de formação de professores nos trabalhos da ANPED 2003-2007. *32º Reunião Anped*. 2009. Disponível em: <<http://www.anped.org.br/reunioes/32ra/arquivos/trabalhos/GT08-5836--Int.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2010.

TEIXEIRA, Geovana Ferreira de Melo. Docência: uma construção a partir de múltiplos condicionantes. *Boletim técnico do SENAC: a revista da educação profissional*. v. 35, n. 1. Rio de Janeiro: Senac DN, jan./abr. 2009.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 2008.

MUDANÇAS NA LEI DAS SOCIEDADES POR AÇÕES: CONVERGÊNCIA DO TRATAMENTO CONTÁBIL NO BRASIL DE ACORDO COM AS NORMAS INTERNACIONAIS

CHANGES IN THE LAW OF CORPORATIONS -
CONVERGENCE OF THE ACCOUNTING TREATMENT
IN BRAZIL IN ACCORDANCE WITH INTERNATIONAL
STANDARDS

Paulo Schmidt*

José Luiz dos Santos**

Paulo Roberto Pinheiro***

* Doutor em Contabilidade e Controladoria - Universidade Federal do Rio Grande do Sul e Faculdade São Francisco de Assis.
✉ pschmidt@ufrgs.br

** Doutor em Economia - Faculdade São Francisco de Assis.
✉ joseluiz@unifin.com.br

*** Doutor em Agronegócios - Faculdade São Francisco de Assis.
✉ p.pinheiro@unifin.com.br

Resumo

Este artigo tem por objetivo identificar as principais semelhanças e diferenças, após as alterações introduzidas nas normas brasileiras, pela alteração da Lei das Sociedades por Ações, pela Lei nº 11.638/07 e pela Lei nº 11.941/09, em relação à elaboração das demonstrações contábeis; em especial do balanço patrimonial, identificando a real convergência, ou não, das normas brasileiras para as normas internacionais emitidas pelo *International Accounting Standard Board* (IASB). Para atingir tal objetivo, inicialmente, foram analisados, os componentes das demonstrações contábeis, a forma de elaboração do balanço patrimonial, bem como os principais conceitos relacionados à sua estruturação. A partir de então, elaborou-se um estudo comparativo evidenciando as principais diferenças e similaridades entre as normas. Finalmente, verificou-se que a alteração procedida pela legislação societária efetivamente convergiu para as normas internacionais, embora ainda existam diferenças significativas a exemplo da obrigatoriedade da

apresentação da demonstração do valor adicionado como parte integrante das demonstrações contábeis e da ordem decrescente de liquidez na apresentação das contas no balanço patrimonial.

Palavras-chave: Normas de Contabilidade. IASB. Lei das Sociedades Anônimas.

Abstract

This paper aims to identify the main similarities and differences, as amended in Brazilian regulations, through the amendment of the Law of Corporations by Law 11.638/07 and Law 11.941/09, concerning the preparation of statements in particular the accounting balance sheet, identifying the real convergence, or not, of Brazilian standards to international standards issued by the International Accounting Standards Board. To achieve this goal, initially, the components of the financial statements, how to prepare the balance sheet, as well as the main concepts related to its structuring were analyzed. Since then, a comparative study showing the main differences and similarities between the standards was drawn. Finally, it was found that the change made by the corporate law effectively converged to international standards, although significant differences such as the mandatory presentation of statement of added value as an integral part of the financial statements and the decreasing liquidity in the presentation of accounts in the balance sheet.

Key word: Accounting Standards. IASB. Corporate Law.

1 Introdução

Com o advento da mundialização dos mercados e o consequente acirramento da concorrência, as companhias têm procurado aumentar seus ganhos e suas fontes de investimento de capital. Isso tem sido feito com a expansão de seus negócios por meio da aquisição acionária de outras empresas ou mesmo com a criação de filiais em outros países.

Nesse contexto, torna-se imprescindível a convergência entre as normas contábeis de determinado país e as normas internacionais, tendo em vista as se-

guintes vantagens: fornecer informações contábeis de alta qualidade, compreensíveis, transparentes e comparáveis, independentemente do país de origem; fortalecer a credibilidade da informação tanto pelos investidores internos quanto pelos externos participar dos mercados de capitais globalizados; facilitar o acompanhamento e a comparação da situação econômico-financeira e do desempenho das Instituições; otimizar a alocação de capitais e contribuir para a redução de custos de captação; eliminar a necessidade de elaboração por parte das instituições com atuação internacional, de múltiplos conjuntos de demonstrações contábeis (DC), contribuindo para a redução de custos operacionais; reduzir o custo regulatório; centralizar a emissão de normas de contabilidade.

No Brasil, segundo Costa, Theóphilo e Yamamoto (2012), coube ao Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) a responsabilidade de emitir pronunciamentos contábeis de acordo com as normas International Financial Reporting Standards - IFRS. Cada documento emitido pelo CPC corresponde a uma norma internacional de contabilidade emitida pelo IASB.

Portanto, tendo em vista as alterações proporcionadas pela Lei nº 11.638/07 e, posteriormente, pela Lei nº 11.941/09, bem como pelo pronunciamento técnico CPC 26(R1) no que tange às DC, especialmente o balanço patrimonial (BP), é importante aferir se efetivamente existe uma convergência entre as normas brasileiras e internacionais, uma vez que a Comissão de Valores Mobiliários – CVM, conforme Brasil (2005), em sua deliberação nº 488/05, manifestou essa necessidade e esse desejo. Além disso, de acordo com o § 5º do art. 177 da Lei nº 11.638/07, segundo Brasil (2007), as normas expedidas por essa Comissão deverão ser elaboradas em consonância com os padrões internacionais de contabilidade adotados nos principais mercados de valores mobiliários.

Tendo em vista esses aspectos, o artigo em voga procura identificar as principais semelhanças e diferenças na elaboração das DC, bem como na estruturação do BP nas normas brasileiras e internacionais, a fim de verificar se efetivamente as normas brasileiras têm procurado convergir para as normas internacionais emitidas pelo IASB.

Para isso, serão apresentados os principais aspectos relacionados às DC e o BP nas normas brasileiras e o tratamento contábil, em relação a esses tópicos, nas normas internacionais. Isso proporcionará, assim, a possibilidade de se identificar as principais semelhanças e diferenças entre essas normas, bem como de se verificar se as normas brasileiras efetivamente estão convergindo, ou não, para as

normas internacionais, tendo em vista as recentes alterações introduzidas na Lei das Sociedades por Ações.

2 Método de pesquisa

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, modalidade cujo objetivo, segundo Gil (2008), é o de proporcionar uma maior familiarização com o tema ainda pouco explorado. O delineamento da pesquisa vai se dar com a escolha dos procedimentos metodológicos que conduzem a pesquisa bibliográfica.

Nesta pesquisa bibliográfica, foram coletados, selecionados, analisados e interpretados os principais conceitos relacionados ao tema, bem como as normas relacionadas à elaboração das DC e, especialmente, do Balanço Patrimonial (BP), no âmbito brasileiro e internacional, por representar a peça que melhor reflete essas diferenças de tratamento contábil. De forma complementar, foi utilizado um procedimento comparativo, que, pelos ensinamentos de Martins (1994, p. 27), é o procedimento científico controlado que examina vários casos, fenômenos ou coisas análogas para descobrir o que há de comum. Isto é, quais são as regularidades, os princípios ou as leis, válidas e significativas, através da comparação das normas contábeis relativas à elaboração, especialmente do BP, no âmbito brasileiro e internacional. Dessa forma, serão identificadas as principais semelhanças e diferenças no seu tratamento contábil.

3 Aspectos introdutórios

Segundo consta no § 5º do art. 177 da Lei nº 11.638/07, as normas contábeis emitidas pela CVM deverão estar obrigatoriamente em consonância com os padrões contábeis internacionais adotados pelo IASB, que é considerado a melhor referência internacional em termos de padrões de contabilidade. As alterações introduzidas pela Lei nº 11.638/07 e pela Lei nº 11.941/09, bem como pelo pronunciamento técnico CPC 26(R1), conforme Brasil (2012), vieram ao encontro desse desejo de convergência das normas brasileiras para os padrões internacionais de contabilidade adotados nos principais mercados de valores mobiliários.

4 Demonstrações contábeis (DC)

4.1 Normas brasileiras

Com a nova redação dada ao art. 176 da Lei das Sociedades por Ações (S.As.), pela Lei nº 11.638/07 e pela Lei nº 11.941/09, tendo em vista apresentar, principalmente aos usuários externos da contabilidade, o resultado da gestão e a situação patrimonial da entidade, deverão ser elaboradas no encerramento do exercício, com base na escrituração contábil, as seguintes DC: BP; demonstração de lucros ou prejuízos acumulados (mutações do patrimônio líquido, no caso de companhias abertas - DMPL); demonstração do resultado do exercício (DRE); demonstração do fluxo de caixa (DFC); demonstração do valor adicionado (no caso de companhias abertas - DVA); notas explicativas (NE).

Já de acordo com as normas brasileiras pelo CPC, segundo o item 10 do pronunciamento técnico CPC 26(R1), as DC serão compostas por: BP ao final do período; DMPL do período; demonstração do resultado do período; demonstração do resultado abrangente (DRA) do período; DFC do período; DVA do período, se exigido legalmente; e, NE, incluindo a descrição das práticas contábeis.

Assim, verifica-se que a Lei nº 11.638/07 substituiu a apresentação da demonstração de origens e aplicações de recursos pela DFC, bem como inclui a DVA no conjunto das DC a serem elaboradas, divulgadas e aprovadas pela assembleia geral ordinária. Além disso, de acordo com as normas pela legislação societária, a DRA não faz parte do escopo das DC; no entanto, o pronunciamento técnico CPC 26(R1) acrescentou a mesma às DC obrigatórias.

4.2 Normas internacionais

Nas normas internacionais de acordo com a estrutura para a preparação e apresentação das DC do IASB (*framework for the preparation and presentation of financial statements*), os relatórios financeiros objetivam fornecer informação considerando a posição financeira, o desempenho e as mudanças na posição financeira da entidade, para um amplo conjunto de usuários, capacitando-os para a tomada de decisões econômicas racionais. Essas informações são comunicadas por meio do seguinte conjunto de DC: BP (*balance sheet*); demonstração do resultado (*income statement*); DRA (*comprehensive income statement*); outras demonstrações que evidenciem todas as mudanças no patrimônio líquido (PL), ou as mudanças no PL, exceto as modificações no capital e as distribuições para os proprietários; DFC (*cash flow statement*); e, políticas contábeis e outras NE (*explanatory notes*).

Assim, verifica-se que as normas brasileiras, ao substituir a obrigatoriedade de apresentação da demonstração de origens e aplicações de recursos (DOAR) pelo DFC, convergiram para o tratamento contábil adotado internacionalmente. Por outro lado, a obrigatoriedade da publicação da DVA pelas companhias abertas não faz parte do escopo da estrutura para a preparação e apresentação das DC do IASB.

Já a diferença entre as normas, relativa à obrigatoriedade da publicação da DRA, não constante da Lei das sociedades por ações, foi sanada pela obrigatoriedade da sua publicação pelo pronunciamento técnico CPC 26(R1).

5 Estrutura do ativo no balanço patrimonial (BP)

5.1 Normas brasileiras

Nas normas brasileiras, de acordo com o § 1º do art. 178 da Lei das S.As., alterado pela Lei nº 11.941/09, segundo Brasil (2009), o ativo, quando de sua estruturação, é dividido nos seguintes grupos, disposto em ordem decrescente do grau de liquidez: ativo circulante (AC) e ativo não circulante (ANC).

Da mesma forma que nas normas pela legislação societária, de acordo com o item 61 do pronunciamento técnico CPC 26(R1), em qualquer que seja o método de apresentação adotado, a entidade deve evidenciar o montante esperado a ser recuperado em até doze meses ou mais do que doze meses para cada item de ativo (BRASIL, 2012). Ou seja, quando da elaboração do BP, o mesmo será dividido em ativo circulante (AC) e ativo não circulante (ANC).

5.2 Normas internacionais

Nas normas internacionais, conforme determina o IAS 1, o ativo é dividido nos seguintes grupos: ativo não circulante (*noncurrent assets*) e ativo circulante (*current assets*). Assim, observa-se que, diferentemente das normas brasileiras, nas normas internacionais o ativo é disposto em ordem crescente de liquidez; isto é, apresentam-se os ativos em função da sua realização em dinheiro, da menor para a maior liquidez. Além disso, verifica-se que a nova classificação do ativo, de acordo com a Lei das S. As., bem como pelo pronunciamento CPC 26(R1), aproximam-se mais daquela utilizada internacionalmente do que as normas anteriormente editadas. Todavia, a ordem de disposição das contas permanece representando uma diferença significativa entre as normas brasileiras e internacionais.

Nesse sentido, é importante destacar, em relação à disposição das contas no ativo em ordem decrescente de liquidez utilizada nas normas brasileiras, que ela se aproxima mais da utilizada nas normas norte-americanas emitidas pelo FASB (*Financial Accounting Standards Board*), já que estas também utilizam o critério de disposição das contas, no BP, em ordem decrescente de liquidez.

6 Ativo circulante

6.1 Normas brasileiras

De acordo com as normas brasileiras, consubstanciadas no inciso I do art. 179 da Lei das S.As., serão classificados no AC o dinheiro em caixa e os bens e direitos que serão transformados em dinheiro durante o ciclo operacional da empresa ou o exercício social seguinte, quando este for menor, bem como as despesas do exercício seguinte.

Segundo Santos, Schmidt e Fernandes (2011), a exceção à regra de classificação do ativo no circulante, quando ele se realizar no exercício seguinte, ocorre em relação aos adiantamentos ou empréstimos concedidos a diretores, acionistas, participantes do lucro, coligadas e controladas, que, por força do inciso II do art. 179 da Lei das S.As., deve ser classificado no realizável a longo prazo, quando não se referirem às operações normais da empresa, independentemente do termo contratual. Assim, o ativo circulante será dividido, de acordo com a legislação societária, nos seguintes subgrupos: disponibilidades; direitos realizáveis; e despesas do exercício seguinte.

Por outro lado, nas normas brasileiras pelo CPC, de acordo com o item 66 do pronunciamento CPC 26(R1), um ativo será classificado no circulante quando: espera-se que seja realizado, ou pretende-se que seja vendido ou consumido no decurso normal do ciclo operacional da entidade; está mantido essencialmente com o propósito de ser negociado; espera-se que seja realizado até doze meses após a data do BP; e é caixa ou equivalente de caixa, a menos que sua troca ou uso para liquidação de passivo encontre-se vedada durante pelo menos doze meses após a data do BP.

Portanto, verifica-se que, diferentemente da legislação societária, as normas pelo CPC não adotam a expressão “até o término do exercício seguinte”, mas sim “doze meses”, o que acabou com uma discussão antiga sobre as reclassificações para curto prazo, nas DC intermediárias. Ou seja, de acordo com o CPC, o prazo para a classificação de um ativo como circulante é sempre de doze meses,

exceto quando o ciclo operacional for maior. Essa classificação está de acordo com o procedimento adotado internacionalmente.

Diferentemente da legislação societária, as normas pelo CPC determinam que os créditos com entidades ligadas ou administradores, que não constituírem negócios usuais na exploração do objeto da entidade, devem ser classificados como circulantes ou não circulantes de acordo com o prazo de realização. Ademais, nas normas brasileiras pelo CPC, conforme Brasil (2012) dispõe o item 68 do pronunciamento CPC 26(R1), ativos circulantes são ativos (como estoques e contas a receber de clientes) que são vendidos, consumidos ou realizados dentro do ciclo operacional normal da entidade, mesmo quando não se espera que sejam realizados no período de até 12 meses após a data do BP. Esse tratamento contábil está de acordo com as normas internacionais, em que, independentemente do prazo de realização, os estoques e os recebíveis são classificados sempre no ativo circulante.

Dessa forma, nas normas brasileiras pelo CPC, o ativo circulante será dividido, de acordo com o item 54 combinado com o item 57 do pronunciamento CPC 26(R1), nos seguintes subgrupos: caixa e equivalentes de caixa; clientes e outros recebíveis; estoques; ativos financeiros disponíveis para venda ou destinados a negociação e pagamentos antecipados.

Assim, verifica-se que o CPC ampliou as subdivisões do ativo circulante em relação à legislação societária, ficando mais compatível com o tratamento adotado internacionalmente.

6.2 Normas internacionais

De acordo com o IAS 1, um ativo deve ser classificado no AC quando é esperado que o ativo se realize, ou é mantido para venda ou será consumido no curso normal do ciclo operacional da empresa; é mantido, inicialmente, para fins de comercialização, a curto-prazo, e é esperado que ele se realize dentro de um ano a contar da data do BP; e o ativo é caixa ou um equivalente de caixa que não possua restrição para o seu uso.

Portanto, o AC inclui o caixa, os equivalentes de caixa e outros ativos para os quais exista uma expectativa de se realizarem em dinheiro, ou de serem vendidos ou ainda consumidos durante o ciclo operacional do negócio.

Nesse sentido, nas normas internacionais, o ciclo operacional de uma empresa é considerado como sendo o espaço de tempo entre a aquisição de ma-

teriais relativos à entrada em um processo e a sua realização em dinheiro ou em outro ativo que seja prontamente conversível em dinheiro. Ademais, nas normas internacionais, presume-se inicialmente que o ciclo operacional seja de doze meses. Também nas normas internacionais existe uma exceção a essa regra de classificação no AC dos ativos que se realizarão em doze meses contados da data do balanço. Ela se refere aos estoques e aos direitos originários da venda a prazo de mercadorias (duplicatas a receber, notas promissórias a receber etc.), que, independentemente do termo contratual, serão classificados sempre no AC.

Assim, nas normas internacionais, o AC será dividido, de acordo com o IAS 1, nos seguintes subgrupos: caixa e equivalentes de caixa (*cash and cash equivalents*); investimentos para comercialização (*trading investments*); recebíveis (*receivables*); estoques (*inventories*); e despesas pagas antecipadamente (*prepaid expenses*).

7 Não circulante

7.1 Normas brasileiras

Nas normas brasileiras pela legislação societária, devem ser classificados no grupo realizável a longo prazo (RLP), conforme dispõe o inciso II do art. 179 da Lei S.As., os bens e direitos realizáveis após o término do exercício social seguinte, direitos de longo prazo, assim como os oriundos de vendas, adiantamentos ou empréstimos a empresas controladas, coligadas, diretores, acionistas ou participantes no lucro da sociedade, que não representem negócio usual na exploração do objeto da empresa. Ou seja, operações realizadas com pessoas, estranhas ao objeto da companhia. Assim, segundo Santos e Schmidt (2011), a classificação no longo prazo, conforme o texto legal, obedece a dois fatores: fator tempo e condição do devedor. Com relação ao fator tempo, devem ser classificados no RLP os direitos realizáveis após o término do exercício seguinte; já em relação à condição do devedor, é irrelevante o prazo de realização.

Já nas normas brasileiras pelo CPC, de acordo com o item 66 do pronunciamento CPC 26(R1), todos os demais ativos devem ser classificados no ANC. Isto é, outros ativos que não sejam caixa ou equivalente de caixa, cuja utilização não está restrita ou que se espera que seja realizado, ou é mantido para venda, negociação ou consumo dentro dos 12 meses seguintes à data do BP, serão classificados no ANC. Além disso, da mesma forma que nas normas pela legislação

societária, conforme determina o item 67A do pronunciamento CPC 26(R1), o ANC deve ser subdividido em: RLP; investimentos; imobilizado; e, intangível.

Assim, verifica-se que foi eliminado o grupo *ativo permanente*, passando a intitular-se ANC e englobando, inclusive, o até então grupo ativo RLP (que passou a subgrupo). Ademais, foi eliminado o subgrupo *ativo diferido* e criado o subgrupo *ativo intangível* na composição do ANC, a exemplo do que ocorre nas normas internacionais.

7.2 Normas internacionais

De acordo com o IAS 1, todos os ativos não classificados no AC serão classificados no ANC. Dessa forma, classificam-se no ANC os ativos tangíveis, os ativos intangíveis, os ativos operacionais e os ativos financeiros cuja natureza seja de longo prazo. Todavia, a utilização de descrições alternativas não é proibida, contanto que o seu propósito seja o de aumentar a qualidade da informação. Além disso, incluem-se investimentos que serão mantidos até o vencimento, propriedades e equipamentos, ativos intangíveis etc.

Dessa forma, nas normas internacionais não existe uma estrutura de grupos rígida para o ANC, sendo, em geral, sugeridos os seguintes grupos: imobilizado (*property, plant and equipment*);- investimentos mantidos até o vencimento (*held-to-maturity*); investimentos em propriedades (*investment property*); investimentos em coligadas e controladas (*investments in associates and subsidiary*); ativos intangíveis (*intangible assets*); e, outros ativos financeiros (*other financial assets*).

8 Passivo circulante (PC)

8.1 Normas brasileiras

De acordo com o art. 180 da Lei das S.As. com a redação dada pela Lei nº 11.941/09, o qual dispõe que serão classificadas no passivo as obrigações da companhia, inclusive financiamentos para aquisição de direitos do ANC, serão classificadas no passivo circulante (PC), quando se vencerem no exercício seguinte, e no passivo não circulante (PNC), se tiverem vencimento em prazo maior.

O passivo, segundo o § 2º do art. 178 da Lei das S.As., alterado pela Lei nº 11.638/07 é, quando de sua estruturação, dividido da seguinte forma:

§ 2º) no passivo, as contas serão classificadas nos seguintes grupos:

- a) PC,
- b) PNC;
- c) PL, dividido em capital social, reservas de capital, ajustes de avaliação patrimonial, reservas de lucros, ações em tesouraria e prejuízos acumulados. (BRASIL, 2007)

Assim, de acordo com a legislação societária brasileira, o passivo engloba, inclusive, o PL, isto é, compõe-se dos seguintes grupos: PC, PNC e PL.

Já nas normas brasileiras pelo CPC, conforme determina o item 69 do pronunciamento CPC 26(R1), um passivo deve ser classificado como PC quando atender qualquer dos seguintes parâmetros: espera-se que seja liquidado durante o ciclo operacional normal da entidade; está mantido essencialmente para a finalidade de ser negociado; deve ser liquidado no período de até doze meses após a data do BP; ou a entidade não tem direito incondicional de postergar sua liquidação durante pelo menos 12 meses após a data do BP.

Similarmente ao ativo, a exceção à regra dos 12 meses para classificação de uma obrigação no PC, nos termos do item 70 do pronunciamento CPC 26(R1), ocorre em relação às contas a pagar comerciais (fornecedores) e provisões para gastos com empregados, as quais são classificadas no PC mesmo que estejam para ser liquidados em mais de 12 meses após a data do BP. Esse procedimento é similar ao das normas internacionais.

O passivo circulante, conforme determina o item 54 do pronunciamento CPC 26, deve ser, no mínimo, dividido nos seguintes subgrupos: contas a pagar comerciais e outras; provisões; obrigações financeiras; obrigações relativas à tributação corrente; e obrigações associadas a ativos à disposição para venda.

8.2 Normas internacionais

De acordo com o IAS 1, uma obrigação será classificada no PC quando é esperado que ela seja paga no curso normal, do ciclo operacional da empresa, ou quando a obrigação será paga dentro de um prazo de doze meses contados da data do BP. Nas normas internacionais, as obrigações são classificadas no PC quando existe uma expectativa razoável da sua liquidação por exigirem o uso de recursos existentes classificados no AC ou a criação de outra obrigação corrente. Além

disso, as obrigações que são devidas ou exigíveis a qualquer tempo devem ser classificadas no PC, independentemente da intenção da empresa, ou da possibilidade de o credor exigir o reembolso antecipado.

Ademais, de acordo com o IAS 1, as obrigações para com fornecedores e provisões para custos operacionais, que fazem parte do capital de giro da entidade, usado no ciclo operacional normal do negócio, devem ser classificados no PC, mesmo que sejam devidas ou pagas após doze meses contados da data do BP.

9 Passivo não circulante (PNC)

9.1 Normas brasileiras

De acordo com Brasil (2012), o item 69 do pronunciamento CPC 26(R1), todos os demais passivos devem ser classificados como PNC; isto é, as obrigações cuja liquidação espera-se que ocorra após doze meses seguintes à data do BP, quando o item não é mantido com a finalidade de ser transacionado ou quando a entidade possui o direito de postergar a liquidação da obrigação por período superior aos doze meses.

O PNC deverá ser subdividido, no mínimo, nos seguintes subgrupos, conforme determina o item 54 do pronunciamento CPC 26(R1): provisões (exceto para benefício de empregados e outros custos operacionais); obrigações financeiras; obrigações relativas à tributação corrente; obrigações associadas a ativos à disposição para venda; e, impostos diferidos.

É importante destacar que, nas normas pela legislação societária a partir da Lei nº 11.941/09, bem como do pronunciamento CPC 26(R1), deixou de existir um grupo denominado *resultado de exercícios futuros* no passivo, o que converge para o tratamento contábil internacional.

9.2 Normas internacionais

De acordo com as normas internacionais, as obrigações cuja liquidação não se espera que ocorra dentro do ciclo operacional da empresa, serão classificadas no PNC, inclusive obrigações que surgem através da emissão de títulos, notas promissórias de longo prazo e obrigações decorrentes de operações de leasing; obrigações que surgem de operações fora do curso normal das operações, a exemplo das obrigações de pensão; e, obrigações contingentes envolvendo incerteza, como a possibilidade de perda.

10 Patrimônio líquido (PL)

10.1 Normas brasileiras

Representa a diferença entre o valor do ativo e o do passivo, composto pelas contas do capital social, reservas e lucros ou prejuízos acumulados. O PL, segundo o § 2º do art. 178 da Lei das S.As., alterado pela Lei nº 11.941/09, é, quando de sua estruturação, dividido nos seguintes subgrupos: capital social; reservas de capital; ajustes de avaliação patrimonial; reservas de lucros; ações em tesouraria; prejuízos acumulados.

Nas normas brasileiras pelo CPC – segundo a alínea “c” do item 49 do pronunciamento conceitual básico do CPC – PL é definido como sendo o valor residual dos ativos da entidade depois de deduzidos todos os seus passivos. Ainda segundo as normas pelo CPC, conforme determina o item 54 do pronunciamento CPC 26(R1), o PL será dividido em: participação de não controladores apresentada de forma destacada dentro do PL; capital integralizado e reservas e outras contas atribuíveis aos proprietários da entidade.

10.2 Normas internacionais

Nas normas internacionais, de acordo com o IAS 1, PL (*shareholder's equity or net worth*) é a participação residual no ativo que remanesce após deduzido o passivo. Ademais, em uma empresa de negócios, o PL é a participação na propriedade. De acordo com as normas internacionais dispostas no IAS 1, o PL divide-se em: capital social (*share capital*); reservas (*reserves*); e lucros acumulados (*retained earnings*).

11 Comparativo entre as normas

11.1 Principais semelhanças e diferenças

Em relação às DC, verificou-se que nas normas brasileiras a DVA faz parte das DC, enquanto que nas normas internacionais isso não ocorre. Além disso, nas normas brasileiras pela legislação societária, a DRA não faz parte das DC. No entanto, o pronunciamento CPC 26(R1) a incluiu em seu escopo, eliminando essa diferença em relação às normas internacionais.

No que diz respeito à estrutura do BP nas normas brasileiras, o conceito adotado é o da apresentação das contas em ordem decrescente de liquidez, enquanto

que nas normas internacionais o critério adotado é o da ordem crescente de liquidez. Quanto à estruturação dos grupos e subgrupos do BP, embora a Lei das S.As. defina uma subdivisão de grupos mais restritiva para o AC e determine que adiantamentos a pessoas ligadas sejam apresentados sempre no ANC, independentemente do prazo de realização, as normas pelo CPC compatibilizaram essas diferenças de forma que as normas brasileiras se assemelham às normas internacionais.

Em relação ao ANC, as alterações promovidas pela Lei nº 11.941/09 e pelo pronunciamento CPC 26(R1), nas normas brasileiras – especialmente a substituição do ativo permanente pelo ANC (o qual engloba, inclusive, o RLP) e a eliminação do ativo diferido, bem como a criação do intangível – aproximaram as normas brasileiras das internacionais.

No que tange ao passivo, as modificações realizadas pela Lei nº 11.941/09 e pelo pronunciamento CPC 26(R1) nas normas brasileiras – especialmente a substituição do passivo exigível a longo prazo pelo PNC e a eliminação do grupo resultados de exercícios futuros – tornaram as normas brasileiras mais próximas das internacionais.

Ademais, o pronunciamento CPC 26(R1) retirou o PL da composição do passivo – fato esse que pôs fim a esse erro crasso do ponto de vista da teoria da contabilidade – bem como aproximou as normas brasileiras do tratamento contábil internacional.

12 Conclusão

O objetivo deste artigo foi o de identificar as principais semelhanças e diferenças em relação à elaboração das DC, em especial do BP, identificando a real convergência, ou não, das normas brasileiras para as normas internacionais emitidas pelo IASB. Teve-se em vista verificar se, efetivamente, as normas brasileiras têm procurado convergir para as normas emitidas pelo IASB, conforme preceitua a deliberação nº 488/05 da CVM, bem como o art. 177 da Lei nº 11.638/07.

Verificou-se que as normas brasileiras não só possuem diferenças significativas em relação às normas internacionais, como também existem diferenças significativas entre as próprias normas brasileiras, isto é, entre as normas do CPC e da legislação societária. As principais diferenças entre as normas brasileiras e internacionais dizem respeito à apresentação da DVA como parte integrante das DC, uma vez que a mesma não faz parte do escopo das DC nas normas internacionais, bem como da apresentação das contas no BP em ordem decrescente de

liquidez, já que nas normas internacionais o critério adotado é o da apresentação das contas em ordem crescente de liquidez. Em relação às semelhanças, as mais significativas são, em relação às modificações introduzidas pela Lei nº 11.941/09 e pelo pronunciamento CPC 26(R1) nas DC, a substituição da DOAR pela DFC e a obrigatoriedade da publicação da DRA pelo CPC.

Com relação ao BP, as principais semelhanças deram-se em razão da substituição do grupo *ativo permanente* pelo ANC, o qual passou a englobar o antigo grupo *realizável a longo prazo* (hoje subgrupo do ANC), bem como da eliminação do subgrupo *ativo diferido* e da criação do subgrupo *ativo intangível*. Ademais, em relação ao passivo, essa aproximação com as normas internacionais deu-se pela eliminação do grupo *resultado de exercícios futuros*, bem como da retirada do PL do passivo.

A aplicação das novas normas referentes à elaboração das DC, introduzidas pela Lei nº 11.638/07 e pela Lei nº 11.941/09, bem como pelo pronunciamento CPC 26(R1), trarão melhorias substanciais à informação contábil, considerando que, ao serem adotados tratamentos contábeis consistentes com os utilizados internacionalmente, haverá redução de custos de conversão das DC, bem como será proporcionada maior transparência e segurança das informações nelas contidas.

Por outro lado, devido às diversas diferenças apontadas neste artigo, serão necessários estudos, pesquisas, experimentações e modificações nas normas brasileiras a fim de que as mesmas, efetivamente, convirjam para as normas internacionais. No entanto, esse processo obrigatoriamente deverá passar, antes de tudo, pela padronização das próprias normas brasileiras, ou seja, as normas emitidas pelo CPC e pela legislação societária passem a ser as mesmas.

Referências

BRASIL.. Lei nº 11.638, de 29/12/ 2007. Altera e acrescenta dispositivos na Lei nº 6.404 de 15/12/ 1976 e na Lei nº 6.385, de 7/12 1976. *DOU*, Brasília, DF, 29 dez. 2007.

_____. Lei nº 11.941, de 27/05/ 2009. Altera a legislação tributária federal relativa ao parcelamento ordinário de débitos tributários. *DOU*, Brasília, 2009.

_____. *Deliberação CVM n.º 488*, de 03/10/ 2005, que trata da apresentação das demonstrações contábeis, 2005.

_____. *Deliberação CVM n.º 676*, de 13/12/ 2012. Aprova pronunciamento técnico CPC 26(R1) do CPC, que trata da apresentação das demonstrações contábeis, 2012.

COSTA, J. A.; THEÓPHILO, C. R.; YAMAMOTO, M. M. A aderência dos pronunciamentos contábeis do CPC às normas internacionais de contabilidade. *Revista Contabilidade, Gestão e Governança*. Brasília, v. 15, n 2, p. 110-126, mai./ago. 2012.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5 ed. São Paulo, Atlas, 2008.

INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS COMMITTEE. *IAS 1: Presentation of Financial Statements*. New York: John Wiley & Sons, 2000.

MARTINS, G. A. *Manual para elaboração de monografias e dissertações*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

SANTOS, J. L.; SCHMIDT, P. *Contabilidade Societária*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

SANTOS, J. L.; SCHMIDT, P.; FERNANDES, L. A. *Contabilidade Internacional Avançada*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ESTUDO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS OFERECIDOS EM HOTÉIS DE PORTO ALEGRE/RS: OFERTA DE ALIMENTOS ISENTOS DE GLÚTEN E LACTOSE NO CAFÉ DA MANHÃ

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN HOTELES DE PORTO ALEGRE/RS: OFERTA DE ALIMENTOS SIN GLUTEN Y LACTOSA EN EL DESAYUNO

Cristina de Janaína Barreto *
Nísia Cé **

* Tecnóloga em Hotelaria – Faculdade Senac Porto Alegre/RS.
✉ cristinajbarreto@ig.com.br

** Mestre em Ciência e Tecnologia dos Alimentos – UFRGS. Docente da Faculdade Senac Porto Alegre/RS.
✉ nce@senacrs.edu.br

R e s u m o

Este estudo sobre as restrições alimentares tem por objetivo pesquisar as informações disponibilizadas no *buffet* do café da manhã em três hotéis de Porto Alegre/RS e as formas de preparo dessa refeição para hóspedes com Doença Celíaca e Intolerância à Lactose. Este estudo foi construído a partir de referências em literaturas da área nacional, internacional e sites. Apresenta um método comparativo descritivo através de questionário com perguntas abertas e fechadas em hotéis de categoria confortável, médio conforto e muito confortável. Pode-se analisar que os hotéis pesquisados têm o conhecimento das restrições alimentares (Doença Celíaca e Intolerância à Lactose) e sabem que o café da manhã diferenciado para esse público é importante; no entanto, não planejam e não fazem um estoque mínimo desses produtos e nem há uma identificação no *buffet* para melhor atender este hóspede e satisfazê-lo. Lembrando que um planejamento correto e adequado para atender às necessidades do hóspede com restrições alimentares vai além de uma simples elaboração de cardápio; antes de

mais nada, deve passar pela capacitação dos funcionários e pelo envolvimento de toda equipe no empreendimento hoteleiro.

Palabras - clave: Café da manhã. Hotelaria. Doença Celíaca. Intolerância à lactose.

Resumen

Este estudio acerca de las restricciones alimenticias tiene como objetivo general investigar la información disponible en el servicio de buffet del desayuno en los hoteles de Porto Alegre y las formas de preparación para los huéspedes con Enfermedad Celíaca e Intolerancia a la Lactosa. Este estudio que tiene como referencia libros del área nacional, internacional y sitios web, se presenta como método comparativo-descriptivo a través de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas en hoteles de categoría estándar, media y alta. Se puede analizar que los hoteles investigados tienen conocimiento sobre las restricciones alimenticias (Enfermedad Celíaca e Intolerancia a la Lactosa) y saben que un desayuno diferenciado para ese público es importante, sin embargo no planean y no tienen un stock mínimo de esos productos diferenciados y ni siquiera existe una identificación en el buffet para atender mejor y satisfacer al huésped. Recordando que una planificación correcta y adecuada para atender las necesidades del huésped con restricciones alimenticias va más allá de una simple elaboración del menú, antes de cualquier cosa, inicialmente se debe realizar una capacitación de los empleados e involucrar a todo el equipo del emprendimiento hoteleiro

Key words: Desayuno. Hostelería. Enfermedad Celíaca. Intolerancia a la Lactosa.

1 Introdução

O café é uma das principais refeições realizadas pelo hóspede no hotel, e este estudo busca demonstrar como é importante oferecer a ele uma alimentação saudável, atendendo a suas necessidades, principalmente se ele apresenta algum tipo de restrição alimentar.

Mesmo com todas as informações que temos diariamente em qualquer meio de comunicação, alguns informes parecem passar despercebidos por muitos e isso pode ocorrer com a Doença Celíaca e a Intolerância à Lactose. Quando falamos em restrições alimentares, buscamos entender se a forma de identificação dos alimentos oferecidos é adequada o suficiente para que o hóspede possa tomar seu café da manhã e consumir os alimentos que estão no *buffet* sem ter que perguntar se o alimento contém ou não glúten ou lactose.

Conforme Leal e Cristaldo (2013), 40% da população sofre com alguma restrição alimentar, por isso é importante pensar em alternativas viáveis para suprir as necessidades dessas pessoas na hotelaria. Esse dado é muito relevante, pois, segundo o Panorama da Hotelaria Brasileira, segundo Hôtelier News (2013), os meios de hospedagem do município de Porto Alegre alcançaram 82% de quartos ocupados no segmento econômico e 66% de unidades preenchidas no setor de *midscale*.

Foram pesquisados hotéis de Porto Alegre - RS classificados em: *muito confortável*, *confortável* e *médio conforto*. Levando em conta essa classificação, este trabalho também tem por objetivo avaliar a atenção disponibilizada aos hóspedes que têm restrições alimentares e como são elaborados os cardápios e as preparações para esse público.

Pretendemos ainda, com a pesquisa, verificar se há um planejamento de cardápio diferenciado para os hóspedes com restrições alimentares e quem é o responsável por isso. Conjuntamente, questionaremos sobre o espaço dedicado aos alimentos que não contêm glúten ou lactose no *buffet* de café da manhã, se esses alimentos são distribuídos separados, se os funcionários recebem algum treinamento sobre as restrições alimentares e, caso recebam, com que frequência; e entender qual é a forma de sinalização desses alimentos no *buffet* de café da manhã. Com a finalidade de responder a essas e a outras perguntas que surgiram ao longo desse estudo, foi realizada uma pesquisa comparativa descritiva nos hotéis das categorias mencionadas.

2 Hospitalidade X Alimentação

A palavra hospitalidade tem em seu sentido “[...] aquele que tem a qualidade de ser hospitaleiro ou o bom acolhedor”; a ideia é tão antiga quanto a própria civilização. Desde a Grécia antiga, berço da civilização ocidental, aproveitavam-se as festas olímpicas para oferecer hospitalidade aos estrangeiros que, muito bem recebidos, levavam para suas casas esses usos e costumes.

Podemos apresentar diversas formas de hospitalidade. Em um contexto geral, vários são os fatores que envolvem o ser hospitaleiro, tais como receptividade, sociabilidade, lazer, alimentação, entre outros. A alimentação está ligada às necessidades do nosso cotidiano, pois o alimento faz parte do dia a dia em todas as classes sociais. Segundo Carneiro (2003, p. 11): “A comida, assim como a respiração e o sono, faz parte das necessidades básicas, mas também é expressão dos desejos humanos”.

Diariamente, temos a necessidade de alimentar o corpo com produtos que nos nutram e também nos proporcionem prazer, por exemplo: um chocolate, um café, um bolo ou um biscoito. Diante de tantas opções de alimentos que são ofertadas, também surgem novas pesquisas constatando que alguns desses alimentos podem causar danos à saúde. De acordo com Marques (2000, p. 93): “Esses danos à saúde podem ser imediatamente reconhecidos por sintomas do tipo: inchação e edema das pálpebras e da boca, urticária e vômitos ou diarreias”. Por isso existe a necessidade de se planejar um cardápio específico para os hóspedes que apresentem algum tipo de restrição alimentar na hotelaria.

2.1 Planejamento de cardápio

O cardápio de um estabelecimento mostra a imagem que se quer transmitir a seus clientes, a partir do material utilizado na confecção e das especificações dos alimentos. É a forma de comunicação mais importante dentro do serviço de alimentação e bebidas do hotel. Segundo Oliveira e Cé (2012, p. 86): “O cardápio é o primeiro passo a ser realizado numa unidade de produção de refeições”.

Para planejamento de um cardápio precisa-se levar em consideração fatores como: a região e os costumes gastronômicos, o clima, o público esperado para o tipo de estabelecimento, um ambiente favorável ao público esperado, o tipo de serviço com que se irá trabalhar, entre outros aspectos. Segundo Oliveira e Cé (2012), que concordam com Barbosa (2011), outro aspecto diz respeito ao equilíbrio na escolha de cores, as formas, os sabores, as texturas dos ingredientes e temperos que irão compor os pratos a serem oferecidos, assim como o tipo de preparo, as temperaturas, o conhecimento das preparações e a viabilidade das composições. O encontro desses elementos tem grande importância e faz diferença entre um cardápio bem elaborado e outros que não são bem estruturados, o que pode interferir no nível de vendas e aceitação dos serviços de alimentação.

As informações, no cardápio, sobre os ingredientes contidos nos alimentos a serem preparados são de extrema relevância, pois o cliente pode ter limitações a certos tipos de ingredientes e temperos.

Ao lado de cada prato devem constar, mesmo que em letras menores, os ingredientes que o acompanham, facilitando assim a escolha dos clientes, principalmente auxiliando aqueles com limitações alimentares, sem atrasar o serviço dos garçons. Esse procedimento se torna necessário até para os pratos mais conhecidos, pois ninguém tem a obrigação de saber e mesmo os mais entendidos podem perfeitamente confundir um milho a La creme com um creme de milho, por exemplo. (SOUZA, 2013).

2.2 Restrições alimentares

Muitos brasileiros sofrem com as alergias ou intolerâncias a algum tipo de alimento. Ocorrem diversos tipos de manifestações no indivíduo, e poucas vezes consegue-se distinguir uma alergia de uma intolerância. Muitas vezes, temos sintomas parecidos com os sintomas de outras pessoas, algumas alérgicas e outras intolerantes, e nos enganamos acreditando que temos o mesmo problema que outra pessoa, ou que os mesmos alimentos que causam problemas nos outros podem estar causando em nós.

As alergias alimentares podem causar reações que vão desde um formigamento nos lábios até câimbras abdominais e dificuldade de respirar. Conforme Oliveira, Palmas e Escrivão (2009, p. 186): “De maneira geral, as alergias ocorrem por resposta anormal do sistema imunológico à proteína do alimento”. Isso se explica porque o organismo acredita que a proteína do alimento ingerido pode causar algum dano para o organismo, quando na verdade ela não representa o risco contra o qual o organismo se protege. Alguns alimentos que podem causar alergias são amendoim, camarão, leite, alguns temperos, dentre outros.

“A alergia alimentar ocorre quando o sistema de defesa do organismo sistema imune acredita que uma substância alimentar inofensiva para o organismo é perigosa [...]”, conforme Rio sem Glúten (2013). Já a intolerância alimentar ocorre quando ingerimos um alimento, e o organismo reage provocando alguns sintomas, como flatulências, dores abdominais, prisão de ventre ou diarreia (CABRAL,

2013). Sendo assim, a Doença Celíaca é uma alergia alimentar, enquanto que a Intolerância à Lactose, como o próprio nome já diz, é uma intolerância alimentar.

2.2.1 Intolerância à lactose

A intolerância à lactose é a incapacidade de digerir o açúcar do leite. Segundo Mahan e Stump (2005), é a intolerância ao carboidrato mais comum e afeta pessoas de todos os grupos etários. A má digestão de lactose é causada por uma deficiência de lactase, a enzima que digere o açúcar do leite. A lactose, que não é hidrolisada em galactose, e a glicose, na parte superior do intestino delgado, passam para o cólon, região em que as bactérias fermentam a lactose em Ácidos Graxos de Cadeia Curta (AGCC) e gases, dióxido de carbono e gás hidrogênio.

Para que o açúcar seja digerido pelo organismo, ele precisa produzir essa enzima chamada lactase, e essa incapacidade de produzi-la pode ser genética ou ocasionada por algum problema intestinal. De acordo com Cavitcho (2013), a má absorção de lactose pode atuar osmoticamente e aumentar a água fecal e a fermentação rápida pelas bactérias intestinais, o que pode resultar em inchaço, flatulência e cólicas. Em alguns casos, podem ocorrer fezes moles ou diarreia.

Acredita-se que uma grande parte da população brasileira sofra com algum tipo de restrição alimentar, e em nível mundial, de acordo com Mahan e Stump (2005, p. 687):

Setenta por cento dos adultos em toda a população do mundo, especialmente negros, asiáticos e sul-americanos, são deficientes em lactase, o que implica ser o declínio da enzima lactase após o início da infância um estado mais normal, e a suficiência de lactase induzida ser anormal.

A autora observa que o tratamento da insuficiência de lactase no organismo requer modificações na alimentação; e os sintomas gerados pela intolerância à lactose são amenizados pelo consumo reduzido de alimentos como leite e seus derivados (por exemplo, todos os produtos industrializados que contenham na sua composição alguma quantidade de leite ou derivados).

De acordo com Tulla (2000), alguns alimentos podem sofrer variações, como a maionese industrializada, que geralmente é feita com leite, mas alguns produtos contêm leite em pó. Muitos pães para cachorro-quente ou *cheesburger*

são elaborados com leite mas, dependendo do grau de intolerância, a quantidade de leite usada no pão é pequena e pode não causar sintomas ao intolerante. Muitos temperos em pó não levam leite ou derivados, mas muitos alertam que podem conter traços de leite.

Uma alternativa para quem sofre de intolerância à lactose e quer comer alimentos contendo essa substância sem sofrer é optar por manipular, sob prescrição médica, a enzima lactase para auxiliar na ingestão de alimentos lácteos. Essa enzima deve ser ingerida via oral, mas é um medicamento que se utiliza em ocasiões como festas e aniversários, em que não se tem o acesso a informações sobre os ingredientes dos alimentos servidos. “A enzima lactase deve ser utilizada em pacientes com intolerância à lactose para auxiliar na ingestão de produtos lácteos” (MIGUEL, 2013).

2.2.2 Doença celíaca

A Doença Celíaca é uma intolerância permanente ao glúten e ataca o intestino delgado, que interfere na absorção de nutrientes básicos ao organismo, como carboidratos, gorduras, proteínas, vitaminas, sais minerais e água:

Os portadores da doença celíaca não podem ingerir alimentos como: pães, bolo, bolachas, macarrão, coxinhas, quibes, pizzas, cervejas, whisky, vodka, etc, quando esses alimentos possuírem o glúten em sua composição ou processo de fabricação. (ASSOCIAÇÃO DOS CELÍACOS DO BRASIL, 2013).

As pessoas que apresentam essa doença correm um risco muito grande, pois, muitas vezes, não conseguem identificar se o alimento que será consumido no hotel tem glúten em sua composição. Na verdade, o prejudicial e tóxico ao intestino do paciente intolerante ao glúten são partes do glúten que recebem diferentes nomes para cada cereal. No caso da aveia, é a avenina; na cevada, a hordeína e, no trigo, é a gliadina. De acordo com Associação dos Celíacos do Brasil (2013), o glúten permanece nos alimentos mesmo quando são assados ou cozidos.

Um portador de doença celíaca que consumir um alimento que contenha *glúten* ou traços dele pode ter uma inflamação crônica no intestino pela interferência da absorção de nutrientes desse alimento. Devido a isso, é importante que o portador da doença tenha um cuidado minucioso com a alimentação que consome. De acordo com Minha Vida (2013):

O principal tratamento é a dieta com total ausência de glúten; quando a proteína é excluída da alimentação, os sintomas desaparecem. A maior dificuldade para os pacientes é conviver com as restrições impostas pelos novos hábitos alimentares. A doença celíaca não tem cura; por isso, a dieta deve ser seguida rigorosamente pelo resto da vida. É importante que os celíacos fiquem atentos à possibilidade de desenvolver câncer de intestino e a ter problemas de infertilidade.

3 Rotulagem de alimentos

Todo produto alimentício que compramos já vem com alguma identificação na embalagem ou no rótulo para que possamos saber o que há no seu conteúdo. Segundo Lima (2013), desde o século XV, os rótulos têm sido utilizados. Inicialmente eles eram manuscritos, mas, com a invenção da imprensa por Gutemberg, passaram a ser impressos por meio de tipografia.

Segundo a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) (2013), as informações básicas e obrigatórias que todo produto deve ter são: quantidade, composição, aditivos, nome e endereço do fabricante, carimbos ou registros dos serviços de inspeção, tais como Vigilância Sanitária e Ministério da Saúde, data de fabricação e validade, indicação de substâncias que sejam prejudiciais à saúde e peso do produto. De acordo com Evangelista (2010):

[...] a embalagem tem por objetivo vender o que protege e ao mesmo tempo proteger o que vende. Além de acondicionar os alimentos, a embalagem é uma arte unida à ciência, que transporta e vende o alimento para o consumidor.

De acordo com Levorato (2013), no Brasil existe uma resolução de diretoria colegiada (RDC) 360 de 2003 e RDC 163 Brasil (2006), que obriga os produtos alimentícios comercializados a informarem em seus rótulos a presença ou não de glúten em sua composição, como medida preventiva e de controle à doença celíaca. Já para intolerância à lactose não há uma lei específica que obrigue a informação, nos rótulos dos produtos, sobre se há lactose ou não, mas muitas empresas já informam isso nos seus produtos. Isso é de extrema importância para o setor do hotel responsável por fazer as compras ou receber de seus fornecedores

os alimentos do café da manhã para os hóspedes com restrições alimentares.

Conforme ANVISA (2013): “Os rótulos são elementos essenciais de comunicação entre produtos e consumidores”. A ANVISA é o órgão responsável pela regulamentação da rotulagem de alimentos, que estabelece as informações que um rótulo deve conter, buscando manter a qualidade do produto e a saúde do consumidor.

4 Metodologia

A presente pesquisa foi realizada por método comparativo descritivo. Para o seu desenvolvimento, foram utilizadas referências bibliográficas, *sites* e dados coletados de um questionário, elaborado pelas autoras. De acordo com Gil (2010, p. 27): “[...] as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população”.

Para a coleta de dados da pesquisa, realizou-se um questionário com perguntas estruturadas pelas autoras, apreciáveis no quadro 1, e enviadas por e-mail. As perguntas abertas foram destinadas aos nutricionistas, responsáveis pelos três hotéis pesquisados, que lidam diretamente com os responsáveis em montar o café da manhã. Esses hotéis são classificados como de categoria muito confortável, de categoria confortável e de categoria médio conforto, conforme Guia Quatro Rodas, (2013). Conforme Fachin (2003, p. 81), “[...] a variável qualitativa é caracterizada pelos seus atributos e relaciona aspectos não somente mensuráveis, mas também definidos descritivamente”. Após receber os questionários dos hotéis, as autoras realizaram uma análise a partir de uma comparação entre os questionários para que pudessem concluir a pesquisa.

Segundo Fachin (2003, p. 37), o método comparativo:

Consiste em investigar coisas ou fatos e explicá-los segundo suas semelhanças e suas diferenças. Geralmente o método comparativo aborda duas séries ou fatos da natureza análoga, tomadas de meios sociais ou de outra área do saber, a fim de se detectar o que é comum a ambos.

Aplicando esse método, as autoras observaram as respostas e pôde-se chegar a uma conclusão acerca do objetivo proposto na pesquisa e sugerir uma forma de padronização no *buffet*.

- Qual é o nome e qual é a categoria do hotel?
1 – É perguntado ao hóspede, no momento da reserva, se ele tem algum tipo de restrição alimentar?
2 – Existe um planejamento de cardápio diferenciado para hóspedes com restrições alimentares? Sim () Não () Qual? Quem é o responsável?
3 – O hotel já disponibiliza produtos sem glúten e sem lactose no estoque? Sim () Não () Por quê?
4 – Existe um espaço reservado, na mesa do buffet de café da manhã, aos hóspedes portadores de intolerância à lactose e doença celíaca ? Sim () Não ()
5 – O espaço na área de produção reservado para preparação do café da manhã do celíaco é o mesmo para os intolerantes e para os hóspedes sem restrições? Sim () Não () Por quê?
6 - Qual é a principal diferença na manipulação dos alimentos servidos no café da manhã para intolerantes e para doentes celíacos?
7 – Os funcionários responsáveis pela preparação do café da manhã têm o conhecimento das restrições alimentares?
8 – Existe algum treinamento para o setor de alimentos e bebidas referente a informações de restrições alimentares? Sim () Não () Com que frequência?
9 – Como são identificados os alimentos no buffet do café da manhã?

Quadro 1: Questionário para a pesquisa de campo nos hotéis

Fonte: as autoras, 2014.

5 Análise de dados

As respostas à pergunta de número um apontaram que os hotéis não se preocupam em perguntar ao hóspede, no momento da reserva, se ele tem alguma restrição alimentar, com exceção da categoria *muito confortável*, que pergunta ao hóspede se ele tem preferência, na estada, por tipo de quarto, alimentação, entre outros. Se o hóspede comentar com o setor de reservas ou com o recepcionista que tem algum tipo de restrição alimentar, então a informação é repassada ao restaurante do hotel. Nesse caso, o setor de Alimentos e Bebidas providencia alimentos sem lactose e/ou sem glúten para que o hóspede possa consumir. Para Forsythe (2002, p. 78), “[...] um programa de vigilância para doenças de origem alimentar é parte essencial de um programa de segurança alimentar [...]”, por isso, todos os hotéis deveriam ter tais programas ou planejamento de suas ações frente às necessidades dos seus clientes.

Como já foi mencionado, o planejamento do cardápio em um restaurante é de extrema importância pois, segundo Oliveira e Cé (2012, p. 86): “O cardápio é o primeiro passo a ser realizado numa unidade de produção de refeições [...]”. Isso deve ser levado em conta principalmente quando tratamos de alimentos que são restritos a alguns hóspedes.

A pesquisa identificou, na resposta à pergunta dois, que o planejamento do cardápio para os hóspedes com Doença Celíaca e com Intolerância à Lactose, no hotel de *médio conforto*, não prima por esse planejamento. Ali somente se atende ao cardápio convencional do dia a dia. O *confortável* disponibiliza um planejamento, realizado pelo responsável técnico ou nutricionista, do hotel e organiza o café da manhã diferenciado um dia antes ou no momento da chegada do hóspede. O hotel solicita ao fornecedor ou à terceirizada que providencie o alimento sem glúten e sem lactose porque, como a demanda desses hóspedes é eventual, os alimentos podem acabar passando do prazo de validade. Já o hotel de categoria *muito confortável*, possui alimentos sem glúten e sem lactose em seu estoque e tem cardápio especial para celíacos, vegetarianos, além de um cardápio *light*, sob os cuidados da nutricionista ou do *chef* ou *sous chef* do próprio hotel.

Segundo Silva (2012, p. 1): “[...] muitos estudiosos entendem que a hospitalidade, assim como a qualidade, é subjetiva; sua percepção varia de pessoa para pessoa e de cultura para cultura, mas é vital sua presença nos meios de hospedagem”. Por isso, atender com preocupação e qualidade a necessidade do hóspede é uma forma de ser hospitaleiro e de, ao mesmo tempo, fidelizá-lo.

O espaço no *buffet* do café da manhã nos hotéis pesquisados, sobre o qual trata a quarta questão, não discrimina os alimentos e seus ingredientes. No entanto, para celíacos e intolerantes à lactose, o café é servido diretamente na mesa em que o hóspede acomoda-se no salão do restaurante. Perguntamo-nos se o serviço servido dessa forma não limitaria a alimentação do hóspede. Alimentos de livre escolha, disponibilizados em um *buffet*, deixariam o hóspede mais à vontade para escolher o que desejasse e quantas vezes achasse necessário consumir.

Identificamos também que o espaço na área de produção para preparação dos alimentos do café da manhã – pergunta cinco – no hotel *confortável* não é utilizado, pois os produtos são adquiridos de empresas especializadas e não passam por um processo de manipulação na sua própria área de produção. O hotel de *médio conforto* utiliza o mesmo espaço onde é manipulado o alimento com glúten e com lactose para manipular os alimentos sem glúten e sem lactose. Os responsáveis alegam que a demanda não é diária, não necessitando, assim, de um espaço específico para a preparação de alimentos com isenção de glúten e lactose; isso ocorre também no hotel de categoria *muito confortável*.

Os alimentos sem lactose e/ou glúten, se preparados e manipulados no mesmo local em que se preparam e manipulam os demais alimentos, podem pro-

vocar diversas reações nos indivíduos com restrições alimentares, especialmente nos casos pautados neste trabalho (TONDO; BARTZ, 2011). Sobre a manipulação dos alimentos, indagada na pergunta seis, nos hotéis de categoria *médio conforto* e *confortável* afirma-se que não manipulam o alimento em suas cozinhas, pois os alimentos são industrializados. No entanto, no hotel de categoria *muito confortável*, os alimentos são manipulados separadamente de outros ingredientes; os utensílios são higienizados antes do uso, e os manipuladores procuram ter um cuidado especial em todo o processo. Para os celíacos, a maior parte dos produtos já vem pronta. Convém citar Teichmann (2009, p. 26): “Devem ser metas prioritárias de qualquer local onde o alimento seja artigo de venda: normas de higiene, que, além de manterem a qualidade do alimento, protejam a saúde do cliente”.

É visível que os hotéis pesquisados não estão preparados para receber pessoas com esses tipos de restrições alimentares. Porém, esses estabelecimentos pelo observado nas respostas ao questionário aplicado, acreditam que estão, sim, preparados para essa demanda. A resposta à pergunta sete do questionário deixa claro que a visão dos funcionários, em relação aos problemas que estamos abordando na pesquisa, é de que se trata de algo normal, não percebendo o quanto essas restrições alimentares podem impactar na saúde do consumidor. Conforme Tondo e Bartz (2011, p. 78):

A realidade tem mostrado que muitos manipuladores que já receberam capacitação em práticas adequadas de higiene, muitas vezes, não dão a devida importância a este assunto e acabam por não executar o que aprenderam na teoria.

As informações e os treinamentos sobre restrições alimentares – pergunta oito – são dados semestralmente ou em cada admissão no hotel *confortável*, anualmente no hotel *muito confortável*; nenhuma informação ou treinamento é dado no de *médio conforto*. Dos três hotéis estudados, somente o *muito confortável* afirma ter conhecimentos das restrições alimentares, inclusive há um projeto para alimentos alergênicos, em que serão identificados os alimentos, no *buffet*, com símbolos para alertar a presença de glúten, gergelim, oleaginosas e leite. Para desenvolver os processos de sensibilização, aconselha-se à equipe executar dinâmicas de grupo que proporcionem as mudanças adequadas, além de capacitações periódicas, para que os colaboradores assimilem a ideia e assumam suas responsabilidades (TONDO; BARTZ, 2011, p. 157).

Já para identificação dos alimentos no *buffet* do café da manhã – pergunta nove –, notamos que isso não é feito pelos hotéis desta pesquisa; o hotel *muito confortável* está somente com um projeto nesse sentido até o momento. O *confortável*, como mencionado, serve os alimentos na mesa do hóspede. O hotel de *médio conforto* também não utiliza nenhuma identificação para facilitar ao hóspede que, por ventura, não tenha se lembrado de avisar que possui restrições alimentares ou que tenha chegado durante a madrugada ao hotel, por exemplo. Nesse caso, o hóspede tem que perguntar sobre os ingredientes do alimento que tem vontade de comer, já que não sabe se contém ou não glúten ou lactose. Muitas vezes, esse hóspede não quer passar por essa situação, por isso limita-se a comer aquilo que tem certeza de que não lhe fará mal.

Constatamos que os responsáveis técnicos e nutricionista deveriam divulgar mais informações acerca da existência das restrições alimentares e do impacto delas na saúde das pessoas para todos os funcionários e, principalmente, para a equipe de Alimentos e Bebidas. Os treinamentos gerariam um processo educacional e possibilitaria o aprendizado permanente, ajudando os funcionários no desenvolvimento de suas habilidades e melhorando suas atitudes perante determinada situação. Isso desperta motivação, ou seja, o colaborador terá conhecimento, habilidade, atitude e estímulo para cumprir atividades que lhe são atribuídas ou solicitadas.

5.1 Sugestão de identificadores de alimentos em buffet para café da manhã

As autoras sugerem placas de plástico com adesivo, ilustradas nas Figuras 1 e 2, por serem simples, acessíveis e visualmente atrativas para serem utilizadas na identificação de alimentos em *buffets* de café da manhã nos hotéis.



Figura 1: Sem lactose

Fonte: as autoras, 2014.



Figura 2: Sem glúten

Fonte: próprias autoras, 2014.

6 Considerações finais

Percebemos que os hotéis que fornecem alimentos para hóspedes com restrições alimentares – Doença Celíaca e Intolerância à Lactose – e também que produzem esses alimentos no próprio hotel não têm os devidos cuidados especiais na manipulação e preparação. Esses alimentos são preparados no mesmo local onde são produzidos os alimentos convencionais, ou seja, a empresa não tem um espaço físico especificamente destinado a essa demanda, quando na verdade tais alimentos deveriam ser produzidos separadamente. No caso da Doença Celíaca, os riscos são maiores, pois o mínimo de glúten ingerido pelo celíaco pode, em um determinado tempo, acabar por desencadear outras doenças, visto que essa dieta, conforme Associação dos Celíacos do Paraná (2013), deve ser para toda vida. Por isso os cuidados com a manipulação dos alimentos e a forma de preparo são muito importantes para que não haja contaminação por outros alimentos com glúten.

Assim como a resolução RDC n 360, de acordo com Brasil (2003), que obriga a informação, no rótulo de produtos industrializados, sobre a presença ou não de glúten, seria pertinente se houvesse uma obrigatoriedade dessa informação nos serviços de alimentação, especialmente no *buffet* do café da manhã em todos os hotéis. Por isso sugerimos como deveria ser essa identificação com placas de acrílico dispostas nas mesas.

Os mesmos cuidados devem ocorrer na preparação de refeições para intolerantes à lactose, pois os alimentos que contêm leite e alguns de seus derivados em sua composição devem ser separados daqueles que não contêm, já que, dependendo do grau de intolerância, o indivíduo não deve consumir nenhum alimento (ou consumir pouco) que tenha sido preparado com leite, conforme Tua Saúde (2013). Devido a isso, a informação no *buffet* do café da manhã nos hotéis deveria ter esse cuidado, para manter a fidelidade e satisfação do hóspede que por ali passa.

Com frequência vão surgindo novos tipos de restrições alimentares. Logo, a atenção na área de Alimentos e Bebidas deveria ser maior pelos profissionais que estão especialmente na gerência do setor na hotelaria. O uso de placas com identificação dos ingredientes do produto disposto na mesa, ou até mesmo placas com símbolos, conforme sugerido na Figura 1, para Intolerantes à lactose, e na Figura 2 para celíacos, se aplicadas, agregariam qualidade informativa ao serviço oferecido.

Concluímos que todos os hotéis pesquisados têm o conhecimento sobre as restrições alimentares – Doença Celíaca e Intolerância à Lactose – e sabem que o café da manhã diferenciado para esse público é importante. No entanto, esses estabelecimentos não planejam e não fazem um estoque mínimo desses produtos especiais para melhor atender ao hóspede. Não possuem, por exemplo, um cardápio diferenciado com opções de pratos para poder atender a alguma necessidade do hóspede que chega sem reserva confirmada. Isso seria um novo elemento de venda para o hotel e, ainda, uma forma de divulgação interna pelo hotel e externa pelo hóspede, gerando assim um *marketing* positivo e diferenciado dentro da empresa.

Referências

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (Brasil). *Rotulagem nutricional obrigatória*. 2013. Disponível em: <<https://www.google.com.br/#q=Rotulagem+nutricional+obrigat%C3%B3ria:+manual+de+orienta%C3%A7%C3%A3o+aos+consumidores>>. Acesso em: 26 set. 2013

ASSOCIAÇÃO DOS CELÍACOS DO BRASIL. *Doença celíaca*. Disponível em: <<http://www.acelbra.org.br/2004/index.php>>. Acesso em: 16 out. 2013.

ASSOCIAÇÃO DOS CELIACOS DO PARANÁ. *Doença celíaca*. Disponível em: <<http://www.acelpar.com.br>>. Acesso em: 16 out. 2013.

BARBOSA, Lourdes. *O cardápio é a origem do restaurante*. Universidade Federal de Pernambuco, Pernambuco, 2011. Disponível: <http://www.ufpe.br/propad/index.php?option=com_content&view=article&id=301&Itemid=228>. Acesso em 20 ago. 2013.

BRASIL.Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. *Resolução – RDC n. 360*, de 23 de dezembro de 2003. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/1c2998004bc50d62a671ffbc0f9d5b29/RDC_N_360_DE_23_

DE_DEZEMBRO_DE_2003.pdf?MOD=AJPERES>. Acesso em: 26 set. 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. *Resolução – RDC n. 163*, de agosto de 2006. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/alimentos/legis/especifica/rotuali.htm>>. Acesso em: 26 set. 2013.

CABRAL, Gabriela. Mundo Educacao. *Intolerancia alimentar*. 2013. Disponível em: <<http://www.mundoeducacao.com/saude-bem-estar/intolerancia-alimentar.htm>>. Acesso em: 28 ago. 2013.

CARNEIRO, Henrique. *Comida e sociedade: uma história da alimentação*. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

CAVITCHO, Márcia Wehba. *Intolerância à lactose*. 2013. Disponível em: <<http://www.fleury.com.br/medicos/medicina-e-saude/artigos/pages/investigacao-e-diagnostico-de-intolerancia-a-lactose.aspx>>. Acesso em: 16 ago. 2013.

EVANGELISTA, Jose. *Tecnologia dos alimentos*. 2. ed. São Paulo: Atheneu, 2010.

FACHIN, Odilia. *Fundamentos de metodologia*. São Paulo: Saraiva, 2003.

FORSYTHE, Stephen J. *Microbiologia da segurança alimentar*. Porto Alegre: Artmed, 2002.

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

GUIA QUATRO RODAS. *Classificação de hotéis*. 2013. Disponível em: <http://viaje-aqui.abril.com.br/busca?utf8=%E2%9C%93&qu=hoteis&origembusca=bsc&amenity_type_editoriais-meta_nav:Onde%20ficar>. Acesso em: 26 ago. 2013.

HÔTELIER NEWS. *Hotelaria de POA tem 58% de ocupação em 2012*. Disponível em: <<http://hoteliernews.com.br/2013/05/hotelaria-de-poa-tem-58-de-ocupacao-em-2012-diz-estudo/>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

LEAL, Aline; CRISTALDO, Heloisa. *Intolerância à lactose*. 2013. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-05-30/cerca-de-40-da-populacao-brasileira-tem-intolerancia-lactose>>. Acesso em: 15 ago. 2013.

LEVORATO, Juliana. *Lei Federal 10.674*. Disponível em: <<http://foodsafetybrazil.com/10-anos-da-lei-federal-no-10-674-obrigatoriedade-da-informacao-sobre-a-presenca-ausencia-de-gluten/>>. Acesso em: 28 ago. 2013.

LIMA, Anderson. *Embalagens e rótulos*. 2013. Disponível em: <<http://www.recantodasletras.com.br/artigos/1705391>>. Acesso em: 28 ago. 2013.

MARQUES, Jose Albano. *Manual de hotelaria: políticas e procedimentos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Thex, 2004.

MAHAN, Kathleen L.; STUMP, Sylvia Escott. *Alimentos, nutrição e dietoterapia*. São Paulo: Roca, 2005.

MIGUEL, Armando. *Deficiência da lactase*. 2013. Disponível em: <<http://www.medicina-geriatrica.com.br/tag/lactase/>>. Acesso em: 26 set. 2013

MINHA VIDA. *Doença celíaca*. 2013. Disponível em: <<http://www.minhavidacom.br/saude/temas/doenca-celiaca>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

OLIVEIRA, Carla Beatriz Perez de; CÉ, Nísia. Planejamento de Cardápio. *Revista Competência: Revista da Educação Superior do Senac-RS*. Porto Alegre, v.1, n.1, p. 86, dez. 2012.

OLIVEIRA, Fernanda Luiza Certagiolo; PALMAS, Domingos; ESCRIVÃO, Maria Arlete Meil Schimith. *Guia de nutrição clínica na infância e na adolescência*. São Paulo: Manole, 2009.

RIO SEM GLÚTEN. *Alergia*. 2007. Disponível em: <<http://www.riosemgluten.com/aleria.htm>>. Acesso em: 28 ago. 2013.

SILVA, Jessica Cristina. *A hospitalidade na hotelaria*. 2013. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/19153/a-hospitalidade-na-hotelaria>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

SOUZA, Olegário Martins. *Cuidados na elaboração do cardápio*. 2013. Disponível em: <http://gastronomiahoje.blogspot.com.br/2013/03/planejamento-de-cardapio.html> Acesso em: 23 ago. 2013.

TEICHMANN, Ione Mendes. *Tecnologia culinária*. 2. ed. Caxias do Sul, RS: EducS, 2009.

TONDO, Eduardo César; BARTZ, Sabrina. *Microbiologia e sistemas de gestão da segurança de alimentos*. Porto Alegre: Sulina, 2011.

TUA SAUDE. *Tratamento para doença celíaca*. 2013. Disponível em: <<http://www.tua-saude.com/tratamento-para-doenca-celiaca/>>. Acesso em: 26 set. 2013.

TULLA, H. Lactose Intolerance. *Journal of the American College of Nutrition*, v. 19, n. 2, 2000. Disponível: <<http://www.semilactose.com/index.php/sobre-intolerancia-lactose/#sthash.tRO8UjHk.dpuf>>. Acesso em: 26 ago. 2013.

O *BRIEFING* COMO FERRAMENTA AUXILIAR NA GESTÃO DE PROJETOS EM MICROEMPRESA DE PUBLICIDADE

BRIEFING AS A PROJECT MANAGEMENT COMPLEMENTARY TOOL TO BE APPLIED IN ADVERTISING MICROENTERPRISES

Felipe Schneider Viaro *

Maurício Moreira e Silva Bernardes **

Régio Pierre da Silva ***

* Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).
✉ felipe.viario@ufrgs.br

** Doutor em Engenharia Civil pela UFRGS; Professor do Departamento de Design e Expressão Gráfica da UFRGS.
✉ bernardes@ufrgs.br

*** Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC); Professor do Departamento de Design e Expressão Gráfica da UFRGS.
✉ regio@ufrgs.br

R e s u m o

Este artigo tem por objetivo analisar o *briefing* como uma ferramenta de auxílio na gestão de projetos em microempresas de *design* e publicidade. Para sobreviver ao período de inserção no mercado, essas empresas necessitam organização e eficácia. Este estudo eleva o uso do *briefing* para além de um contrato formal entre as partes. Como estratégia de pesquisa, utiliza o estudo de caso, analisando uma microempresa de publicidade quanto ao seu processo projetual, gerenciamento, seus projetos bem-sucedidos e os com problemas de execução. Ao longo do trabalho, são considerados aspectos do projeto como a comunicação e a colaboração, os resultados positivos e as ações preventivas. Constatou-se que o *briefing*, auxiliando na gestão de projetos, é útil em casos em que a cultura de gerenciamento inexistente. Nos casos bem-sucedidos, a colaboração do cliente e a completude do *briefing* foram fatores determinantes para o sucesso. Nos casos problemáticos, observou-se que houve falta de experiência da equipe de projeto e dificuldade de comunicação com o cliente.

P a l a v r a s - c h a v e : *Briefing*. Gestão de projetos. Microempresa. *Design*. Publicidade.

A b s t r a c t

This article aims at analyzing the *briefing* as project management complementary tool to be applied in *design* and advertising microenterprises. These companies need organization and effectiveness for surviving in their early years in the market. This study raises the use of *briefing* beyond a formal contract between the parties involved on it. Case study was defined as the main research strategy, as we intended to answer questions as how and why in our object of study. Throughout this research are considered project aspects such as communication and collaboration, positive and preventive actions to solve problems as well. It was found that the *briefing* in order to be used as a complementary tool of project management is useful in cases where the management culture does not exist. In the successful cases, we identified that it is very important the customer collaboration and completeness of the *briefing*. However, in the unsuccessful cases, the lack of experience of the project team and the difficulty of communication between the company and the customer were the most prominent cause of low performance of the project.

Key words: Project management. Microenterprise. *Design*. Advertising

1 Introdução

O *briefing* tem como propósito coletar informações sobre marketing, público-alvo, concorrência, objetivos do projeto, custos e cronograma e é uma das primeiras etapas no desenvolvimento de projetos de comunicação visual (BRUCE; COOPER; VAZQUES, 1999). Sabe-se que a falta de informações relevantes pode influenciar negativamente o resultado do projeto. Existem modelos de *briefing* que são indicados para levantamento de informações pertinentes ao projeto, ao acordo formal entre as partes, ao cronograma de projeto e à descrição das estratégias de *design*. Esses usos aproximam-se da atividade de gestão de projetos.

Microempresas de *design* e publicidade precisam de pouca estrutura para funcionar. Porém, durante sua inserção no mercado, necessitam aprimorar rapidamente seus processos para se manterem funcionando. Como são empresas orientadas a projetos, o uso de técnicas e ferramentas que favoreçam o gerenciamento desses projetos seria capaz de melhorar sua prática profissional. O *briefing*

– utilizado como ferramenta de gestão de projetos – pode ser uma alternativa viável para microempresas de e.g. *design* e publicidade, devido a sua praticidade e à familiaridade que essas empresas têm com essa ferramenta.

Portanto, este artigo se propõe-se analisar a importância do *briefing* de *design* como uma ferramenta auxiliar na gestão de projetos. Como método de pesquisa, utiliza-se a estratégia de estudo de caso, considerando como unidade de análise uma microempresa de publicidade situada na cidade de Porto Alegre (Brasil). A empresa é analisada considerando-se aspectos organizacionais e projetuais. Além disso, são analisados quatro projetos desenvolvidos pela empresa, considerados casos de maior e de menor sucesso. A partir das relações estabelecidas entre o modo de trabalho da empresa e os projetos realizados, com ênfase no uso do *briefing*, é possível verificar as influências dessa ferramenta nos resultados e indicar possíveis usos para auxiliar na gestão de projetos.

Segundo Kerzner (2006), a gestão de projetos considera tanto o processo projetual quanto o processo administrativo empresarial. Este artigo enfatiza o primeiro, especificamente a respeito do projeto visual, desenvolvido em agências de publicidade e estúdios de *design*. Assim, traz aporte teórico das áreas de gestão de projetos, comunicação e *design*.

1.1 O Briefing

Segundo o SEBRAE (2014), no setor de serviços, as microempresas têm de um até nove profissionais, e as empresas de pequeno porte têm entre 10 e 49 profissionais. Bruce, Cooper e Vazques (1999) realizaram estudos de casos múltiplos com duzentos projetos em pequenas empresas de *design* britânicas e identificaram o *briefing* como sendo um dentre os quatro principais fatores que podem levar projetos de *design* à falha. Por outro lado, métodos eficazes de *briefing* contribuem positivamente para a gestão de *design* da empresa.

Pesquisas demonstraram que os *designers* encontram problemas se o *briefing* não é preparado corretamente. [...] O *designer* precisa de uma grande quantidade de informação explícita e tácita para poder produzir uma solução eficaz para o cliente. O *designer* precisa ter informações de marketing, [...] detalhes do modo de produção e planejamento e cronogramas para a implementação. De outra forma, podem surgir

problemas posteriores, o que pode significar o desperdício de recursos (BRUCE; COOPER; VAZQUES 1999, p. 301, tradução nossa).

De acordo com Cooper e Press (1995 *apud* BRUCE; COOPER; VAZQUES, 1999) o *briefing* de *design* deve conter os seguintes aspectos: background da empresa; o problema de design; especificações de projeto e atributos do produto; informações do público-alvo e marketing; custos e orçamentos; e cronograma. Phillips (2007) considera como sendo informações essenciais em um *briefing*: a definição do objetivo, da natureza e do contexto do projeto; a descrição detalhada do público-alvo; a análise da coerência entre os objetivos de negócio e as estratégias de *design*; a descrição das fases do projeto, incluindo, ao menos, objetivo, prazos e orçamento. Quanto ao tamanho do *briefing*, Phillips (2007) declara que este deve ser o mais completo e útil possível, de forma a orientar o desenvolvimento do projeto. Orienta também a confecção de um *briefing* em versão escrita, disponível em meio digital e físico. Quanto ao uso, o autor explica sua serventia como:

- contrato formal entre as partes;
- roteiro de projeto;
- auxílio para elaborar o cronograma;
- parte do planejamento estratégico da empresa contratante; e
- instrumento de acompanhamento e avaliação.

A coerência entre as estratégias de *design* e os objetivos empresariais, assim como a descrição das fases do projeto são especialmente importantes para orientar o desenvolvimento do projeto. Também é importante que os *designers* participem da formulação do *briefing*. Outro aspecto relevante é o caráter educacional que o *briefing* pode ter, pois comunica as necessidades de *design* de forma que os contratantes possam entendê-las e evita queixas comuns com relação a prazos, verba e equívocos comunicacionais (PHILLIPS, 2007).

O *briefing* serve como um documento de referência, desde o início até o fim do projeto. Nele são listadas todas as pessoas que servem de fonte de informação e que podem ser consultadas durante o projeto; além disso, são apresentadas informações sobre os objetivos do projeto, sobre o cliente, sobre o projeto em si e sobre as estratégias de *design*: “O sucesso do projeto depende [...] [do *briefing*] e de um uso eficaz das soluções visuais como ferramentas para a comunicação durante o projeto” (MOZOTA, 2011, p. 234).

Lauche (2005) desenvolveu quatro critérios para a boa prática em *design*, partindo de estudos em *design* pró-ativo e teorias psicológicas: i) controle sobre o processo de *design*; ii) clareza das informações relevantes para o *design*; iii) feedback dos resultados; e iv) apoio organizacional.

O segundo item diz respeito às informações contidas sobre os objetivos do projeto, o contexto empresarial, as restrições técnicas, entre outras. No contexto de pequenas empresas, é importante que os *designers* obtenham o máximo de informações do cliente, porém, algumas vezes faltam informações estratégicas ou os clientes negam-se a fornecer dados. É importante a atitude pró-ativa do *designer* em buscar informações sobre o contexto do projeto (LAUCHE, 2005).

1.2 O processo de comunicação na gestão de projetos de design

O cronograma do projeto apresenta as tarefas a serem realizadas em função do tempo disponível. O mesmo pode ser arranjado a partir das *milestones* (*i.e.*, pontos-chave do projeto), que comumente são revisões de *design*, protótipos e apresentações. O cronograma pode ser usado para acompanhar o progresso, assim como servir de referência para a troca de informações e materiais entre a equipe. É importante, portanto, que toda a equipe tenha conhecimento do cronograma (ULRICH; EPPINGER, 2008). Ao serem definidas as etapas do projeto, cria-se o cronograma, que pode conter datas de reuniões e entregas, criando um ponto de comunicação entre cliente e empresa. Essa comunicação entre as partes pode levar a implicações positivas para o projeto.

A percepção de progresso do projeto está associada ao grau de interesse do cliente, e o alto interesse do cliente melhora, por sua vez, o desempenho no projeto. O conforto do cliente com o projeto está associado ao seu grau de confiança e interesse. Portanto, é importante para o cliente saber como o projeto está sendo conduzido, assim como é importante ao gestor de projetos manter a colaboração ativa do cliente. (TURNER; MÜLLER, 2004).

O *briefing*, quando usado como base para a execução e comunicação de um projeto, pode beneficiar ambos os lados, cliente e contratante. Apesar da necessidade de investimentos de recursos para se utilizar esse método, quando o cliente percebe as vantagens, ganha-se em produção e satisfação. O cliente passa a contribuir ativamente com o projeto, comprometendo-se e aumentando o seu entendimento sobre o conteúdo do *briefing*. A colaboração ativa promove uma

percepção positiva após o fim do projeto (RYD, 2004). Para Lauche (2005), a colaboração próxima do cliente no início do projeto é importante para construir confiança e auxiliar com informações relevantes para o projeto de *design*.

2 Método de pesquisa

A proposta deste artigo é analisar o papel do *briefing* como ferramenta auxiliar na gestão de projetos a partir do estudo de caso com uma microempresa de publicidade. Segundo Yin (2001), o estudo de caso é a estratégia de pesquisa adequada para responder às questões *como?* e *por quê?*, nas quais o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e o foco da pesquisa ocorre em fenômenos contemporâneos. Esta estratégia contribui de forma significativa para a investigação de fenômenos organizacionais, e, nela, podem ser utilizadas seis tipos de fontes de evidência: documentação, registro em arquivos, entrevistas, observações diretas, observação participante e artefatos físicos (YIN, 2001).

Neste estudo, analisaram-se – além do contexto da empresa, buscando-se compreender sua prática e processos empresariais – quatro casos representativos de projetos desenvolvidos. A estratégia de estudo de caso segue uma abordagem essencialmente qualitativa, na qual se busca explorar em profundidade o fenômeno em estudo, e os limites entre o fenômeno e o contexto no qual este ocorre não estão bem definidos (YIN, 2001; PRODANOV; FREITAS, 2013).

A coleta de dados foi realizada a partir de duas técnicas distintas: entrevista com os proprietários e pesquisa documental. A entrevista semiestruturada, aplicada na sede na empresa em estudo, foi gravada e teve duração de uma hora e 22 minutos. As seguintes questões formaram o roteiro da entrevista:

- Quais foram os projetos de sucesso e os projetos com problemas?
- Como é realizada a gestão de projetos na empresa?
- Como se dá o processo projetual?
- Como o *briefing* é executado e transmitido?

A pesquisa documental consistiu na análise de arquivos digitais usados no desenvolvimento dos projetos e na consulta de web sites das empresas em estudo. Além disso, utilizou-se como fonte de dados a experiência do autor em oito meses de trabalho como *designer* da empresa de publicidade.

Primeiramente, a empresa foi analisada em relação ao seu contexto, ao seu processo projetual e ao seu sistema de gestão de projetos. O propósito desta etapa

foi apresentar e analisar fatores importantes que repercutem no desenvolvimento de projetos, buscando estabelecer relações causais com os casos de projeto.

Em um segundo momento, foram analisados projetos desenvolvidos pela empresa, classificando-os como *casos bem-sucedidos* e *casos com problemas de execução*, segundo a perspectiva dos proprietários da empresa. Durante a entrevista, foram descritos onze casos, dos quais foram selecionados quatro. A descrição dos casos foi realizada de forma sumária e abrangente, buscando-se identificar os motivos que levaram à classificação desses casos nas categorias citadas e suas relações com o *briefing*. Os aspectos analisados foram, principalmente: desafios, dificuldades, resultados e uso do *briefing*.

3 Estudo de caso

Como objeto de análise para o estudo de caso, utilizou-se uma agência de publicidade e levaram-se em consideração diferentes aspectos e projetos desenvolvidos. Foi descrito o contexto empresarial, que engloba a estrutura e norteadores empresariais; o processo projetual; e o modelo de gestão de projetos utilizado. As informações apresentadas nesses tópicos foram obtidas por meio da entrevista realizada com os proprietários da empresa e da pesquisa documental. Posteriormente, foram apresentados casos de sucesso seguidos dos casos problemáticos. A descrição de tais casos é baseada na pesquisa documental efetuada, bem como na experiência do autor da pesquisa como participante dos projetos. A análise dos casos foi realizada simultaneamente com sua descrição, com base no contexto empresarial e no referencial teórico.

3.1 A empresa

A agência analisada é considerada uma microempresa e está em fase inicial, atuando no setor de publicidade e propaganda. Seu aspecto diferencial está na ênfase em lançar empresas novas no mercado. Segundo os seus diretores, 80% de seus clientes os procuram buscando um plano inicial de divulgação. Fazem parte desse plano inicial materiais de identidade visual e campanhas de lançamento. Neste artigo, a agência será identificada como *empresa base* ou *empresa em estudo*.

A busca pela inovação é um dos norteadores da empresa base. Para alcançar seus objetivos, ela utiliza a proposta de mídias alternativas, (i.e., suportes de conteúdos incomuns para transmitir mensagens). Como exemplo de projeto com

mídias alternativas, pode-se citar o caso em que a empresa base distribuiu nas ruas moedas adesivadas com o web site de seu cliente, visando a atrair universitários para o seu primeiro emprego.

A Figura 1 apresenta a estrutura organizacional da empresa base.

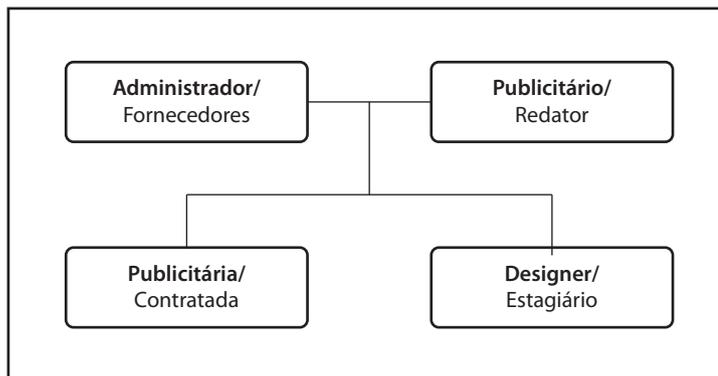


Figura 1 - Estrutura organizacional da empresa base

Fonte: os autores.

A empresa base tem uma equipe de quatro pessoas, sendo dois sócios proprietários e dois funcionários. Os proprietários da empresa também atuam nos projetos. Em relação ao cargo desempenhado, um dos proprietários possui formação em Administração e Marketing Digital e é responsável pelo contato com clientes e fornecedores. O segundo proprietário possui formação em Administração e Publicidade e Propaganda e é responsável pela redação e pela direção de arte. A publicitária é graduada em Publicidade e Propaganda e atua com a criação, o desenvolvimento de web sites e marketing digital. O *designer* é estudante de *design* visual e atua com criação.

3.2 O processo projetual na empresa

Após o primeiro contato com o cliente, em uma reunião rápida realiza-se o orçamento do projeto. Contratado o serviço da empresa base, parte-se para o *briefing*, que é efetivado pelos proprietários da empresa base; é neste momento que são captadas as necessidades da empresa contratante. A estratégia de *briefing* da empresa consiste em fazer questionamentos sobre a necessidade do projeto. Um dos proprietários busca preencher uma lista de itens relativos ao projeto, usando uma abordagem estruturada; enquanto o outro concentra-se em manter uma con-

versa investigativa a respeito do projeto e do perfil do cliente. Para os proprietários, o *briefing* deve ser o menor possível.

Na empresa base, ocorre a transmissão oral do *briefing* para os funcionários em uma reunião, e então o projeto é declarado iniciado. Quando há requisitos de projeto ou então documentos do cliente, eles são apresentados à equipe de projeto. Em seguida, as tarefas são distribuídas entre os funcionários. A formação de equipe não chega a ser considerada como uma etapa do processo, pois, devido ao tamanho da empresa, todos participam dos projetos. Os prazos são fixados com flexibilidade, sendo definidos junto aos clientes a partir de uma estimativa aproximada de data.

Cada indivíduo tem a liberdade de trabalhar com seus métodos desejados para o desenvolvimento do projeto. Durante a etapa criativa, ocorrem as aprovações preliminares, realizadas internamente pelos proprietários da empresa. Os arquivos com o material desenvolvido são enviados via e-mail, e os proprietários fornecem um feedback instantâneo para os funcionários. Ao ser aprovado, o material é enviado por e-mail para o cliente. O cliente, então, envia anotações sobre o material, e a empresa ocupa-se de resolver os problemas até o aceite final.

O redator da empresa em estudo realiza o controle do projeto junto aos criativos, enquanto o outro sócio responsabiliza-se pelo contato com os fornecedores e realiza um controle mais brando e operacional sobre o projeto. Geralmente, a apresentação da solução final é realizada via arquivo digital enviado por e-mail. Em alguns casos considerados mais importantes, a empresa base faz a apresentação da solução de forma presencial.

A Figura 2 esquematiza o processo projetual da empresa base.

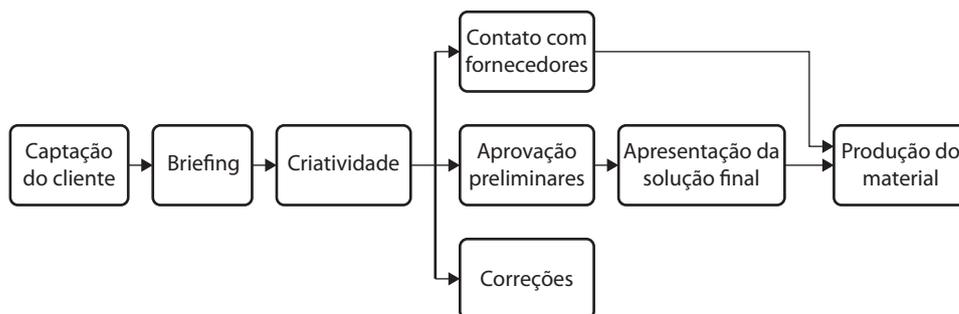


Figura 2: Processo projetual da empresa base

Fonte: os autores.

Em alguns casos, não ocorre a apresentação da solução final com todo o material gerado, pois os materiais vão sendo aprovados um a um. Os proprietários reconhecem que a apresentação presencial do projeto aumenta as chances de aprovação, porém não o fazem por uma questão de praticidade.

3.3 Gestão de projetos na empresa

A empresa em estudo não apresenta maiores preocupações com o gerenciamento de projetos e o faz de forma empírica. O *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK) divide a gestão de projetos em nove etapas, conforme *Project Management Institute* (PMI) (2004), relativas à integração, ao escopo, ao cronograma, aos custos; à qualidade, ao pessoal, à comunicação, aos riscos; e à aquisição envolvidos em um projeto. Apesar de não condizer à realidade da empresa em estudo, essas etapas servem como parâmetros de aproximação com o contexto dessa empresa. Portanto, a gestão de projetos na empresa base apresenta as seguintes características:

- a) é centralizada nos proprietários, que coordenam os prazos de entrega, a comunicação com os fornecedores e clientes e a qualidade dos projetos;
- b) como ferramenta de calendário, utiliza-se o Google Calendar[®], uma ferramenta digital on-line que permite o compartilhamento de eventos. São marcadas apenas as datas de entrega e as reuniões, e a agenda é compartilhada apenas entre os sócios;
- c) a comunicação interna dá-se por e-mails e conversa informal, já que todos os funcionários, incluindo os sócios, trabalham na mesma sala;
- d) para o armazenamento, recuperação e transferência de arquivos entre a equipe, é usada a ferramenta digital Dropbox[®], que utiliza o sistema de armazenamento de dados *nas nuvens*;
- e) é utilizada uma lousa branca para visualizar a distribuição de tarefas nos projetos em desenvolvimento;
- f) cada funcionário possui seu método próprio de trabalho. O que interessa aos gestores é o resultado e não o processo.

O modelo de gestão que mais se aproxima da empresa em questão é a gestão informal de projetos, proposta por Kerzner (2006), a qual não exige muita estruturação e documentação.

Cabe a observação de alguns pontos. O cronograma de projeto compreende as tarefas a serem realizadas dentro de um determinado tempo (ULRICH;

EPPINGER, 2008) e, como não há a estruturação do projeto nas suas devidas etapas e tarefas, a empresa não adota este método. Apenas a data aproximada de entrega do projeto é estabelecida na agenda. As ferramentas digitais são fortemente usadas na empresa, principalmente, para os aspectos comunicacionais dos projetos. O e-mail é o recurso-chave para a comunicação com o cliente e a troca de informações internas. Os funcionários estão cientes do trabalho sendo realizado, porém a falta de um cronograma pode prejudicar a objetividade e a sincronização da equipe de projeto na hora de trocar informações e materiais sobre o projeto.

3.4 Casos bem-sucedidos

Os critérios para atribuição dos casos como *bem-sucedidos* foram o alcance das metas de projeto e a satisfação do cliente após o término do projeto. No final desta seção, uma tabela apresenta as principais características desses casos bem-sucedidos.

O *Caso A* é o projeto de *redesign* de identidade visual e desenvolvimento de material de divulgação para uma empresa que atua com aluguel e vendas de máquinas de recorte de lentes de óculos. O desafio do projeto foi comunicar o reposicionamento da marca sem perder referência com a identidade visual anterior. O projeto teve início em novembro de 2010 e fim em janeiro de 2011.

O material gráfico produzido foi reimpresso, e a empresa segue utilizando e replicando a identidade visual nos seus produtos. Entretanto, pode-se destacar um ponto crítico no processo de *design*: só se verificou a viabilidade de um tipo de recorte especial, necessário a todas as peças desenvolvidas, durante a fase de produção, após a aprovação do cliente. Caso fosse inviável o tipo de recorte desejado, a empresa base teria que redesenhar as peças, levantando a possibilidade de o cliente frustrar-se com a nova proposta. Logo, destaca-se a importância de verificar a viabilidade dos materiais gerados antes de enviar para aprovação do cliente e dar sequência ao projeto. O *briefing* do projeto foi claro quanto ao seu propósito. O cliente forneceu documentos auxiliares e possuía um web site, o que ajudou no reconhecimento do gosto do cliente e na identidade da empresa.

O *Caso B* trata de um projeto de *naming* (i.e., definição de nome da marca), *design* de identidade visual e campanha de lançamento para uma empresa de grupo de corrida, atuante do setor de atividades desportivas. O desafio do projeto – cuja duração foi de agosto a novembro de 2010 – foi lançar a empresa no mercado fazendo o uso de mídias alternativas. Este pro-

projeto proporcionou ao cliente visibilidade, através das ações de divulgação, e crescimento empresarial posterior. Um dos fatores de sucesso foi o envolvimento próximo e ativo do cliente durante o processo criativo, inclusive com encontros presenciais entre o cliente e os membros da equipe de projeto. O cliente foi capaz de utilizar as ferramentas de comunicação desenvolvidas para o projeto, como website e redes sociais.

O projeto encontrou dificuldades que foram superadas com a participação do cliente no processo criativo. A identidade visual utilizava uma mascote que poderia ser prejudicial à imagem da marca; o cliente observou isso e, assim, foram realizadas modificações para se chegar a uma solução satisfatória.

O *briefing* deste projeto foi aberto, sem exigir requisitos e restrições, e deixou a empresa base livre para tomar as decisões de projeto. Dessa forma, a empresa base pode aplicar seus próprios norteadores ao projeto – inovação, diferenciação e o uso de mídias alternativas. Observa-se que este é um dos casos mais estimados pela empresa, devido aos resultados mercadológicos obtidos pelo cliente e aos materiais inovadores gerados.

O Quadro 1 apresenta o resumo dos casos apresentados, descrevendo suas principais características.

Características	Caso A	Caso B
Projeto	<i>Redesign</i> de Identidade visual e material de divulgação.	<i>Naming, design</i> de identidade visual e divulgação da empresa.
Objetivo	Comunicar reposicionamento.	Lançar empresa no mercado.
Motivos de atribuição em caso positivo	Atendimento ao <i>briefing</i> e <i>feedback</i> positivo.	Obteve visibilidade e crescimento após o fim do projeto; Colaboração pró-ativa do cliente; Desenvolvimento de materiais inovadores; Uso das ferramentas digitais desenvolvidas.
Briefing	Claro e preciso.	Aberto.
Material adicional ao briefing	Documentos, website, fotos e descrição dos produtos.	

Quadro 1: Principais características dos casos bem-sucedidos

Fonte: os autores.

Os principais motivos de sucesso dos casos estudados foram: *briefing* claro e preciso; inovação nos materiais gerados; e colaboração pró-ativa do cliente.

3.5 Casos com problemas de execução

Os casos a seguir apresentam problemas – principalmente relacionados ao retrabalho e à perda de tempo – que influenciaram negativamente o processo projetual. No final desta seção, uma tabela apresenta as principais características dos casos problemáticos.

O *Caso C* trata do desenvolvimento de material impresso para a divulgação de uma casa geriátrica, trabalho ocorrido entre novembro de 2010 e janeiro de 2011. A empresa contratante atua no setor de serviços sociais e saúde. O desafio do projeto foi divulgar a empresa alvo com uma mensagem positiva, que se sobressaísse dos aspectos negativos inerentes a esse tipo de serviço.

Neste caso, após a transmissão oral do *briefing*, o mesmo foi refeito pelo *designer* contemplando aspectos objetivos do projeto, como requisitos e restrições, características da empresa e seus norteadores estratégicos. Isso contribuiu significativamente para a definição do conceito do projeto, gerado após a análise do *briefing*, a coleta dos dados e o uso de técnicas criativas.

A empresa base teve problemas para fazer com que o cliente aprovasse a proposta pelos seguintes motivos: erros de digitação no *layout* da peça; mudança nas informações básicas sobre os serviços da empresa em etapa avançada do projeto, causando o *redesign* do *layout*; pedido de *redesign* leve no logotipo durante o andamento do projeto; o empenho de dias de trabalho em uma ilustração que não foi utilizada, já que o que o cliente desejava era uma fotografia no seu lugar. Assim, estas modificações perturbaram o processo de desenvolvimento do projeto, ocasionando diversas correções necessárias para a finalização do projeto.

Um *briefing* bem estruturado não previne decisões erradas nos projetos para a empresa, pois isso depende de outros fatores, como a experiência da equipe e o gosto do cliente. Entretanto, os momentos críticos no processo do projeto devem ser identificados e ponderados, avaliando-se os riscos das decisões adotadas (*e.g.*, se valeria a pena ter desenvolvido a ilustração mesmo sem a aprovação do cliente).

O *Caso D* refere-se ao desenvolvimento de identidade visual para uma empresa de atividades imobiliárias, com início em agosto e fim em novembro de 2010. O caso é considerado problemático porque houve resistência do cliente para as aprovações preliminares e falhas na comunicação. O ponto mais problemático no processo de *design* foi a demora na aprovação do logotipo. O cliente demorava a responder às soluções geradas e, ao responder, demonstrava-se indeciso com elas.

Isso fazia com que a empresa base gerasse diversas soluções novas, derivadas de uma proposta que o cliente havia gostado.

Nesse caso, devido à falta de experiência, a empresa base cometeu um erro ao enviar muitas soluções para o cliente. Além disso, a falta de prazos e etapas de projeto definidas contribuiu para a dificuldade de comunicação entre as partes e o atraso consequente na aprovação da proposta. Neste caso, não havia um *briefing* estruturado.

O Quadro 2 apresenta o resumo dos casos que tiveram problemas de execução, enfatizando suas principais características.

Características	Caso C	Caso D
Projeto	Material impresso para divulgação.	<i>Redesign</i> de identidade visual e material gráfico.
Objetivo	Comunicar aspectos positivos do serviço do contratante;	Revitalizar identidade da empresa para clientes e funcionários.
Motivos de atribuição em caso positivo	Tempo de trabalho perdido com ilustração que não foi usada; Erros de digitação nas peças enviadas para aprovação; Alterações básicas em etapa avançada do projeto.	Resistência do cliente para aprovações preliminares; Dificuldade da comunicação com o cliente; Envio de muitas soluções para o cliente.
Briefing	Refeito pelo designer. Contemplando aspectos objetivos do projeto, como restrições e requisitos.	Desestruturado.
Material adicional ao briefing	Website, com descrição dos produtos e norteadores da empresa.	

Quadro 2: Principais características dos casos com problemas de execução

Fonte: os autores.

Os proprietários da empresa base comentam que outro fator comum ao insucesso de alguns projetos é o uso inadequado das ferramentas digitais desenvolvidas para o projeto (*e.g.*, mídias digitais, perfis em redes sociais e blogues) por parte dos clientes. A não utilização desses recursos, segundo os sócios, está relacionada à falta de envolvimento no cliente no processo projetual.

Em relação ao processo criativo e ao desenvolvimento do projeto, duas ações foram identificadas para ajudar a reparar erros. Realizar uma revisão de textos de forma sistemática diminui a chance de retrabalho em etapas avançadas do projeto. A entrega de textos mal revisados prejudica a empresa e pode causar

constrangimentos frente aos clientes. Para trabalhos de identidade visual, definir a identidade da marca e, após, partir para a geração de alternativas pode auxiliar a manter o foco e a coerência no projeto.

4 Considerações finais

Nas microempresas de publicidade e *design* em fase inicial, geralmente, inexistente uma cultura consolidada de gestão de projetos. Mesmo assim, é fundamental que essas empresas realizem melhorias em seus processos projetuais para sobreviverem ao período de inserção no mercado. Segundo o SEBRAE (2013), 24% das empresas não sobrevivem aos dois primeiros anos de inserção no mercado e, nesse período, falta aos empreendedores experiência em gestão. Visto que estas empresas têm familiaridade com o *briefing* de projeto (MATOS; OLIVEIRA, 2007), e que existe a possibilidade de seu uso como uma ferramenta de gestão de projetos (PHILLIPS, 2007), o mesmo apresenta-se como uma opção viável e prática no cumprimento desta função.

As empresas de publicidade e comunicação visual atendem a diversos setores de mercado, e os variados clientes encontram-se em níveis distintos de desenvolvimento e maturidade empresarial. Cada projeto possui características distintivas e nem sempre os clientes fornecem todas as informações desejadas para o projeto. Portanto, é necessário que o *briefing* mantenha-se flexível, adequando-se para necessidades particulares de cada projeto. Além disso, corroborando Lauche (2005), no Caso C deste estudo, a atitude pró-ativa do *designer* na busca de informações sobre o contexto projetual contribuiu significativamente para o desenvolvimento do projeto.

Favorecer a comunicação interna e externa à equipe de projeto melhora a execução do projeto (TURNER; MÜLLER, 2004; RYD, 2004). Para isso, é importante que a empresa tenha o conhecimento do seu processo projetual, assim como de algumas etapas conflituosas recorrentes nos projetos (*e.g.*, revisão dos textos, aprovação do conceito). Os pontos problemáticos identificados podem servir para reforçar a atenção em etapas críticas do processo. Com esta consciência, a empresa deve adicionar ao *briefing* os marcos de projeto (*milestones*), assim como, estar atenta aos pontos críticos do projeto.

Analisando os casos bem-sucedidos e os casos problemáticos pode-se constatar que a eficiência no desenvolvimento do projeto pode ser aumentada quando:

são fixados requisitos para o projeto; são fornecidas referências para o projeto e informações úteis sobre o contexto empresarial; e quando se estabelece um cronograma que auxiliará no acompanhamento das principais etapas do projeto.

O cronograma pode criar um vínculo entre o cliente e a empresa e facilitar a comunicação ao longo do projeto. Um *briefing* bem definido e o envolvimento do cliente são fatores significativos que influenciam positivamente no resultado de um projeto.

Referências

BRUCE, M.; COOPER, R.; VAZQUES, D. Effective design management for small businesses. *Design Studies*, v. 20, p. 297-325, 1999.

KERZNER, H. *Project management: a system approach to planning, scheduling, and controlling*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc, 2006.

LAUCHE, K. Job. Design for good design practice. *Design Studies*, v. 26, p. 191–213, 2005.

MATOS, Ligia Aparecida I.; OLIVEIRA, Maria José de. O modus operandi do briefing das agências de comunicação em Juiz de Fora - MG. *Estação científica online*, Juiz de Fora, MG. v. 4, p. 1-14, 2007.

MOZOTA, B. *Gestão do design: usando o Design para construir valor de marca e inovação corporativa*. Porto Alegre: Bookman, 2011.

PHILLIPS, P. *Briefing: a gestão do projeto de design*. São Paulo: Blucher, 2007.

PRODANOV, C.; FREITAS, E. *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <<http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>>. Acesso em: 5 jul. 2014

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. *A guide to the project management body of knowledge: PMBOK Guide*. [s. l.]: PMI, 2004.

RYD, N. The design brief as carrier of client information during the construction process. *Design Studies*, v. 25, p. 231–249, 2004.

SEBRAE (São Paulo). *MPEs em números: classificação das micro e pequenas empresas de acordo com o número de empregados*. SEBRAESP, 2014. Disponível em: <http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/EstudosPesquisas/mpes_numeros/classificacao_mpe_empregados.jpg>. Acesso em: 1 jul. 2014.

SEBRAE (São Paulo). *Sobrevivência das empresas atinge 76% no Brasil*. SEBRAESP, jul. 2013. Disponível em: <<http://www.sebraesp.com.br/index.php/component/content/article/76-noticias/multissetorial/9201-sobrevivencia-das-empresas-atinge-76>>. Acesso em: 2 jul. 2014.

TURNER, J.; MÜLLER, R. Communication and Co-operation on Projects Between the Project Owner As Principal and the Project Manager as Agent. *European Management Journal*, v. 22, n. 3, p. 327–336, 2004.

ULRICH, K.; EPPINGER, S. *Product design and development*. 4. ed. New York: McGraw-Hill Inc, 2008.

YIN, R. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2001.

O COMPORTAMENTO DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE MODA NAS REDES SOCIAIS

THE BEHAVIOR OF MICRO AND SMALL FASHION BUSINESSES IN SOCIAL NETWORKS

Francisco J. S. M. Alvarez *

Marcela Bortotti Favero **

* Graduado pela Universidade de São Paulo. Docente. Doutor em Administração pela FEA-USP.
✉ falvarez@usp.br

** Graduada pela Faculdade Cidade Verde. Docente. Mestre em Têxtil e Moda pela EACH-USP.
✉ mar_favero@hotmail.com

Resumo

Neste artigo – cujo objetivo é apresentar os aspectos relacionados ao comportamento das micro e pequenas empresas de moda nas redes sociais – explora-se a questão da frequência das publicações e suas relações com as interações dos usuários. Os dados foram coletados por meio de monitoramento das *fan pages*¹ de vinte e três empresas de confecção da região do Brás, de São Paulo (centro comercial e lojas de rua), durante um período de dois meses. Os resultados apontam que as micro e pequenas empresas de moda estão utilizando a rede social *Facebook* com intensidade diferente, porém não se observa nenhuma relação direta entre a média de publicações e a média de respostas dos usuários (interação do consumidor com a página). Outro resultado relevante está relacionado com o dia de maior retorno geral das respostas do usuário, que para a micro e pequena empresa de confecção está no domingo e nas segundas-feiras.

¹ *Fan pages* são páginas das marcas no Facebook, as quais os fãs dessas marcas podem “curtir”.

Palavras-chave: Moda. Micro e pequena empresa. Rede social. Facebook

A b s t r a c t

This paper aims to present aspects related to the behavior of micro and small fashion companies on social networks. This paper explores the question of the frequency of publications and their relationships with users' interactions. Data were collected through monitoring of fan pages of twenty-three apparel companies of the Bras de São Paulo (shopping center and high street shops) region over a period of two months. The results show that micro and small fashion companies are using the social network, Facebook, with different intensity, but does not observe any direct relationship between the mean of publications and the average responses of users (consumer interaction with the page). Another important result is related to the day of greatest overall return on user responses, for micro and small clothing firm is on Sunday and Mondays.

Key words: Fashion. Micro and small companies. Social network. Facebook.

1 Introdução

O setor de moda apresenta grande importância tanto em termos sociais, pelo impacto que causa no comportamento dos consumidores, quanto em termos de negócios, pela presença de grandes empresas com altos volumes de venda e, principalmente, pela maciça participação das micro e pequenas empresas que atendem a diversas etapas da cadeia de negócios. No Brasil, o setor apresentou em 2012 um faturamento de US\$ 58,40 bilhões, composto por mais 30 mil empresas, dentre as quais 70% são micro e pequenas, o que representa 5,5% do PIB nacional (TEXBRASIL, 2013).

O contínuo crescimento das indústrias na área têxtil de confecções estimula a abertura de novas empresas, que são impulsionadas pela baixa barreira de entrada nesse mercado. Em consequência, o setor do vestuário é caracterizado pelo elevado índice de competitividade. Este segmento apresenta produtos com grande similaridade, os quais são oferecidos a um mesmo público, em especial quando se trata de moda para a massa, comumente chamada de “modinha”. Para Avelar (2009, p. 77) “[...] modinha é a cópia que se dá a partir de referências dos desfiles e, também, da televisão e de revistas [...]” mesmo que com algumas adições ou alterações de detalhes.

Diante desse cenário competitivo, em que a organização corre risco de perda de seus consumidores devido à grande gama de produtos similares disponíveis no mercado, torna-se importante estabelecer um processo de comunicação contínua para que a empresa seja lembrada pelo consumidor (EASEY, 2009; ZENONE; BUAIRIDE, 2005; CIFUENTES; BARRERO; MEDONZA, 2006).

Em relação à comunicação de marketing, nota-se que as micro e pequenas empresas têm dificuldades, devido ao elevado investimento que as mídias tradicionais exigem, tanto para inserção da mensagem na mídia como para elaboração do material. É importante observar que a mensagem depende de cada marca e cada público. Por outro lado, a evolução tecnológica trouxe a possibilidade de ampliar a quantidade de ferramentas de informação e comunicação, possibilitando novas formas de interação com os consumidores, por meio das redes sociais (KOTLER; ARMSTRONG, 2007; GIGLIO; PEREIRA; RYNGELBLUM, 2006).

As redes sociais são espaços virtuais para a realização de trocas entre consumidores, organizações, o meio publicitário, dentre outros (LEIVAS, 2010). No Brasil as redes de maior destaque são: *Facebook, Orkut, Twitter, Youtube, Myspace e LinkedIn*.

Nota-se um potencial favorável para a utilização da *internet* e das redes sociais para a comunicação das micro e pequenas empresas de confecção com seu público-alvo. Essas ferramentas apresentam um grande alcance e necessitam de um investimento inicial reduzido.

Com base nesta discussão, o objetivo deste trabalho é apresentar os aspectos relacionados ao comportamento das micro e pequenas empresas de moda nas redes sociais. Neste artigo, explora-se a questão das frequências das publicações e suas relações com as interações dos usuários.

2 Redes sociais

A evolução da *internet* permitiu o aparecimento de ferramentas e aplicações *online* cada vez mais interativas e colaborativas (PATRÍCIO; GONÇALVES, 2010). As redes sociais apresentam um novo cenário para a comunicação, em especial pelo fluxo de informações que estas, em conjunto com outras ferramentas *online*, permitem. O consumidor que antes recebia as informações externas já filtradas, pois a empresa publicava apenas o que queria, agora tem acesso às informações que desejar. Além disso, possui canais para divulgá-las, e essa

facilidade de compartilhamento tem por resultado um aumento da influência interpessoal. (TROY; STACY; TIPHANE, 2009; ARAÚJO, 2011).

As novas mídias digitais incluem *games*, *mobile marketing*, redes sociais *online*, entre outras. O conceito de rede social é estruturado sobre dois pilares: a plataforma tecnologia da *Web 2.0* e o conteúdo gerado pelo usuário (KAPLAN; HAENLEIN, 2010). Ressalta-se que as ferramentas da *Web 2.0* são geralmente fáceis e de uso intuitivo, por isso mesmo pessoas sem conhecimento algum de programação podem abrir seu *blog* ou um perfil em alguma rede social e expor suas ideias (SANTOS; MANTOVANI, 2010).

As redes sociais, conforme exposto por Rosa (2010), Pettenati e Ranieiri (2006), e Brandtzaeg e Heim (2007), são plataformas que suportam, em um espaço comum, a partilha de informações com outros usuários, de conteúdos diversos por meio de diferentes formatos, criando redes ou comunidades colaborativas. Em todas as redes sociais, o usuário cria um perfil e, a partir deste, pode disponibilizar informações pessoais. Além disso, pode interagir de forma passiva (apenas lendo) ou ativa (comentando e criando tópicos) com diversas comunidades de temas que lhe interessem (HARRISON; THOMAS, 2009). Dentro das inúmeras redes sociais, há o *Facebook*, que apresenta um forte destaque no Brasil e será explorado melhor no tópico que segue.

3 O Facebook

Essa pesquisa tem como foco a rede social *Facebook*; por isso, torna-se relevante um tópico para apresentá-lo de maneira detalhada. O *Facebook* é uma rede social que tem como missão dar às pessoas o poder de compartilhar informações e fazer do mundo um lugar mais aberto e conectado (FACEBOOK, 2013).

Em 2007, o *Facebook* criou condições para a entrada das marcas na rede por meio da ativação das “páginas”, que permitem a construção de uma comunidade da marca. Os autores Muniz Junior e O’Guinn (2001) definem *comunidade de marca* como uma comunidade especializada, cujo centro é um bem ou serviço, baseada em um conjunto de relações entre os admiradores de uma marca, caracterizada por uma consciência compartilhada, rituais e tradições e um senso de responsabilidade moral. É importante observar que as comunidades não são mais restritas por aspectos geográficos, visto que as marcas transcendem a geografia, bem como as mídias.

No caso das comunidades de marca do *Facebook*, cada usuário que “curte” a página de uma marca assume a designação de fã. As páginas das marcas são espaços para a construção de vínculos entre os usuários e as marcas, que podem partilhar de opiniões e críticas e ainda interagir com os outros membros da comunidade (CRESPO, 2011).

De acordo com Crespo (2011), para que as páginas das marcas realmente potencializem as relações entre marca e consumidores, é preciso que a comunicação estimule a visita constante do usuário à página. Sugere-se então que a marca publique conteúdos informativos e entretenimento, com a finalidade de motivar os fãs a retornarem à página.

4 Comportamento na rede Social

Entrar numa rede social envolve um comportamento social; nesse quesito alguns autores apontam a necessidade de ser ativo (as redes sociais exigem interação entre os usuários), apresentar conteúdos interessantes e de maneira não profissional. Afinal, é uma plataforma de troca de informações entre usuários e não um *site* corporativo (KAPLAN; HAENLEIN, 2010).

Simon (2012) reafirma a necessidade de *ser social* nas redes, e aponta a necessidade de que a marca engaje e estimule o diálogo, buscando gerar relacionamento com e entre os usuários. Para o autor, o comportamento nas redes sociais deve ser voltado ao emocional, o que facilita a criação de relacionamentos; para construir uma conversa dentro da rede é necessário que se defina uma linha editorial e se abordem vários temas, e não se concentre somente em produtos e serviços da empresa. A interação deve ser estimulada com humor e, por fim, o autor expõe a importância de se trabalharem diversas mídias, buscando-se a integração dessas.

Esse universo das redes sociais vem sendo explorado por empresas de todos os setores, inclusive do setor de moda, como será detalhado no tópico que segue.

5 As redes sociais e o setor de moda

No setor de vestuário de moda, a utilização das redes sociais está em crescimento. Para algumas marcas, estar nessas redes deixou de ser uma opção, pois é preciso estar onde seus consumidores se encontram para ouvi-los e atendê-los da melhor forma possível (ARAÚJO, 2011).

O quadro a seguir tem a finalidade de validar a importância das redes sociais (*Facebook*) para as marcas de moda, considerando que as marcas mais valiosas do Brasil e do mundo nesse segmento estão presentes nesta rede, e, ainda, apresentam uma grande quantidade de fãs em suas páginas.

MARCAS	NÚMERO DE FÃS
NIKE	11.528.635
H&M	13.192.252
ZARA	15.607.080
RALPH LAUREN	5.928.033
ESPRIT	252.732
ADIDAS	10.203.527
UNIQLO	189.981
NEXT	1.151.976
HUGO BOSS	3.101.042
METERSBONWE	-
LUIS VUITTON	12.483
HERMÈS	856.409
GUCCI	9.731.512
CHANNEL	8.053.571
FENDI	1.791.831
BURBERRY	14.599.723
HERING	446.301
RIACHUELLO	1.775.350
AREZZO	607.672
MARISA	688.166

Quadro 1: Quadro com as marcas valiosas e o *Facebook*

Fonte: os autores (2013).

O quadro é composto por três blocos, sendo os dois primeiros referentes às mais valiosas marcas de moda e de luxo de confecção do mundo, de acordo com o relatório da BrandZ (2012). A última parte do quadro refere-se às quatro marcas nacionais de confecção mais valiosas, com base no relatório da Brand Analytics (2012) referente ao ano de 2011. A partir do quadro, verifica-se que as marcas mais valiosas de moda estão presentes no *Facebook*. Nota-se que apenas a marca chinesa *MetersBonwe* não se encontra presente nessa rede social, que ainda sofre, naquele país, algumas restrições quanto ao seu uso (PORTAL UOL, 2011).

6 Redes sociais e comunicação

Segundo Ribeiro (2011), as redes sociais permitiram um desenvolvimento das comunicações. As empresas têm agora um meio de produção e divulgação nunca antes visto, com um elevado potencial de propagação. Por esse motivo, muitas empresas estão aderindo a essa nova plataforma. Os autores Santos e Mantovani (2010) acreditam que as redes sociais podem ser utilizadas pelas empresas para manter contato com os consumidores, compreender e identificar necessidades de seu público-alvo.

Particularmente em relação ao *Facebook*, a organização Buddy Media (2012), por meio de um monitoramento de 1.800 páginas, que analisou o número de “curtidas”, comentários, compartilhamentos e interação (considerada a soma dos três); mapeou algumas estratégias efetivas de *posts* para empresas como *quando postar*, *quanto postar* e a *forma de postar*, como detalhado a seguir.

A primeira dica relaciona-se com *quando postar*. A organização acredita que as empresas devem fazê-lo durante os finais de semana, pois observou-se que a taxa de interação aumenta 14,5% nesses dias; e devem evitar as quartas-feiras, visto que a taxa de interação é de 7,6% abaixo da média. Ao olhar especificamente para a indústria do vestuário, nota-se que a interação com os *posts* aumentam durante a semana, tendo como picos acima da média os dias de quinta-feira e sábado. Em relação aos horários dos *posts*, a Buddy Media (2012) identificou que os *posts* fora do horário comercial, das sete da noite às oito da manhã, recebem 14% a mais de interação que os *posts* do horário comercial.

De acordo com a Buddy Media (2012), as marcas não devem exceder sete *posts* por semana, é preciso identificar os dias de maior interação e concentrá-los nesses dias (não superando dois por dia). Segundo a organização, quando a página supera sete publicações por semana, a interação decresce 25%.

Pode-se observar que estudos estão sendo conduzidos com a intenção de mapear estratégias para alcançar um melhor comportamento das marcas dentro das redes sociais. A Buddy Media (2012) já traz detalhados alguns pontos, como em relação a quando postar, quanto postar e a forma do *post*. Com essas diretrizes, as marcas podem alcançar um maior engajamento dos usuários. Ressalta-se que, para uma comunicação efetiva dentro das redes, as publicações devem ter o engajamento dos usuários.

7 Metodologia

A escolha do método de pesquisa está intimamente ligada com a definição do objetivo. Este estudo é de caráter exploratório, visto que busca a familiarização com o fenômeno (MATTAR, 2001).

A pesquisa caracteriza-se ainda como de planejamento *ex post facto*, já que as variáveis não podem ser manipuladas pelo pesquisador, e de dimensão temporal transversal, já que a coleta de dados foi realizada durante um único período de tempo (COOPER; SCHINDLER, 2003; MALHOTRA, 2001), neste caso, por um período de oito semanas consecutivas, de final de julho a início de setembro. Foi realizado em ambiente de campo, avaliando a rotina real dos usuários, visto que o estudo buscou analisar as atividades das pessoas em seu contexto real, sob as condições reais. (COOPER; SCHINDLER, 2003). Neste caso, entende-se por ambiente de campo o ambiente virtual, *online*, dentro da rede social *Facebook*.

O polo de confecção do Brás foi selecionado por conveniência, em função de seu destaque como centro de moda para as classes médias e baixas, e como distribuidor para lojas menores de todo o país. Para a seleção das marcas, atentou-se, em um primeiro momento, para dois pontos: (a) porte da empresa, micro ou pequena de acordo com a Lei Geral da Micro e Pequena Empresa (Lei nº 123/2006); e (b) presença na rede social *Facebook*, na condição de *fan page*. A amostra final totalizou 23 empresas.

O desenvolvimento do estudo apoiou-se no método de coleta de dados de observação não participante. De acordo com Marconi e Lakatos (2005, p. 195), na observação não participante “[...] o pesquisador toma contato com a comunidade, grupo ou realidade estudada, mas sem integrar-se a ela: permanece de fora”. Pode designar também como observação passiva, onde o pesquisador presencia o fato, mas não participa dele.

A coleta de dados iniciou abastecendo-se a planilha do Excel com informações quanto a número de postagens diárias das empresas e respostas dos usuários (“curtidas”, comentários, compartilhamentos). Com o auxílio do Excel, extraíram-se as principais médias em relação à quantidade e à frequência de publicações e respostas dos usuários (“curtidas”, comentários e compartilhamentos); e também em relação à resposta geral de cada tema publicado.

8 Discussão dos resultados

Observa-se nas empresas monitoradas que as postagens se distribuem-se de maneira constante durante a semana com média de 1,14 *posts* por dia, e apresentam uma menor frequência nos finais de semana, quando a média diminui para 0,49. Oito dessas empresas não fazem nenhuma publicação aos sábados e domingos; outras reduzem a quantidade de ações. Durante a semana, as médias de interação do usuário com as publicações da empresa são de: 16,53 “curtidas”, 1,17 comentários e 4,82 compartilhamentos por publicação.

Ao contrário do que apontado pela teoria (BUDDY MEDIA, 2012), as empresas monitoradas não apresentaram picos de interação acima da média na quinta-feira; na verdade, este foi o dia de menor resposta geral do usuário, embora seja o dia com maior média de publicações. Tais picos ocorreram na segunda-feira, com uma média de resposta total do usuário de 26,94 por publicação. O pico de interação do usuário com a *fan page* acontece no domingo, e não no sábado, como colocado pela Buddy Media (2012), e apresenta média de resposta total de 26,81, sendo esse ainda o dia de maior média de compartilhamentos por publicação, conforme apresentado na tabela 1.

Ações/ Resposta	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domin- go	Média Semanal
Publicações	1,43	1,36	1,47	1,57	1,18	0,59	0,39	7,99
“Curtidas”	19,23	15,69	17,18	13,57	16,98	17,52	19,29	119,46
Comentários	1,57	1,04	1,28	1,05	0,91	1,20	0,82	7,87
Compartilha- mentos	6,14	3,95	4,00	3,54	6,47	3,49	6,70	34,29
Resposta Total	26,94	20,68	22,46	18,16	24,36	22,21	26,81	161,62

Tabela 1: Médias de ações/respostas por dia da semana

Fonte: autores (2014).

De acordo com a Buddy Media (2012), as empresas não deveriam exceder sete *posts* semanais. Na amostra, identificamos sete empresas com médias superiores a esse número, chegando ao pico de 42 publicações semanais, como se observa na tabela a seguir.

Empresa	Número de Fãs	Média de publicações semanais	Média de resposta por publicação
Regina Salomão	10.307	42	3,82
Eva Bella	18.533	19	27,98
Nina Menina	572	17	38,13
Confraria	3.722	15	36,28
Soulier	15.166	12	7,34
Blue Beni	127	12	7,7
Cute Confeccões	127	9	41,52
Claudia Rebelo	3.689	7	25,36
Girraz	2.923	6	126,22
Tricomix	2.291	6	12,38
Apneia	6.745	5	9,84
Rosa Fina	2.088	5	65,53
Milore	704	4	14,79
Ofício Jeans	636	4	11,87
Kaluly	6.275	4	69,98
Estratosfera	2.024	3	3,33
Studio AT	722	3	1,38
Beth Lingerie	119	3	0,47
Iorane	27.383	3	7,03
NK3	9.135	2	1,84
Miss Chilli	2.282	2	4,31
Top Jeans	175	1	1,51
BB Baby	117	1	1,79

Tabela - 2 Médias de publicações semanais

Fonte: os autores (2014).

Como observado na tabela 2, não é possível definir uma relação direta entre o número de publicações e a média de resposta geral do usuário (“curtidas”, comentários e compartilhamentos). Nota-se que a média de resposta das empresas que apresentam mais que sete publicações é superior à média das empresas que apresentam menos, o que contradiz a colocação da Buddy Media (2012) discutida no referencial teórico, porém há casos de destaque, como a empresa Girraz, que, com seis publicações semanais, apresenta uma média de retorno de 126,22.

9 Considerações Finais

Este artigo teve por objetivo identificar aspectos em relação à frequência de postagem e resposta dos usuários das micro e pequenas empresas de moda.

Para isso, desenvolveu-se um referencial teórico sobre as redes sociais e o comportamento da empresa de confecção, discutido pela teoria, nesse ambiente.

Os resultados apontam que as micro e pequenas empresas pertencentes à amostra deste artigo estão utilizando o *Facebook* com diferentes intensidades; há um limite inferior de postagens semanais de 1 e um limite superior de 42, e nota-se que não existe uma relação diretamente proporcional entre a quantidade semanal de publicações e a resposta do usuário. Em relação ao dia da semana, destacam-se o domingo e a segunda-feira, e acredita-se que isso pode estar relacionado com o fato de as empresas venderem para atacado e varejo, e as compras em atacado normalmente acontecerem no começo da semana. Por isso haveria uma forte pesquisa nesses “catálogos virtuais”, que são as *fan pages*, no domingo e na segunda-feira.

O estudo concentra-se apenas em aspectos quantitativos da utilização das redes sociais pelas micro e pequenas empresas de moda, e torna-se relevante que futuras pesquisas explorem o contexto qualitativo das publicações, ou seja, o conteúdo da mensagem. O intuito é observar se as micro e pequenas empresas trabalham formas e conteúdos de mensagem semelhante ao que fazem as médias e grandes organizações, e verificar o que apresenta um maior resultado (resposta geral do usuário) ao se pensar na realidade das pequenas empresas brasileiras.

Referências

ARAÚJO, R. Rentável conexão: redes sociais impulsionam e-commerce e favorecem a indústria da moda. *Revista Costura Perfeita*. São Paulo, ano 12, n. 62, p. 14-18, jul./ago. 2011.

AVELAR, S. *Moda: globalização e novas tecnologias*. São Paulo: Estação das Letras e Cores, 2009.

BRANDANALYTICS. *As marcas mais valiosas do Brasil*. 2014. Disponível em <<http://www.brandanalytics.com.br/indranking.html>>. Acesso em: 24 abr. 2014.

BRANDZ. *As 100 empresas mais valiosas de 2013*: relatório anual. 2014.

BRANDTZAEG, P. B.; HEIM, J. *Initial context, user and social requirements for the Citizen Media applications*: Participation and motivations in off- and online communities.

Citizen Media Project. 2007. Disponível em <http://www.academia.edu/789521/Initial_context_user_and_social_requirements_for_the_Citizen_Media_applications_Participation_and_motivations_in_off-and_online_communities>. Acesso em: 22 abr. 2013.

BUDDY MEDIA. *Strategies for effective wall posts: a timeline analysis*. 2012. Disponível em: <http://www.salesforce.com/marketing-cloud/>. Acesso em: 30 mai. 2013

CIFUENTES, C. A.; BARRERO, L. M. R.; MENDONZA, D. F. R. Construcción de marcas, una forma de competir. *INNOVAR – Espacio estudiantil*, v. 16, n. 27, p. 127-131, jan./jun. 2006.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P.S. *Método de pesquisa em administração*. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

CRESPO, C. *Olá Comunidade: as marcas no facebook – um espaço mediado pelas relações públicas*. 2011. 170 f. Relatório de estágio na agência Blue Pepper media. (Mestrado em Gestão estratégica das relações públicas) - Escola Superior de Comunicação Social, Lisboa, 2011.

EASEY, M. *Fashion marketing*. 3. ed. New Jersey: Wiley-Blackwell, 2009.

FACEBOOK. 2013. Disponível em: <<https://www.facebook.com/>>. Acesso em: 2013.

GIGLIO, E. M.; PEREIRA, P. G.; RYNGELBLUM, A. Investigações sobre as relações entre a *internet* e as mudanças estratégicas, exemplificadas no mercado imobiliário. *RBGN: Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, São Paulo, v. 8, n. 21, p. 43-54, mai./ ago. 2006.

HARRISON, R.; THOMAS, M. Identity in online communities: social networking sites and language learning. *International Journal of Emerging Technologies & Society*, v. 7, n. 2, p. 109-124, 2009.

KAPLAN, A.M.; HAENLEIN, M. Users of the world, Unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizon*, v. 56, p. 59-68, 2010.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. *Princípios de marketing*. São Paulo: Pearson, Prentice Hall, 2007.

LEIVAS, M. A publicidade interativa através das redes sociais: A campanha “eu vivo a Seleção”. In: Congresso Brasileiro da Ciência da Comunicação - Intercom – Sociedade Brasileira de estudos Interdisciplinares da Comunicação, 33., 2010, Caxias do Sul. *Anais...Caxias do Sul: Sociedade Brasileira de estudos Interdisciplinares da Comunicação*, set. 2010.

MALHOTRA, N. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos da metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MATTAR, F. N. *Pesquisa de marketing*. São Paulo: Atlas, 2001.

MUNIZ JUNIOR, A. M.; O'GUINN, T. C. Brand Community. *Journal of Consumer Research*, v. 27, p. 412-432, 2001.

PATRÍCIO, R.; GONÇALVES, V. Facebook: rede social educativa? In: *Encontro Internacional de TIC e educação*, 1. Universidade de Lisboa, 2010. Disponível em <<https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/3584/1/118.pdf>>. Acesso em: 2013.

PETTENATI, M. C.; RANIERI, M. Informal learning theories and tools to support knowledge management in distributed CoPs. In: *Innovative Approaches for Learning and Knowledge Sharing, EC-TEL. Workshop Proceeding*. 2006. Disponível em: <<http://ceur-ws.org/Vol-213/ECTEL06WKS.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2013.

PORTAL UOL. *Proibido na China, Facebook planeja entrar no país com ajuda de sites de buscas Baidu*. 2011. Disponível em <<http://tecnologia.uol.com.br/ultimas-noticias/redacao/2011/04/11/proibido-na-china-facebook-planeja-entrar-no-pais-com-ajuda-do-site-de-buscas-baidu.jhtm>>. Acesso em: 30 jun. 2014.

RIBEIRO, A.F.D. *As redes sociais a serviço das agências de comunicação. Relatório de estágio*. 2011. 85 f. Dissertação (Mestrado em ciências da comunicação. Especialização em audiovisual e multimídia) - Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho, Braga, 2011.

ROSA, N. G. H. *O impacto das redes sociais no marketing: perspectiva portuguesa*. 2010. 87 f. Dissertação (Mestrado em Marketing) – Instituto Superior de Economia e Gestão, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, 2010.

SANTOS, D. L. J.; MANTOVANI, D. M. N. Comunicação nas redes sociais: um estudo com usuários das comunidades do Orkut. *Análise – A revista acadêmica da FACE*. Porto Alegre, v. 21, n. 1, p. 30-41, jan./jun. 2010.

SIMON, C. 6 dicas para mandar bem em conteúdo de marca nas redes sociais. 2012. *Exame.com*. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/marketing/noticias/6-dicas-para-mandar-bem-em-conteudo-de-marca-nas-redes-sociais>>. Acesso: 12 set. 2012.

TEXBRASIL. *Sobre o setor*. 2013. Disponível em: <<http://www.texbrasil.com.br/texbrasil/SobreSetor.aspx?tipo=15&pag=1&nav=0&tela=SobreSetor>>. Acesso: 18 nov. 2013.

TROY, E.; STACY, M.; TIPHANE, D. Viral Marketing: Industry Insiders' Insight on the Impact of Diffusion, Variation, and Selective Retention. *Conference Papers - International Communication Association*, 2009, Annual Meeting, p. 1-26p.

ZENONE, L. C.; BUAIRIDE, A. M. R. *Marketing da promoção e merchandising: conceitos e estratégias para ações bem-sucedidas*. São Paulo: Cengage Learning, 2005.

PRÁTICAS DE RECICLAGEM DE RESÍDUOS TÊXTEIS: UMA CONTRIBUIÇÃO PARA A GESTÃO AMBIENTAL NO BRASIL

PRACTICE OF TEXTILE WASTE RECYCLING: A CONTRIBUTION FOR ENVIRONMENTAL MANAGEMENT IN BRAZIL

Poliana Gomes Silveira Machado *
Jordan Nassif Leonel **

R e s u m o

A reciclagem de produtos têxteis é o método industrial de reprocessamento de roupas usadas, material fibroso e restos de tecidos com a finalidade da formação de novos produtos. Práticas de reciclagem no setor têxtil vêm sendo adotadas desde o início do século XX. O presente artigo tem como objetivo promover a compreensão da reciclagem de resíduos têxteis como alternativa para a redução dos impactos ambientais. Atualmente, a maior parte desses resíduos é descartada de forma inadequada, sendo destinada aos aterros sanitários das nações. A reciclagem de resíduos têxteis é uma indústria bem organizada como pode ser comprovado nos exemplos destacados neste artigo e que descrevem práticas de empresas no Brasil e em outras localidades. Isso aponta diretrizes para a ampliação desse processo como forma de minimizar os impactos ambientais provocados pelo setor, em consonância com as políticas públicas e com a necessidade de mudança no modelo atual de consumo.

P a l a v r a s - c h a v e : Sustentabilidade. Gestão de Resíduos. Reciclagem Têxtil.

* Mestranda em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local pelo Centro Universitário UNA (2014). Bacharel em Moda pelo Centro Universitário UNA (2013) e graduada em Administração de Empresas pela Faculdade Senac Minas (2012). Pesquisadora no tema práticas sustentáveis no setor têxtil e de confecção.
✉ polianaversi@hotmail.com

** Mestre em Engenharia de Produção/ Mídia e Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Graduado em Administração de Empresas com Habilitação em Comércio Exterior pelo Centro Universitário UNA. Professor da Faculdade Senac Minas. Professor Associado à Fundação Dom Cabral (FDC). Pesquisador nos temas de gestão, inovação e sustentabilidade.
✉ jordannassif@hotmail.com

A b s t r a c t

The recycling of textiles is the method of reprocessing used clothing, fibrous material and leftover fabric for the purpose of formation of new products. Recycling practices in the textile industry have been adopted since the beginning of the twentieth century. This article aims to promote understanding of recycling textile waste as an alternative to reduce environmental impacts. Currently, most of this waste is disposed of improperly, and being destined for landfills in several countries. The recycling of textile waste is a well-organized industry, thus, examples of companies doing this practice in Brazil and elsewhere in the world are outlined, pointing out guidelines for the expansion of this process in order to minimize environmental impacts by the sector in line with the public policy and the need to change the current model of consumption.

Key words: Sustainability. Waste management. Textile recycling.

1 Introdução

Nos últimos três séculos, a atividade humana configurou uma sociedade moldada na competitividade e na lógica do consumo como mola propulsora para o desenvolvimento. Isso provocou uma atividade industrial de alto impacto, que parece contribuir para a exaustão dos recursos do planeta Terra. Essa realidade não é diferente no setor têxtil e de confecções, mas é possível perceber movimentos que apontam alternativas e lógicas produtivas que têm na sustentabilidade, por meio da reciclagem e reúso de produtos têxteis, estratégias que viabilizam um fazer mais consciente (MACHADO; LEONEL, 2013).

De acordo com relatórios do Fundo de População das Nações da Organização das Nações Unidas (UNFPA) – (2011), a população mundial atinge aproximadamente 7 bilhões de pessoas e demanda os mais variados itens de consumo. Segundo Leonard (2010)¹, os recursos naturais estão se tornando escassos; pois o consumo é demasiado alto. Apenas nas últimas três décadas, 33% dos recursos naturais do planeta foram consumidos para sustentar os hábitos de vida atuais. Caso todos consumissem ao ritmo dos Estados Unidos da América do Norte (EUA), seriam necessários três a cinco planetas para uma produção que atendesse à demanda. A autora prossegue acrescentando que 5% da população mundial

¹ Annie Leonard é conhecida como criadora e narradora do documentário *The Story of Stuff* (A história das coisas), que trata sobre o ciclo de vida de bens materiais, disponível em www.storyofstuff.com (2007, official version). Também publicou uma versão em livro do filme, lançado em março de 2010 pela Free Press, da Simon & Schuster. É cocriadora e coordenadora do GALA (Global Alliance for Incinerator Alternatives) e atua nos conselhos de Fórum Internacional de Globalização e Saúde Ambiental.

estão nos EUA e consomem 30% dos recursos mundiais. Na América do Norte, 99% das coisas que percorrem o sistema tornam-se lixo em menos de seis meses. Apenas 1% ainda é usado após esse período.

No Brasil e, em especial, no ramo têxtil, a realidade não é muito diferente, no entanto há sinais de mudança. Segundo a Análise Gestão Ambiental (2013), o país atravessou um período de redução no desmatamento da Amazônia na última década. Houve progressos também no campo legal. Novo conjunto de normas e leis foi debatido e aprovado, como a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em 2010, e o novo Código Florestal, em 2012. Além disso, a realização da Rio+20 confirma o Brasil como *locus* para avanços neste campo e potencial para se firmar como referência em sustentabilidade.

Ainda segundo dados da Análise Gestão Ambiental (2013), 25 dos 28 segmentos econômicos analisados melhoraram suas práticas ambientais quando comparados com a edição anterior. O setor têxtil e de vestuário está entre os que apresentaram melhora no *ranking*, visto que, entre o período de 2008 a 2012, o segmento apresentou crescimento de seis pontos.

Desta forma, verifica-se que as práticas de gestão ambiental estão progredindo. Porém, o segmento ainda se localiza em nona colocação no Índice da Gestão Ambiental Corporativa (IGAC) (ANÁLISE GESTÃO AMBIENTAL, 2013). Considerando que a indústria têxtil e de confecções é de alto impacto, seja pela necessidade de produção de algodão e consumo elevado de água, seja pela demorada decomposição dos tecidos, faz-se necessário avançar na discussão e implantação de práticas sustentáveis.

Nesta perspectiva, com o objetivo de endereçar esta temática, o presente trabalho busca destacar e extrair aprendizados acerca dos modelos de gestão e operação de empresas do setor têxtil e de confecções no Brasil e em outras localidades, que estejam voltados para a promoção da sustentabilidade. Para tanto, adotou-se metodologia qualitativa realizada pela busca de dados primários junto a empresa inovadora no segmento, composição de secundários em bibliografia teórica e técnica e análise seguida de descrição das principais descobertas.

Entende-se que o trabalho justifica-se dado que a reciclagem e o reaproveitamento de resíduos têxteis é tema ainda pouco explorado, em especial no Brasil. Destaca-se também sua importância dentro do processo de entendimento e disseminação de argumentos e conhecimentos, para que seja possível alcançar o aumento da inserção das práticas da sustentabilidade. Isso contribuiria para o

cumprimento da legislação vigente, bem como para a minimização da sobrecarga de resíduos sólidos destinados aos aterros sanitários das cidades. Assim, entende-se que é necessário discutir, propor e implantar novas formas de produção, uso, reúso e descarte dos artigos de consumo, como contribuição para um futuro sustentável.

2 A economia industrial têxtil

Segundo Dove (1946), a manufatura dos tecidos é uma das mais antigas atividades do homem. Depois da produção de gêneros alimentícios, a primeira indústria que provavelmente atraiu a atenção dos homens suficientemente civilizados foi a de preparação de materiais com o propósito de vestir. Ainda segundo o autor:

Chamamos Economia Industrial Têxtil à organização sistemática da atividade têxtil continuada que se propõe a realizar a satisfação das necessidades do vestir e outras durante um certo lapso de tempo. A economia têxtil compreende não apenas a produção de tecidos, mas também a utilização dos mesmos, ou rendimento monetário, isto é, a sua distribuição verificada dentro de um espaço de tempo. (DOVE, 1946, p. 18. Livre tradução do autor)

A indústria têxtil e de confecção é composta por várias etapas produtivas inter-relacionadas. Na etapa final, os produtos podem tomar a forma de vestuário, de artigos para cama, mesa, banho, decoração, limpeza, assim como artigos para a indústria, como filtros de algodão, componentes para o interior de automóveis, embalagens etc. (RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO SETORIAL DO SETOR TÊXTIL E DE CONFECÇÃO, 2008).

Segundo o Relatório de Acompanhamento Setorial do Setor Têxtil e de Confecção, realizado pela Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial, em parceria com a Unicamp, no ano de 2008, em termos mundiais, a possibilidade de fragmentar o processo produtivo em etapas resultou em uma cadeia produtiva integrada internacionalmente. O acirramento da concorrência internacional obrigou os produtores dos países centrais a uma intensa reestruturação, deslocando as etapas mais intensivas em mão de obra para países de mão de obra barata. A reorganização

mundial da cadeia têxtil e de confecção aparece claramente nos dados de comércio internacional, com o deslocamento constante dos países desenvolvidos no *ranking* dos principais exportadores praticamente desde a década de 1960.

De acordo com a Associação Brasileira da Indústria Têxtil e de Confecção (ABIT) (2014), o setor Têxtil e de Confecção brasileiro tem destaque no cenário mundial por seu profissionalismo, sua criatividade, sua tecnologia e as dimensões de seu parque têxtil. Dados de 2013 demonstram que é a sexta maior indústria têxtil do mundo, com a força produtiva de 30 mil empresas de todos os portes, instaladas por todo o território nacional, empregando 1,7 milhões de trabalhadores e geram, em conjunto, faturamento de U\$\$ 53 bilhões por ano. O Brasil é autossuficiente na produção de algodão, segundo maior produtor mundial de denim e terceiro na produção de malhas, com cerca de 9,8 bilhões de peças confeccionadas ao ano.

3 Impactos causados pelo descarte de resíduos têxteis e o modelo atual de consumo

Práticas sustentáveis no setor têxtil e na indústria da moda vêm sendo debatidas desde a década de 1980. No princípio, as ideias eram desafiadoras: de um lado, havia a preservação; de outro, as novas tecnologias que permitiam ampliar o desempenho industrial – assim como o consumo e descarte de resíduos. Tudo isso em um contexto de agravamento das questões ambientais que impunham ao mundo a necessidade de que fossem criados instrumentos efetivos para a superação dos problemas ambientais (PRADO; BRAGA, 2011).

Após a Segunda Guerra, governos e corporações estudavam formas de impulsionar o sistema econômico. O economista e analista de vendas Lebow (1955) articulou a solução que se tornaria norma para todo o sistema: que as coisas fossem consumidas, substituídas e descartadas a um ritmo cada vez maior.

Nossa enorme economia produtiva exige que façamos do consumo nosso modo de vida, que convertamos a compra e o uso de bens em rituais, que procuremos a nossa satisfação espiritual, a satisfação do nosso ego no consumo... Precisamos que as coisas sejam consumidas, destruídas, substituídas e descartadas em um ritmo cada vez mais acelerado. (LEBOW, 1955, p. 5, livre tradução do autor)

Designers da década de 1950 eram desafiados a elaborar produtos que apresentassem alta capacidade de obsolescência. A estratégia se tornaria bem sucedida, pela prática da “obsolescência perspectiva” e “obsolescência planejada”, sendo essa última a criação de produtos descartáveis, criados para ir para o lixo. O objetivo desse sistema foi manter os preços baixos com as pessoas comprando produtos, em constante movimento. Para manter os preços baixos dos produtos e impulsionar o sistema, as empresas passaram a exteriorizar o verdadeiro custo de produção, pagando salários baixos aos trabalhadores e restringindo o acesso ao seguro de saúde sempre que podem (LEONARD, 2007).

Em convergência com esse sistema, observa-se a situação da maioria dos trabalhadores da indústria têxtil, desprovidos de apoio sindical para a sustentação de seus direitos. Segundo Lee (2009, p. 32.):

Estima-se que menos de 10% dos trabalhadores da indústria mundial de roupas é sindicalizado. Um dos modos mais eficientes que os varejistas têm para melhorar a situação dos trabalhadores é encorajar a negociação coletiva e a formação de sindicatos. Mas pesquisas mostram que apenas 15% das auditorias levam em conta a liberdade de associação, o que significa que, ainda que algumas empresas afirmem que as auditorias são um modo de melhorar a situação dos trabalhadores, uma das principais questões é desprezada.

De acordo com o Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA – (Departamento de Negócios Rurais, do Meio Ambiente e Alimentação) – (2008), 1,1 milhão de toneladas de roupas são jogadas no lixo todos os anos na Inglaterra, enquanto o relatório do Institute for Manufacturing da Cambridge University (=Instituto de Manufatura da Universidade de Cambridge) apresenta número muito mais alto: 1,8 milhão de toneladas. Colocando em perspectiva, uma tonelada de produtos têxteis enche aproximadamente 200 sacos de lixo, totalizando uma quantidade de 220 milhões de sacos durante o ano. Atualmente são compradas cerca de 2,15 milhões de toneladas de roupas novas por ano (LEE, 2009, p. 49).

A decomposição das roupas é muito lenta e produz lixiviado – líquidos resultantes de compressão da matéria dos aterros – que contamina a superfície e as

fontes de água. No caso das roupas sintéticas, a decomposição pode levar centenas de anos. O metano, importante gás do efeito estufa, que contribui para o aquecimento global, é outra consequência das roupas em decomposição. Uma tonelada de lixo biodegradável – classificação na qual o produto têxtil se encaixa – produz entre 200 e 400 metros cúbicos de gás de lixão (LEE, 2009).

Nos EUA, o tamanho das casas duplicou desde a década de 1970. Cada americano produz em média dois quilos de lixo por dia, o dobro em relação há 30 anos. O lixo é encaminhado diretamente para o aterro, ou então, primeiro é incinerado, e depois enviado para o aterro. As duas formas poluem o ar, o solo, a água e alteram o clima. A queima do lixo libera tóxicos, produzindo supertóxicos novos como a dioxina, a substância mais tóxica conhecida e produzida pelo homem. Os incineradores são as principais fontes de dioxina. Isso significa que é possível parar a maior fonte de substância tóxica feita pelo homem simplesmente deixando de se queimar o lixo (LEONARD, 2007).

Os tecidos, produtos utilizados no fabrico de roupas, podem ser produzidos à base de fibra natural ou sintética, que pode ser de origem animal, vegetal, mineral ou química (sintética). Diferentes tecidos definiram, através da história, a forma como nos vestimos. Na segunda metade do século XX, dois tecidos dominaram: o algodão, usado na fabricação de jeans e malhas, e o poliéster, que originou as roupas de fácil cuidado, já que não amassam e secam mais rapidamente. Essas são as principais fibras utilizadas no mercado mundial. Atualmente, é possível perceber que esses dois tecidos, em sua forma presente, estão impedindo a criação de uma indústria sustentável de roupas. O algodão convencional é uma das plantações mais poluidoras do mundo, e o poliéster, derivado do combustível fóssil, contribuiu para a criação da moda barata e descartável. Nessa perspectiva, Lee (2009) afirma que tecidos sintéticos usam boa parte das reservas petroquímicas do planeta – recurso não renovável. Além disso, a produção de poliéster gera a emissão no ar e na água de metais pesados, sais de cobalto e manganês, brometo de sódio, dióxido de titânio, óxido de antimônio e acetaldeído.

Há atualmente no comércio mais de 100.000 químicos sintéticos. Apenas parte deles foi testada para avaliar seu impacto na saúde, e nenhum foi testado para avaliar seu impacto sinérgico na saúde, ou seja, a interação com todos os outros químicos aos quais o ser humano está exposto diariamente. Por isso, os impactos totais na saúde e no ambiente são desconhecidos. Os BRFs, retardantes de incêndio à base de Brometo, usados em revestimentos de sofá e em alguns travesseiros, são substâncias neurotóxicas e acumulativas no organismo (LEONARD, 2007).

Tudo isso evidencia a importância da revisão do modelo de consumo atual e das práticas que envolvem a sustentabilidade da indústria têxtil e de confecções.

4 A importância das políticas públicas

Um conjunto de leis, projetos e programas vem sendo criado como instrumento que possibilita a adoção de um modelo de desenvolvimento sustentável, assim como a elaboração da Agenda 21 Brasileira. A Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, realizada no Rio de Janeiro, em 1992, aprovou o documento, denominado Agenda 21, e estabeleceu pacto de mudança do padrão de desenvolvimento global para o século XXI. O resgate do termo “Agenda” teve como propósito a fixação, de fato, em um documento, de compromissos que expressassem o desejo de mudanças das nações do atual modelo de civilização para outro em que predominem o equilíbrio ambiental e a justiça social. Os países signatários assumiram o desafio de incorporar em suas políticas as metas que os coloquem a caminho do desenvolvimento sustentável (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS RENOVÁVEIS, 2000).

Trata-se, desta forma, de um plano de ação das Nações Unidas para o desenvolvimento sustentável. A ideia é que governos e membros da sociedade civil ajudem a colocá-lo em prática ao longo deste século, em todos os setores em que a atividade humana gere impactos nocivos sobre a natureza – sejam eles locais, nacionais ou globais. A Agenda 21 consolida a ideia de que o desenvolvimento e a conservação do meio ambiente devem constituir binômio indissolúvel, que promova o direito ao desenvolvimento, sobretudo para os países que permanecem em patamares insatisfatórios de renda e de riqueza, e o direito ao usufruto da vida em ambiente saudável pelas futuras gerações. A Agenda 21 propõe, ainda, “[...] ações concretas a serem implementadas pelos governos, empresas, ONGs e toda a sociedade civil, sempre com foco na sustentabilidade” (ANDRADE; CHIUVITE, 2004, p. 43).

No Brasil, como país signatário da Agenda 21, a evolução da disseminação das discussões e práticas prosseguiu e, em 2010, foi publicada a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), que reúne o conjunto de princípios, objetivos, instrumentos, diretrizes, metas e ações adotados pelo Governo Federal, isoladamente ou em regime de cooperação com Estados, Distrito

Federal, Municípios ou particulares, com vistas à gestão integrada e ao gerenciamento ambientalmente adequado dos resíduos sólidos.

O tema Gestão de Resíduos Sólidos está em evidência política e é alvo de diversos estudos científicos. Em Minas Gerais, desde 2001, quando o Conselho Estadual de Política Ambiental de Minas Gerais (COPAM) editou a Deliberação Normativa 52/2001, há clara política de erradicação dos lixões que nessa época estavam presentes em quase todos os municípios do Estado. O Programa Minas sem Lixões, da Fundação Estadual do Meio Ambiente (FEAM) contabilizou, até 2006, a redução de 35% dos municípios que ainda dispõem seus resíduos em lixões e o aumento de 200% no número de municípios que utilizam maneiras adequadas para a disposição final dos RSU. (FUNDAÇÃO ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE, 2011)

Conforme estabeleceu a Lei nº 10.165/2000, todas as empresas que exercem atividades potencialmente poluidoras e utilizadoras de recursos naturais passaram a ser contribuintes da TCFA – Taxa de Controle e Fiscalização Ambiental. No que tange às indústrias têxteis, estas são consideradas potencialmente poluidoras, conforme descrição contida no Anexo I da referida lei. Esta mesma lei institui a obrigação do sujeito passivo da TCFA entregar, até o dia 31 de março de cada ano, o relatório das atividades exercidas no ano anterior para o fim de colaborar com os procedimentos de controle e fiscalização, culminando-se à multa de 20% da TCFA devida no caso de descumprimento dessa obrigação (BRASIL, 2000).

Segundo Dove (1946), alguns modelos de negócios por parte de setores da indústria limitam-se ainda às exigências da legislação e dos sistemas de fiscalização do poder público. Por esta razão, o arcabouço legal municipal, estadual e federal são instrumentos importantes para a evolução do entendimento e de práticas sustentáveis, inclusive no setor têxtil e de confecções no Brasil.

5 Práticas de reciclagem no setor têxtil

Há aproximadamente 200 anos, os tecidos eram originalmente reciclados. O termo reciclagem é usado na indústria quando uma peça é processada e transformada em algo novo.

Em 1813, Benjamin Law foi pioneiro no processo de “puxar”, no qual tecidos de lã eram reduzidos a fibras para serem reutilizadas em novos tecidos... No início do séc. XX, décadas antes de a moda jogar o lixo fora de modo ambientalmente “amigável”, era comum reutilizar, remodelar ou reciclar quase tudo... Cobertores militares de lã especialmente valiosos, feitos com lã branca 100% pura, podiam ser tingidos de qualquer cor e transformados em blusas, calças ou saias de alta qualidade. (LEE, 2009, p. 38)

Algumas empresas buscam na sustentabilidade e na gestão ambiental motivações para a realização de seus negócios. Essas empresas, em paralelo, contribuem para a diminuição da destinação dos resíduos têxteis rumo aos aterros sanitários, criando novos usos e a possibilidade do reaproveitamento das fibras têxteis. Além disso, algumas delas localizam-se em pontos da rede produtiva e solucionam parte considerável do desafio das grandes empresas em dar destinação aos resíduos têxteis.

Alguns exemplos de mercado internacional referência para o tema são importante fonte de aprendizado. Atualmente, a reciclagem têxtil é uma indústria moderna e bem organizada. Na Inglaterra, os bancos de coleta têxtil estão espalhados e bem localizados – nas calçadas de importantes centros urbanos, supermercados, escolas e outras instituições. São organizados pelas autoridades locais ou por instituições de caridade. As lojas de caridade na Inglaterra constituem um negócio próspero. O Exército da Salvação – maior coletor de roupas usadas da Inglaterra – recebe anualmente uma média de 6,5 toneladas por banco e apenas de 1 a 2% desse total são vendidos nas lojas. Estima-se que, de todas as roupas doadas a todas as organizações beneficentes, apenas 8% são revendidas. As lojas de caridade selecionam as melhores roupas doadas, escolhem modelos de grifes ou aparentemente novas. O restante, as “roupas indesejadas”, costumava ser mandado para países como Ruanda, Quênia e Somália como ajuda beneficente (LEE, 2009).

Outro exemplo interessante é a empresa inglesa de reciclagem M. Barry & CO (LBM) em Canning Town, leste de Londres, empresa moderna de “trapos e frangalhos”, que surgiu neste contexto. Todo o seu negócio depende da demanda de África, Ásia e Leste Europeu por roupas ocidentais reutilizáveis. A empresa garante que todas as roupas mandadas para a reutilização são de boa qualidade.

Estima-se que um terço da população africana se vista com roupas europeias e americanas de segunda mão.

Na M. Barry & CO, funcionários passam sete horas por dia, cinco dias por semana, na frente de uma esteira transportadora. Durante todo o dia, uma série de peças como sapatos, casacos, calças entre outros, passam por essa esteira após ter sido despejada do lado de fora, por caminhões de duas toneladas. A esteira se move a mais de seis quilômetros por hora, o que significa que seus funcionários têm cerca de meio segundo para julgar uma peça de roupa antes de mandá-las para um dos contêineres próximos a eles. A cada hora, aproximadamente 115 funcionários do controle da LBM analisam entre sete e oito toneladas de roupas: aproximadamente 200 toneladas por semana. Quando o contêiner está cheio, é levado para a máquina de “empacotar”, onde as roupas são comprimidas e embaladas em pacotes de 45 quilos. Estes por sua vez, são empilhados e colocados em um megacontêiner que abriga 504 pacotes e são levados da fábrica no final de cada dia (LEE, 2009).

Ainda segundo a autora, espera-se que as roupas possam ser classificadas em aproximadamente 160 categorias diferentes. Os funcionários da LBM são capacitados a conseguir dizer apenas com um toque se uma camiseta é 100% algodão ou não, se uma blusa é feita de lã ou é sintética. Todas as roupas vieram de lares localizados dentro dos limites da autoestrada M25, que circunda Londres, mas irão para lugares muito distantes. A autora conclui afirmando que, de uma forma ou de outra, a LBM é uma empresa que nos mostra o modelo de consumo inadequado em que estamos inseridos e que gera consumo desnecessário e descarte antecipado.

Exemplos brasileiros já são realidade. A empresa Minas Fabril Comércio e Serviços Têxteis Ltda., localizada no bairro Industrial Contagem (Minas Gerais), é um destes exemplos. Entrou no mercado de reciclagem têxtil em janeiro de 1998. Segundo Machado e Leonel (2013), a empresa descobriu neste segmento a oportunidade de aliar produção de qualidade à sustentabilidade, ancorada na gestão ambiental e na legislação para realização de seu negócio. A empresa atua no ramo de distribuição e representação, indústria e comércio por atacado e varejo de produtos têxteis, fornece serviços de lavanderia industrial, beneficiamento de algodão hidrófilo, produção de estopa para polimento e limpeza, pano de limpeza, barbantes, sacaria de algodão crua e alvejada, flanelas, coadores para café, beneficiamento, fiação e tecelagem de malharia, através da reciclagem de tecidos e da transformação de sucatas de roupas e uniformes profissionais sem valor agregado em novos produtos têxteis. Ainda segundo os autores:

Os materiais têxteis que chegam à empresa passam por um processo de triagem até sua fase final. No início, a classificação é simples: “reutilizável”, que significa que pode ser revendida para serem usadas novamente: ou “reciclável”, quando será desfiada ou virar estopa. As roupas passam por um segundo processo de classificação, dependendo de cor, padrão, tecido e tamanho. Há três possibilidades de reutilização dos materiais têxteis: a higienização e devolução dos uniformes e toalheiros em bom estado, devolvendo ao cliente como serviço de lavanderia industrial; a venda de peças com pequeno defeito para empresas de menor porte; os materiais passam por processos como a retirada de botões e fechos, corte, lavagem, secagem, desfibrção e tecelagem do novo tecido. (MACHADO; LEONEL, 2013, p. 9)

O consumo de água e a forma como é utilizada tem sido uma das grandes questões ambientais na atualidade. A utilização de maquinário moderno com tecnologia alemã eficiente tem permitido à Minas Fabril reaproveitar cerca de 95% da água utilizada na lavagem de tecidos (MACHADO; LEONEL, 2013).

Tomando por base os requisitos da legislação referente à Gestão de Resíduos Sólidos junto com normas da Federação Nacional de Meio Ambiente (FEAM), que exige que as empresas deem destinação final aos seus resíduos industriais – seja esse fim o aterro, a incineração ou o coprocessamento –, a empresa Minas Fabril foi constituída com o objetivo de cumprir o descarte legal de resíduos têxteis. Para a execução dessa atividade, a empresa necessitou de uma licença específica para operação, o qual recebe constante fiscalização devido a uma série de condicionantes – leis que buscam regulamentar o setor (MACHADO; LEONEL, 2013).

Outro exemplo de empresa brasileira ecologicamente responsável é a Denovo Tecidos Ecológicos, denominada atualmente E-Text Ecológica. Sua história começou na Europa, onde em tempos de pós-guerra as matérias primas eram escassas. Um jovem italiano da cidade de Toscana decidiu ir rumo à América do Sul. Homem de boas ideias, aportou em Santos vestindo um casaco feito com tecidos que ele mesmo reaproveitou.

Nessa perspectiva do reaproveitamento surgiu a E-Text – empresa que pesquisa, desenvolve e produz tecidos 100% reciclados de alta qualidade a partir de resíduos da indústria têxtil e garrafas PET descartadas. O processo produtivo começa na logística reversa dos retalhos de tecidos. A empresa tem como parceiras

várias cooperativas de grande e pequeno porte, inclusive carroceiros autônomos, que alimentam o seu ciclo produtivo. (E-TEX, 2014)

Com o aquecimento do mercado de confecções, a E-Tex conta com uma grande oferta de insumos para a produção, produtos que ao mesmo tempo atendam às exigências do consumidor e estejam comprometidos com o planeta. Assim atua a empresa, produzindo tecido que, em todo seu ciclo produtivo, respeita o meio ambiente. Desta forma, baseia seus negócios em três valores fundamentais: qualidade, eficiência e sustentabilidade. Estes valores permeiam todas as atitudes e etapas do ciclo de transformação, da matéria-prima ao produto final. No processo produtivo, especificamente, o custo é reduzido, uma vez que os tecidos não passam por etapa de tingimento, o que economiza água e energia elétrica. Por outro lado, os tecidos, em seu acabamento, usam amaciantes especiais, o que acaba por equiparar o preço final ao de produtos similares não advindos da produção reciclada (E-TEX, 2014).

Esses exemplos mostram que é possível a geração de uma indústria de moda sustentável no Brasil, aliada a um modelo de consumo mais consciente e uma produção mais sustentável e de baixo impacto. As parcerias de empresas privadas e governamentais apontam ainda alternativas para a superação dos problemas da destinação mais apropriada dos resíduos sólidos. A Prefeitura de São Paulo está projetando a construção de uma usina para reciclar pedaços de tecido descartados na cidade. Apenas as tecelagens dos redutos de confecção na região central da cidade, como o bairro do Bom Retiro e do Brás, são responsáveis por descartar 30 toneladas de tecidos diariamente nos aterros da região metropolitana. O Sindicato das Indústrias de Fiação e Tecelagem do Estado de São Paulo – Sinditêxtil-SP – declara que menos de 15% dos panos descartados são recolhidos por catadores informais. A decisão de criar a usina de reciclagem surgiu de conversas entre o secretário e o Sinditêxtil-SP. Para viabilizá-la, o governo municipal entrará com o terreno – área entre a Estação da Luz e a Feira da Madrugada –, e o setor privado bancará a construção do prédio (VALLE, 2013).

6 Caminhos da sustentabilidade e novo modelo de consumo

Todo ato de consumo causa impactos positivos e negativos ao meio ambiente e à sociedade. O desafio é consumir de forma diferente, de forma consciente, para a formação de uma economia baseada na conservação e no respeito so-

cioambiental. No processo de compra de produtos têxteis, isso significa adquirir, em menor quantidade, produtos de melhor qualidade, que poderão ser usados por maior período de tempo. Segundo, Andrade e Chiuvite (2004), a questão não é consumir menos, e sim consumir de maneira sustentável.

Como lembra a jornalista inglesa Lee (2009), é preciso aprender a ver as informações atrás da etiqueta, comprar roupas com acabamentos melhores, mesmo que custem mais, perguntar qual caminho foi percorrido pela roupa e onde irá acabar, e por fim, praticar técnicas para conservar a qualidade e a cor das peças de roupas por mais tempo. Descobrir as marcas que não agredem o meio ambiente é também uma forma de contribuir.

De acordo com Black (2008), a moda é cheia de contradições, pois é efêmera e cíclica. Neste pensamento, encontra-se o *slow fashion*, conhecido como a produção de moda lenta, que prima pela qualidade e durabilidade do produto, sendo dessa maneira mais sustentável. Ações como a produção de algodão orgânico e tingimentos naturais, reaproveitamento de roupas usadas na execução de novas, abertura de brechós, reaproveitamento de garrafas PET no desenvolvimento de novos tecidos e reciclagem de resíduos têxteis são práticas que constituirão um modelo mais sustentável de negócio.

Para Leonard (2007), a reciclagem ajuda a reduzir a pressão para minerar e colher na extremidade do sistema, mas não é suficiente. De cada porção de lixo produzido em nossas casas, 70 porções foram criadas anteriormente ao longo do processo de fabricação; ou seja, ainda que reciclássemos 100% do lixo de nossas casas, ainda assim, não chegaríamos ao coração do problema. Ainda segundo a autora, as coisas vão realmente começar a se mover, quando enxergarmos o panorama; quando as pessoas ao longo do sistema se unirem, poderemos reivindicar e transformar esse sistema linear em algo novo, em um sistema que não desperdice recursos ou pessoas, porque aquilo de que precisamos nos livrar é a antiga mentalidade de usar e jogar fora. Há uma nova escola de pensamento nesse assunto e é baseada em sustentabilidade e equidade, química verde, zero resíduos, produção em ciclo fechado, energia renovável, economias locais vivas. Ainda segundo Leonard (2007), há quem diga que é irrealista. Irrealista é continuar no mesmo caminho!

7 Considerações finais

O contexto atual e a legislação vigente apontam premente necessidade da adoção de técnicas e modelos de gestão empresarial e de resíduos que conciliem reúso e reaproveitamento de resíduos no setor industrial têxtil brasileiro, em especial no ramo das confecções. Nessa perspectiva, este trabalho analisou literatura especializada, bem como buscou destacar exemplos que contribuem para a eficiência ecológica do setor têxtil e de confecções.

Por fim, buscou-se demonstrar que é possível configurar e mobilizar redes de empresas de médio e grande porte, junto com a iniciativa pública nos âmbitos federal, estadual e municipal, em prol da reciclagem e do reúso de resíduos têxteis, em vez de simplesmente destiná-los ao descarte em aterros sanitários. Esse é um comportamento que leva ao uso desnecessário de espaços físicos para armazenagem e depósito de resíduos, o que deve ser mudado, seja como forma de atender à legislação vigente, ou pelo entendimento da importância de se contribuir para o desenvolvimento e a adoção de modelos de gestão empresarial e de resíduos que busquem diminuir a pressão da produção industrial sobre o meio ambiente.

Espera-se, assim, contribuir para que a atividade humana moldada na competitividade, na atividade industrial de alto impacto e na lógica do consumo como mola propulsora para o desenvolvimento continue a ser revista e possa levar a uma sociedade de bem-estar em sinergia com a natureza e com o planeta.

Referências

AGÊNCIA BRASILEIRA DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL. *Relatório de acompanhamento setorial: têxtil e confecção*. São Paulo: Unicamp, 2008. v. 1. Disponível em: < <http://www.abdi.com.br/Estudo/textil%20e%20confeccao%20junho%202008.pdf> > Acesso em 04 maio 2014.

ANDRADE, Tereza Cristina Silveira de; CHIUVITE, Telma Bartholomeu Silva. *Meio ambiente: um bom negócio para a indústria*. São Paulo: Tocalino, 2004.

ANÁLISE GESTÃO AMBIENTAL. *Análise Gestão Ambiental 2013/2014: índice da gestão ambiental corporativa*. 2. ed. São Paulo: , Análise 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA TÊXTIL E DE CONFECÇÃO. 2014. Disponível em: < <http://www.abit.org.br/Abit.aspx#4>>. Acesso em: 04 de maio 2014.

BLACK, S. *Eco-Chic: the fashion paradox*. London: Black Dog Publishing, 2008.

DEPARTMENT FOR ENVIRONMENT, FOOD AND RURAL AFFAIRS. 2008. Disponível em: <<https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-environment-food-rural-affairs>>. Acesso em 10 mai. 2014.

DOVE, Emil. *Economia Industrial Textil*. Del Institut dès Hautes Studes internationales y de la academia de jurisprudencia y legislacion. Barcelona: Gráficas Marina, 1946.

E-TEX.2014.. Disponível em:< www.etexecologica.com.br >. Acesso em: 20 de mar. 2014.

FUNDAÇÃO ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE. *Programa Minas sem Lixões: gestão integrada de resíduos sólidos urbanos*. Disponível em: < <http://www.feam.br/minas-sem-lixoes/gestao-compartilhada-de-sru>>. Acesso em 12 de maio2014.

LEBOW, Victor. Price Competition in 1955. *Journal of Retailing*, Spring, 1955. Disponível em:< <http://ablemesh.co.uk/PDFs/journal-of-retailing1955.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2013.

LEE, Matilda. *Eco Chic: o guia de moda ética para a consumidora consciente*. São Paulo: Larousse do Brasil, 2009.

LEONARD, Annie. Documentário *The Story of Stuff*. Disponibilizado online em dezembro de 2007. Disponível em:< <http://storyofstuff.org/>> Acesso em: 30 abr. 2014.

BRASIL. Lei nº 10.165, de 27 de dezembro de 2000. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente. *Diário Oficial da União*, Brasília, 28 dez. 2000. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10165.htm>. Acesso em: 12 maio 2014.

LONATEX. *Site institucional Lonatex*. Disponível em:<<http://www.lonatex.com.br>> . Acesso em: 21 março 2014.

MACHADO, Poliana Gomes Silveira; LEONEL, Jordan Nassif. *Sustentabilidade e Gestão Ambiental: estudo de caso que descreve um modelo de gestão e operação no setor Têxtil e de Confecção brasileiro*. Artigo apresentado ao Congresso de Administração ADM 2013. Santa Catarina, 2013.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS RENOVÁVEIS. Comissão de Políticas de Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 21 Nacional. *Agenda 21 brasileira: ações prioritárias*. 2. ed. Brasília: Ministério do Meio Ambiente, 2004.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS RENOVÁVEIS. *Cida-*

des sustentáveis: subsídios à elaboração da Agenda 21 brasileira. Maria do Carmo de Lima Bezerra e Marlene Allan Fernandes (Coordenação Geral) Brasília: Ministério do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis; Consórcio Parceria 21, 2000.

PRADO, Luiz André do; BRAGA, João. *História da moda no Brasil*: das influências às autorreferências. 2. ed. São Paulo: Disal Editora, 2011..

FUNDO DE POPULAÇÃO DAS NAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Relatório População (2011)*. Disponível em:<<http://www.unfpa.org.br/novo/index.php/populacao>>. Acesso em: 12 maio 2014.

VALLE, Caio do. *São Paulo terá usina para reciclar tecidos*. 2013. Disponível em:<<http://www.estadao.com.br/noticias/impreso,sao-paulo-tera-usina-para-reciclar-tecidos-1031235,0.htm>>. Acesso em: 23 mar. 2013.

OS IMPACTOS DA OBRIGATORIEDADE
DA COLETA SELETIVA PELA
POLÍTICA NACIONAL DE RESÍDUOS
SÓLIDOS SOBRE AS ORGANIZAÇÕES
DE CATADORES DE MATERIAIS
RECICLÁVEIS E O
DESENVOLVIMENTO LOCAL

THE IMPACTS OF THE OBLIGATION OF SELECTIVE
COLLECTION BY NATIONAL POLICY ON WASTE OF
ORGANIZATIONS COLLECTORS OF RECYCLABLE
MATERIALS AND LOCAL DEVELOPMENT

Márcio Augusto Monteiro *
Adilene Gonçalves Quaresma **

* Bacharel e Licenciado em Geografia e Análise Ambiental. Especialista em Educação Ambiental e Mestrando em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local. Professor. Analista Ambiental Sênior da Fundação Israel Pinheiro em atividades para o programa Minas sem Lixões.
✉ marcióaugustom@yahoo.com

** Professora no Mestrado Profissional em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local e no Curso de Pedagogia do Centro Universitário Una/MG.

R e s u m o

A obrigatoriedade de implantação da coleta seletiva pela Política Nacional de Resíduos Sólidos em todos os municípios brasileiros apresenta riscos para a sustentabilidade das Organizações de Catadores de Materiais Recicláveis, quando não são considerados os princípios do desenvolvimento local em sua gestão. Um maior volume de recicláveis demanda, conseqüentemente, novas necessidades para o seu manuseio, como, por exemplo, espaço físico adequado para manipulação e armazenamento, equipamentos como prensa e empilhadeira, mão de obra especializada e a absorção do material trabalhado pelo mercado. Nesse sentido, observa-se que alguns desses aspectos estão diretamente relacionados a características específicas de cada região, e outros dependem de variáveis que

ultrapassam os limites territoriais do município, como a existência de mercado consumidor capaz de absorver a nova oferta de recicláveis. Em uma pesquisa com características qualitativas e quantitativas, que abordou aspectos administrativos, de engenharia civil e de produção, de saúde e segurança do trabalho e comerciais de 18 organizações localizadas no estado de Minas Gerais observou-se a estreita relação entre a coleta seletiva, as organizações de catadores de materiais recicláveis e o desenvolvimento local.

Palavras-chave: Recicláveis. Coleta Seletiva. Desenvolvimento Local.

Abstract

The mandatory implementation of selective collection by the National Solid Waste Policy in all Brazilian municipalities poses risks to the sustainability of Organizations of Recyclable Materials Collectors when the principles of local development are not considered in their management. A larger volume of recyclables requires, hence, new needs for their handling, eg, adequate physical space for handling and storage, equipment such as baler and forklift, skilled labor and the absorption, by the market, of the material worked. In this sense, it is observed that some of these aspects are directly related to the specific characteristics of each region, and others depend on variables beyond the territorial limits of the municipality as the existence of a consumer market able to absorb the new supply of recyclables. In a research with qualitative and quantitative characteristics that addressed administrative aspects of civil engineering and manufacturing, of health and workplace safety, and of trade from 18 organizations located in the state of Minas Gerais the close relationship between the selective collection, organizations of recyclable materials collectors and local development was observed.

Keywords: Waste. Recyclables. Selective Collection. Local Development.

1 Introdução

A gestão dos resíduos sólidos urbanos pelo poder público municipal encontra-se como um dos grandes problemas da atualidade. Em agosto de 2010, após 20 anos de tramitação legislativa, esse tema foi evidenciado com a aprovação da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) pela Lei nº 12.305, segundo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (2012).

Por ser uma ferramenta que contribui para a qualidade de todas as etapas da gestão dos resíduos sólidos, a coleta seletiva é apresentada como um dos instrumentos da PNRS. Nesse sentido, Oliveira (2011) cita que os materiais recicláveis provenientes da coleta seletiva podem ser utilizados como matéria-prima nas indústrias de reciclagem, repercutindo diminuição nos gastos no processo de produção, ganho de energia, redução da poluição do ar, água, solo e extração de matéria-prima virgem. Os catadores de materiais recicláveis apresentam-se como personagens que já realizam esse tipo de coleta embora, na maioria das vezes, de forma autônoma, informal e sem apoio.

Em um diagnóstico desenvolvido em 2012 pelo programa Minas sem Lixões¹ em 18 Organizações de Catadores de Materiais Recicláveis (OCMR) localizadas em 15 municípios mineiros, foram demonstradas várias deficiências nas estruturas físicas das organizações, como, por exemplo, falta de mesas para a triagem dos recicláveis e de espaço adequado para o seu armazenamento. Também se verificou necessidade de aquisição de equipamentos, como empilhadeira, prensa e balança e, na maioria dessas organizações, a dependência de veículo da prefeitura para recolhimento do material. Essa dependência evidencia-se ao se observar que, em muitos casos, o galpão de trabalho é alugado pela prefeitura. Segundo Oliveira (2011), as OCMR enfrentam diversos problemas operacionais, técnicos, financeiros e de pessoal. A mão de obra disponível, por sua vez, é constituída, na grande maioria, por pessoas de baixa ou nenhuma escolaridade, que possuem renda mensal inferior a um salário mínimo.

Desta forma, a obrigatoriedade de implantação da coleta seletiva pela PNRS, em todos os municípios brasileiros, até o ano de 2014, a princípio, poderia ser considerada como um aspecto positivo para os catadores, por disponibilizar um volume maior de recicláveis. No entanto, também apresenta uma possibilidade de dificuldade justamente por esse maior volume demandar estruturas diferenciadas para a sua manipulação e absorção.

¹ Com objetivo de apoiar os municípios no atendimento às normas de gestão adequada de resíduos sólidos urbanos definidas pelo Conselho Estadual de Política Ambiental (Copam), a Fundação Estadual do Meio Ambiente (Feam) está à frente do programa Minas sem Lixões. Os diagnósticos das Organizações de Catadores de Materiais Recicláveis referem-se ao indicador 4.1 do VI Termo Aditivo ao Termo de Parceria 022/2008, firmado entre a Fundação Estadual do Meio Ambiente do Estado de Minas Gerais e a Fundação Israel Pinheiro para desenvolvimento de atividades referentes ao programa Minas sem Lixões. Outras informações sobre o programa Minas sem Lixões em <http://www.feam.br/minas-sem-lixoes> e <http://www.minassemlixoes.org.br>

2 A política nacional de resíduos sólidos, a coleta seletiva e as organizações de catadores de materiais recicláveis

Os resíduos sólidos são materiais heterogêneos constituídos por substâncias com tempos de degradação variáveis, sendo, inclusive, alguns não degradáveis. Segundo Monteiro et al. (2001), são restos das atividades humanas que, dentre outras características, podem se apresentar no estado sólido, semissólido ou líquido.

Sancionada em agosto de 2010, a PNRS classifica os resíduos quanto à origem em:

domiciliares, de limpeza urbana, resíduos sólidos urbanos, de estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços, dos serviços públicos de saneamento básico, industriais, de serviços de saúde, da construção civil, agrossilvopastoris, de serviços de transportes e de mineração. (BRASIL, 2010)

Quanto à periculosidade, Segundo Costa e Ribeiro (2013), a regulamentação para a verificação da periculosidade é dada pelo conjunto das normas NBR 10004, 10005 e 10006 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Segundo a ABNT (2004), os resíduos sólidos são os resíduos nos estados sólido e semissólido, que resultam de atividades de origem industrial, doméstica, hospitalar, comercial, agrícola, de serviços e de varrição. Ficam incluídos nesta definição os lodos provenientes de sistemas de tratamento de água, aqueles gerados em equipamentos e instalações de controle de poluição, bem como determinados líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou corpos de água, ou exijam para isso soluções técnica e economicamente inviáveis haja vista a melhor tecnologia disponível. Os resíduos são classificados em *perigosos* e *não perigosos* em consonância com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2004).

Considerada como um dos seus instrumentos da PNRS, a coleta seletiva é definida como a coleta de resíduos sólidos previamente segregados, conforme sua constituição ou composição. Segundo Fuzaro e Ribeiro (2005), o conhecimento da composição dos resíduos possibilita verificar os materiais que entram em sua constituição e em que percentual ocorrem, permitindo concluir sobre a viabilidade da implantação da coleta diferenciada dos produtos recicláveis. Também, em caso afirmativo, permite definir as dimensões das instalações necessárias, a equipe de trabalho e os equipamentos envolvidos, além de estimar as receitas e despesas decorrentes.

Embora, a obrigatoriedade da coleta seletiva em todos os municípios brasileiros não esteja diretamente declarada na PNRS, ela se evidencia ao se condicionar, por meio do Artigo 18, o acesso a recursos da União pelos municípios que comprovem a sua execução e, principalmente, pela determinação do Artigo 54 com a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos.

A importância dada em relação ao Artigo 54 justifica-se ao se observarem as definições adotadas pela própria PNRS da disposição final ambientalmente adequada e do rejeito. Ao se verificar que a disposição final ambientalmente adequada é caracterizada pela distribuição ordenada de rejeitos em aterros, e que “rejeito” é compreendido como o resíduo sólido sem possibilidade de tratamento e recuperação, torna-se evidente a necessidade de uma etapa constituída pela separação prévia desse tipo de material dos demais presentes nos resíduos sólidos, sua coleta adequada e seu transporte para a destinação correta, ou seja, a coleta seletiva.

Segundo a Pesquisa Nacional de Saneamento Básico (PNSB) realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2008, os primeiros programas de coleta seletiva no Brasil surgiram na década de 1980, e as primeiras informações oficiais obtidas pela PNSB, em 1989, apresentaram 58 programas de coleta seletiva no País. Em 2000, segundo a PNSB, foram identificados 451 municípios com desenvolvimento dessas ações e, em 2008, foram 994 municípios (IBGE, 2008). Para Mazzini (2012), esse valor é menos expressivo, representando em 2010 apenas 443 municípios brasileiros com programas de coleta seletiva, ou seja, cerca de metade do apresentado pela PNSB em 2008.

Independentemente da quantidade oficial de municípios com coleta seletiva implantada, é possível identificar que os catadores de materiais recicláveis há muito tempo vêm realizando essa atividade. Segundo o Ministério do Meio Ambiente (2013), mais de 600 mil pessoas trabalham na atividade de catação de materiais recicláveis no Brasil. Esse valor, segundo o IPEA (2012), varia entre 400 e 600 mil catadores. Segundo Ribeiro (2012), não há levantamento com dados precisos sobre o número de catadores, porém algumas previsões apontam mais de um milhão de trabalhadores. Metade dos municípios brasileiros declarou ao IBGE² ter conhecimento da atuação de catadores em suas áreas urbanas, e 27% nas unidades de destinação final dos resíduos. Ribeiro (2012) cita que, apesar de não haver uma data precisa do início das atividades de catação como forma de trabalho, há evidência de que tenha surgido por volta da década de 1930.

² Dados informados no Plano Nacional de Saneamento Básico, 2010.

O Fórum Estadual Lixo e Cidadania de Minas Gerais, (2011), cita que, na cadeia produtiva da reciclagem, os catadores de materiais recicláveis atuam principalmente na triagem e coleta informal, justamente nas etapas com menor arrecadação, e acrescenta, ainda, que eles contribuem para a redução dos resíduos a serem transportados e dispostos, o que proporciona economia na prestação desse tipo de serviço público. Segundo Oliveira (2011), em um contexto de desemprego, informalidade, precarização das relações de trabalho, desigualdades sociais e pobreza, a coleta seletiva, desenvolvida pelos catadores de materiais recicláveis, surge como possibilidade de sustento.

Atualmente, observa-se a busca pela inserção socioproductiva dos catadores de materiais recicláveis. Segundo o IPEA (2012), a inclusão social dos catadores vem sendo objeto de uma série de medidas indutoras na forma de leis, decretos e instruções normativas de fomento à atividade de catação. Em 2002, segundo Oliveira (2011), os catadores de materiais recicláveis tiveram sua profissão regulamentada com o registro na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) sob o número 5192-05. Abreu *et al.* (2008) cita que o fortalecimento político dos catadores de materiais recicláveis levou à criação, em 2003, do Comitê Interministerial de Inclusão Social de Catadores, composto por vários ministérios e empresas públicas³.

Em 2006 o Decreto Federal nº 5940 instituiu que os resíduos recicláveis previamente separados, descartados pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta e indireta, deverão ser destinados às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis. No ano seguinte, em 2007, foi sancionada a Lei nº 11.445, que traz, no Art. 57 (modificando a lei de licitações e contratos – Lei 8666/93), a previsão de dispensa de licitação para associações ou cooperativas formadas exclusivamente por pessoas físicas de baixa renda, reconhecidas pelo poder público como catadores de materiais recicláveis⁴. Em 2008, segundo Abreu *et al.* (2008), ocorre a liberação de recursos do governo federal pelo Ministério das Cidades para a implantação de galpões de triagem em regiões metropolitanas, no valor de R\$50 milhões. Nesse contexto, Ribeiro (2012) apresenta duas grandes dimensões para políticas públicas de inserção de catadores: reconhecimento, pelo poder público dos catadores na coleta seletiva, por meio do pagamento pelo serviço prestado e a implementação de políticas públicas relacionadas às cadeias produtivas.

Dentre outras ações, a PNRS, em 2010, ao apresentar como um de seus instrumentos o incentivo à criação e ao desenvolvimento de cooperativas ou outras formas de associação de catadores de materiais recicláveis e reutilizáveis, evidencia a intenção de inserção socioproductiva dessa classe de trabalhadores demonstran-

³ O Comitê Interministerial de Inclusão Social dos Catadores criou uma página na internet no endereço <http://www.coletasolidaria.gov.br/>. Este é o sítio oficial da Coleta Seletiva Solidária, instituída a partir do Decreto Presidencial nº 5.940, de 25 de outubro de 2006. Com essa ação o Governo Federal instituiu a Coleta Seletiva Solidária e contribuiu para o acesso desse segmento de trabalhadores à cidadania, à oportunidade de renda e à inclusão social. A Coleta Seletiva Solidária é uma estratégia que busca a construção de uma cultura institucional para um novo modelo de gestão dos resíduos, no âmbito da administração pública federal, direta e indireta, somada aos princípios e metas estabelecidos pela A3P – Agenda Ambiental da Administração Pública Federal. Disponível em <http://www.coletasolidaria.gov.br/> acesso em: 12 fev. 2014

⁴ Disponível em <http://www.mma.gov.br/cidades-sustentaveis/residuos-solidos/catadores-de-materiais-reciclaveis/reciclagem-e-reaproveitamento> acesso em: 30 nov. 2012

do, inclusive, o resíduo sólido reciclável e reutilizável como um bem econômico e de valor social, gerador de trabalho e renda e promotor de cidadania.

3 Diagnóstico das organizações de catadores de materiais recicláveis

As 18 OCMR pesquisadas no ano de 2012 localizavam-se em Minas Gerais, nos municípios de Baldim, Belo Horizonte, Betim, Caeté, Contagem, João Monlevade, Juatuba, Florestal, Matozinhos, Nova Lima, Ouro Preto, Raposos, Ribeirão das Neves, Santa Luzia e Vespasiano. A forma de organização predominante identificada (72%) foi a associação, representando 13 OCMR. As demais utilizavam o formato de cooperativa. Observou-se que o trabalho informal apresenta-se fortemente representado, pois apenas quatro empreendimentos possuíam alvará de funcionamento.

A existência de computadores foi observada em metade das OCMR. É importante salientar que a pesquisa apenas buscou identificar a ocorrência do equipamento; não foram observados aspectos relativos à sua utilização, ou seja, possuir o computador não significa saber utilizá-lo.

Dos 215 associados ou cooperados identificados no diagnóstico, apenas dois tinham nível superior de instrução, 20 tinham completado o Ensino Médio, 10 tinham o Ensino Médio incompleto, 15 tinham Ensino Fundamental, e o grande restante representava pessoas com nível fundamental de escolaridade incompleto ou analfabetas (168 pessoas). Observou-se o predomínio das mulheres, que representavam mais de 50% dos trabalhadores em todas as organizações, chegando, inclusive a 100% em 6 OCMR. A renda média mensal inferior a um salário mínimo foi identificada em 16 organizações, sendo menor que R\$261,00 em cinco delas; entre R\$262,00 e R\$523,00 em 7 organizações e, em 4 OCMR, entre R\$524,00 e R\$625,00.

Além desses, outros dados foram identificados como, por exemplo, a faixa etária dos trabalhadores, que predominou entre 40 e 50 anos, sendo a menor idade verificada igual a 19 anos, e a maior igual a 86 anos. Em sete OCMR havia trabalhadores com mais de 60 anos, e em 3 delas havia pessoas com idade superior a 70 anos. Em quatro organizações verificaram-se trabalhadores com idade próxima a 20 anos.

Em relação à infraestrutura e aos equipamentos, foi observado que em 12 organizações não havia mesa para triagem dos resíduos recicláveis, a separação era realizada no chão. Em três organizações, identificou-se a inexistência de pren-

sas em duas delas e de uma prensa estragada em outra. Nenhum dos galpões era de propriedade da própria organização, sendo a maioria deles utilizada por meio de algum acordo com a prefeitura.

Foi identificado que, embora existisse grande quantidade de materiais inflamáveis, em quatro organizações havia extintores de incêndio vazios e, em sete delas não havia extintores. Apenas uma organização informou ter havido algum treinamento do pessoal para a utilização dos equipamentos de proteção individual. Esse despreparo é demonstrado com a identificação de utilização de luvas em apenas 50% das OCMR. A utilização de máscaras foi observada em quatro organizações; botas, em oito delas, e avental em apenas uma OCMR. Em nenhuma delas havia algum tipo de controle sobre a vacinação dos trabalhadores.

Em relação aos aspectos comerciais, identificou-se que a principal exigência dos compradores dos materiais recicláveis é a triagem da forma mais específica possível como, por exemplo, separar o plástico por tipo e, em seguida, pela cor. Essa medida permite um maior grau de “pureza” de um material que será reintroduzido no processo produtivo sendo utilizado como matéria-prima. Também foi citada a maior valorização dos materiais prensados, o que se justifica por facilitar o transporte e a comercialização do produto.

Foi possível observarem-se dois principais grupos de críticas e sugestões: as que tratam de aspectos de infraestrutura e as relacionadas à autonomia do indivíduo. Em relação à infraestrutura, em grande parte das OCMR, relataram-se necessidades de algum tipo de reforma no galpão, como, por exemplo, arrumar o piso danificado e a cobertura que apresenta goteiras. Também foram citados problemas com a instalação elétrica.

A seguir são apresentadas algumas críticas e sugestões dos catadores de materiais recicláveis, que demonstram sua busca pela autonomia:

- a) necessidade de a OCMR estabelecer parcerias;
- b) falta de compromisso de alguns catadores com o trabalho;
- c) necessidade de mais treinamentos para os catadores;
- d) insatisfação pela não realização de intervenções ou apresentação de resultados das várias instituições que realizaram estudo na OCMR; e
- e) criação de uma cooperativa de transportes para atender às OCMR a fim de reduzir os custos com carroto.

4 A coleta seletiva e o desenvolvimento local

Buscar o desenvolvimento de uma região apenas por meio de investimentos externos de uma grande empresa ou do governo, sem a participação da comunidade diretamente envolvida na sua execução, é uma iniciativa com forte tendência ao insucesso. Para Buarque (2008), o município com grande empreendimento produtivo, sem raízes (enclaves econômicos) ou cuja economia é fortemente dependente de transferências externas de rendas compensatórias e cuja base da arrecadação municipal é formada pelos fundos de participação, está longe de promover desenvolvimento local.

O desenvolvimento local, segundo Tomasetto, Lima e Shikida (2009) pode ser definido como uma estratégia de intervenção socioeconômica com o objetivo principal de crescimento da economia local, que incentiva o empreendedorismo dos representantes locais do setor privado, público ou social, a valorizar os recursos disponíveis de uma sociedade.

Buarque (2008, p. 13) apresenta como características fundamentais do desenvolvimento local “[...] o processo endógeno⁴ o dinamismo econômico e a qualidade de vida em pequenas unidades territoriais”. O autor acrescenta a necessidade de se trabalhar com as potencialidades locais e diz que esse processo deve contribuir para elevar as oportunidades sociais e os aspectos relativos à economia local.

A maioria das relações das quais participamos, mesmo em um mundo globalizado, realiza-se no nosso entorno. Nesse sentido, o “nosso entorno” apresenta muitas possibilidades para serem exploradas. Quando conscientes de seu potencial, o poder de influência desse entorno é responsável pela valorização da mão de obra existente. Assim, Serrão e Carestiato (2012) apresenta o conhecimento das pessoas sobre a realidade da qual fazem parte como a base para que haja uma transformação no padrão de desenvolvimento atual.

Dessa forma, observa-se a importância da inserção das diretrizes do desenvolvimento local nas etapas de planejamento da gestão dos resíduos sólidos urbanos, como a valorização tanto financeira quanto intelectual das pessoas diretamente relacionadas e a melhoria da qualidade de vida dessa população. Para Fuzaro e Ribeiro (2005), a participação da comunidade é fundamental para o sucesso de qualquer programa de coleta seletiva, e a educação ambiental é o melhor recurso, capaz de contribuir para informar, conscientizar e mobilizar a população.

Serrão e Carestiato (2012) citam que é preciso encontrar, valorizar, transmitir e aplicar na solução dos problemas os conhecimentos de cada região. A autora acrescenta ainda que esses conhecimentos devem estar baseados na realidade

⁴ Desenvolvimento endógeno pode ser entendido como um processo de crescimento econômico que tem como resultado a ampliação do emprego, do produto e da renda do local ou da região devido a uma contínua ampliação da capacidade de agregação de valor sobre a produção, bem como da capacidade de absorção da região. Esta definição é apresentada por Amaral Filho (2001). Endogenização no Desenvolvimento Econômico Regional e Local, Planejamento e Políticas Públicas, IPEA, n.23, junho, p.261-286

e nos saberes tradicionais. Nesse sentido, o incentivo à participação e à valorização dos catadores de materiais recicláveis no gerenciamento dos resíduos sólidos está em sintonia com a proposta de envolvimento e valorização da população local.

Possibilidades de implantação de indústrias, necessidade de novos serviços de coleta e transporte e a minimização de impactos ambientais provenientes da disposição inadequada, devido à inserção de resíduos em seu próprio ciclo ou em outros ciclos produtivos, são algumas das consequências do dinamismo econômico e da melhoria da qualidade de vida da população necessários no desenvolvimento local. A publicação da Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG) intitulada Política Nacional de Resíduos Sólidos: Conceitos e informações gerais⁵ demonstra que a imposição de regras para a gestão e o gerenciamento de resíduos, além de estimular as empresas a adotarem novas práticas em seu processo de produção, também se apresenta como oportunidade de negócios.

Segundo Oliveira (2011), estudos demonstram o risco de estagnação da indústria da reciclagem no país, fazendo-se indispensáveis investimentos em coleta seletiva e reciclagem, estudos de viabilidade técnica, financeira e ambiental nos diversos estados do Brasil, com o intuito de incentivar o aumento da tendência da coleta seletiva. Para Castro Neto e Guimarães (2002), inexistem mecanismos econômicos que induzam a uma redução na geração ou na reciclagem/no reuso de materiais coletados pelas municipalidades.

Nesse sentido, por exemplo, estima-se que a atividade de reciclagem⁶ do país geraria benefícios entre R\$ 1,4 bilhão e R\$ 8 bilhões anuais (IPEA, 2010). Segundo estudo do Banco do Brasil, (2011), a cadeia da reciclagem tem início com a separação dos resíduos para a coleta seletiva, passando em seguida pela triagem, comercialização e pelo retorno da matéria-prima reciclada ao início do ciclo produtivo. Segundo o Fórum Estadual Lixo e Cidadania de Minas Gerais (2011), no Brasil, estima-se que apenas 2% dos resíduos produzidos sejam reciclados. Para Ribeiro (2012), a consolidação da reciclagem no Brasil ocorreu recentemente e tem os catadores de recicláveis como base fundamental, graças à força barata de trabalho. Entretanto, segundo Ribeiro (2012), um possível problema relacionado à coleta seletiva é o não interesse da indústria em todos os tipos de resíduos recicláveis. Para Fuzaro (2005), dependendo da quantidade e da qualidade dos materiais gerados, pode haver dificuldade na sua venda. Esta é quase sempre condicionada à existência de indústrias reprocessadoras na região, logo é sendo recomendado verificar a existência de um mercado comprador para os materiais recicláveis.

⁵ Disponível em http://www5.fiemg.com.br/admin/Biblioteca-DeArquivos/Image.aspx?ImgId=31054&T_abld=13628 acesso em 10 dez. 2013

⁶ Segundo a PNRS, a reciclagem é o processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, com vistas à transformação em insumos ou novos produtos e a reutilização é o processo de aproveitamento dos resíduos sólidos sem sua transformação biológica, física ou físico-química.

Segundo o IBGE (2008), em Pesquisa Nacional de Saneamento Básico, realizada em 2008, os serviços de manejo dos resíduos sólidos exercem um forte impacto no orçamento das administrações municipais, podendo atingir 20,0% dos gastos da municipalidade. Nesse contexto, qualquer atividade que possa reduzir esse custo apresenta-se como um instrumento de significativa importância econômica, como, por exemplo, a comercialização de recicláveis provenientes da coleta seletiva. Tal atividade é responsável, inclusive, pela geração de renda e trabalho para desempregados, garantindo a sua subsistência, conforme Oliveira (2011).

A possibilidade de geração de renda e emprego para classes, muitas vezes, em situação social abaixo da linha da pobreza, e a necessidade de melhorias na qualidade dos recicláveis a serem fornecidos contribuem diretamente para a qualidade de vida da área trabalhada. A coleta seletiva no Brasil tem também um forte componente social de combate à pobreza atuando diretamente no trabalho dos catadores de materiais recicláveis, tanto das ruas quanto dos lixões (a atividade de catação na área de disposição final é proibida, segundo a legislação pertinente), o que contribui para a melhoria das condições de trabalho e o aumento da renda (ABREU *et al.*, 2008).

A economia eficiente e competitiva, enfatizada por Buarque (2008) como uma condicionante para o desenvolvimento local, e a capacidade de absorção da produção, citada por Amaral (2001), apresentam-se na dimensão mercadológica presente entre a OCMR e seus clientes. Os dois autores demonstram a necessidade do relacionamento entre o local com processos que ultrapassam os limites físicos da região trabalhada. Nessa mesma diretriz, Serrão e Carestiato (2012) evidenciam que, para ser sustentável, o desenvolvimento não deve estar restrito à localidade ou mesmo à região para que não fique preso a políticas locais que o impeçam de se articular com o restante do país e do mundo.

5 Considerações finais

Sancionada em agosto de 2010, a Política Nacional de Resíduos Sólidos apresenta a coleta seletiva como um de seus principais instrumentos para a efetivação de suas definições. Curiosamente, o que, a princípio, pode ser considerado como um aspecto positivo, a obrigatoriedade de implantação de coleta seletiva também apresenta uma possibilidade de impacto negativo justamente devido à

tendência de aumento do volume de recicláveis a serem disponibilizados quando a coleta seletiva ocorre adequadamente.

Neste sentido, para manipular um maior volume de recicláveis, são necessárias estruturas que suportem esse novo volume e, também, um mercado consumidor para absorver essa nova oferta de matéria-prima. Caso contrário, haverá um acúmulo de resíduos recicláveis nos municípios brasileiros.

Evidentemente, o surgimento de uma nova matéria-prima barata pode atuar como estímulo para o desenvolvimento de tecnologias e instalação de indústrias; entretanto, essas ações tendem a ser mais demoradas e a produção de resíduos recicláveis ocorre diariamente. As condições para a manutenção desse desejável mercado em um país de proporções continentais, com tantas diferenças regionais, apresentam-se como um grande desafio. Aspectos relativos ao transporte dos recicláveis (condições de estradas e distância a ser percorrida) e à existência de um parque industrial, por exemplo, apresentam-se como elementos definidores da possibilidade de reciclagem e de valorização do material.

Os catadores de materiais recicláveis, por sua vez, são como personagens, inseridos nesse processo, que já realizam a coleta seletiva, na maioria das vezes, de forma autônoma, informal e sem apoio. Para eles, a disponibilização de um volume maior de recicláveis também apresenta riscos para a manutenção do sistema, mesmo que esse maior volume seja algo desejável a princípio. Esse impacto é observado, principalmente, em função da necessidade de existência de estruturas diferenciadas para a manipulação (coleta, triagem e armazenamento) e absorção desses materiais.

Por fim, observa-se que esses trabalhadores, embora destituídos de recursos básicos, como escolaridade, infraestrutura e condições de segurança no trabalho, realizam suas atividades utilizando-se de suas habilidades em dinâmicas próprias que, muitas vezes, diferem das padronizadas como ideais. Assim, além de se constituírem por empreendimentos sociais que necessitam de apoio externo devido ao seu estado vulnerável, eles também se apresentam como um rico arsenal de conhecimentos populares a ser explorado.

Essas percepções demonstram a necessidade de reestruturação do modelo em que está fundado o processo de reciclagem no Brasil. Para isso, adotam-se como referências obrigatórias as características de desenvolvimento local no *planejamento das coletas seletivas municipais e na gestão das organizações de catadores de materiais recicláveis*.

Referências

ABREU, Maria de Fátima et al. *Coleta seletiva com inclusão social: em municípios, empresas, instituições, condomínios, escolas*. Belo Horizonte: CREA–MG, 2008.

AMARAL FILHO, Jair do. A endogeneização no desenvolvimento econômico regional e local. *IPEA: Planejamento e Políticas Públicas*, n. 23, 2001. Disponível em: < <http://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/78>>. acesso em: 25 fev. 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR:10004: classificação de resíduos sólidos*. 2. ed. Rio de Janeiro, 2004.

BANCO DO BRASIL (Brasil). *Gestão integrada de resíduos sólidos: proposta de atuação na cadeia da reciclagem e na gestão dos resíduos sólidos*. Brasília, DF: Ministério das Cidades; Ministério do Meio Ambiente, 2011. Disponível em: < <http://www.bb.com.br/docs/pub/inst/dwn/1PropAtuacCadeiaRec.pdf>>. Acesso em: fev. 2014.

BRASIL. *Lei Federal nº 12.305*, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9605, de 12 de fevereiro de 1998. Brasília, 2010

BUARQUE, Sergio C. *Construindo o desenvolvimento local sustentável*. 4. ed. Rio de Janeiro: Garamond, 2008

CASTRO NETO, Pedro Penteadado de; GUIMARÃES, Paulo Cesar Vaz. A gestão dos resíduos sólidos em São Paulo e o desafio do desenvolvimento sustentável. *Revista de Administração Pública*, v. 34, n. 4, p. 87-104, abr. 2002. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6292/4883>. Acesso em: 14 fev. 2014.

COSTA, Beatriz Souza, RIBEIRO, José Claudio Junqueira (Org.). *Gestão e gerenciamento de resíduos sólidos: direitos e deveres*. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2013.

FÓRUM ESTADUAL LIXO E CIDADANIA; GONÇALVES, José Aparecido, Luciano Marcos Pereira da Silva; Janice de Araújo Carvalho (Org.). *Cartografia socioambiental do sistema socioambiental do sistema de coleta seletiva*. Belo Horizonte: [s.n], 2011

FÓRUM ESTADUAL LIXO E CIDADANIA; LIMA, Francisco de Paula Antunes et al. *Manual para organização e negociação dos serviços: sistema de coleta seletiva com participação dos catadores*. Belo Horizonte: [s.n], 2011.

FUZARO, J. A.; RIBEIRO, L. T. *Coleta Seletiva para prefeituras*. 4. ed. São Paulo: SMA/CPLEA, 2005

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (Brasil) *Comunicados do*

IPEA, nº 145 Plano nacional de resíduos sólidos: diagnóstico dos resíduos urbanos, agrosilvopastoris e a questão dos catadores, 25 de abril de 2012. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/comunicado/120425_comunicadoipea0145.pdf>. Acesso em: jan. 2014.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (Brasil) *Pesquisa sobre Pagamento por Serviços Urbanos para Gestão de Resíduos Sólidos, Brasília, 2010*. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/estruturas/253/_arquivos/estudo_do_ipea_253.pdf>. Acesso em: ago. 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE) (Brasil). *Pesquisa Nacional de Saneamento Básico: 2008*. Brasília, DF: Ministério das Cidades; Ministério do Orçamento e Gestão, 2008.

MAZZINI, Ana Luiza Dolabela de Amorim. *Nosso Lixo de cada dia: desafios e oportunidades*. 2. ed. Belo Horizonte: Diretoria de Educação e Extensão Ambiental, 2012.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. (Brasil) *Plano Nacional de Resíduos Sólidos*. Disponível em: < http://www.mma.gov.br/estruturas/253/_publicacao/253_publicacao02022012041757.pdf >. Acesso em: 19 ago. 2014

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. Secretaria de Recursos Hídricos e Ambiente Urbano (Brasil). *Guia para elaboração dos Planos de Gestão de Resíduos Sólidos*. Brasília, DF. 2011

MONTEIRO, José Henrique Penido, et al. *Manual de gerenciamento integrado de resíduos sólidos*. Rio de Janeiro: IBAM, 2001.

OLIVEIRA, Denise A. M. *Percepção de riscos ocupacionais em catadores de materiais recicláveis: estudo em uma cooperativa em Salvador, Bahia*. 2011. 174f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2011.

RIBEIRO, Wagner Costa (Org.). *Governança da ordem ambiental internacional e inclusão social*. São Paulo: Annablume; Procam; IEE, 2012

SERRÃO, Mônica Almeida; CARESTIATO, Andréa. *Sustentabilidade: uma questão de todos nós*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.

TOMASETTO, Mariza Zeni de Castro; LIMA, Jandir Ferrera de; SHIKIDA, Pery Francisco Assis. Desenvolvimento local e agricultura familiar: o caso da produção de açúcar mascavo em Capanema, Paraná. *Interações*, Campo Grande, v.10, n.1, p. 21-30, 2009.

SIMULAÇÃO DE SYN FLOODING ATTACK NO COMMON OPEN RESEARCH EMULATOR

SYN FLOODING ATTACK SIMULATION IN COMMON
OPEN RESEARCH EMULATOR

Alex M. S. Orozco*

Augusto P. Fernandes**

Giovani H. Costa***

* Professor do Instituto Federal Sul-rio-grandense – Campus Sapucaia do Sul/RS. Doutorando do Programa de Pós-graduação em Ciência da Computação da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS).
✉ orozco@sapucaia.ifsul.edu.br

** Professor da Faculdade de Tecnologia Senac – Fatec – Porto Alegre/RS. Mestrando do Programa de Pós-graduação em Ciência da Computação da PUCRS.
✉ augusto.fernandes@acad.pucrs.br

*** Professor do Centro Universitário Ritter dos Reis – Porto Alegre/RS. Mestrando do Programa de Pós-graduação em Ciência da Computação da PUCRS.
✉ giovani.hoff@acad.pucrs.br

Resumo

Este trabalho aborda a utilização do Common Open Research Emulator (CORE) como plataforma para a simulação de ataques de negação de serviço (DoS - Denial of Service), como o ataque de inundação de SYN. O CORE permite facilmente projetar uma topologia de rede fictícia e definir serviços a serem executados nos componentes da rede. Com base na infraestrutura projetada, o ataque é disparado, e os dados que trafegam pela rede são analisados através de uma ferramenta de IDS/IPS (Intrusion Detection and Prevention System). Após a detecção do ataque, contramedidas são aplicadas buscando interromper o fluxo de dados entre o atacante e a vítima. De forma a efetivar as contramedidas, são utilizadas as ferramentas SNORT e Guardian. Esta estrutura permite que o processo de simulação ocorra antes de efetivar a aquisição da infraestrutura, diminuindo o índice de risco do projeto. Este ambiente permite também as atividades de ensino e treinamento na área de redes de computadores e segurança da informação e comunicação de forma simples.

Palavras-chave: CORE. Ataque de negação de serviço. Sistema de prevenção e detecção de intrusões.

Abstract

This paper discusses the use of the Common Open Research Emulator (CORE) as a platform to simulate attacks of Denial of Service (DoS), as the SYN Flooding attack. The graphical interface of CORE easily allows to orchestrate a fictitious network topology and to define the services performed by the hosts. Through the structure designed, we can effectively attack a host and analyze the data flow by an IDS/IPS (Intrusion Prevention and Detection System). When the system detects the attack, the IPS applies countermeasures aiming to interrupt the data flow between the attacker and the victim. To perform the process of countermeasures, we use tools such as SNORT and Guardian. This structure allows the simulating process to occur before purchasing the equipment, reducing the risk level of the project. This environment also provides learning and training activities focused on computer network and information and communication security, and communication in a simple fashion.

Keywords: CORE. Attack of Denial of Service. Intrusion Prevention and Detection System.

1 Introdução

A constante evolução das tecnologias de informação e comunicação vem exigindo um crescente esforço da sociedade na tentativa de proteger as informações que circulam pelas mais diversas infraestruturas de rede. Em virtude dos mais diversos interesses envolvidos em acessar dados sensíveis ou evitar que os dados cheguem ao destinatário, as técnicas de ataques são elaboradas com um grau de refinamento cada vez maior. Para desenvolver a proteção contra essas diversas formas de ataques, as contramedidas necessitam ser experimentadas em ambientes complexos e heterogêneos, o que envolve um alto custo no processo.

Uma forma de proporcionar um ambiente de investigação com baixo custo ocorre através de ambientes que sejam capazes de emular redes compostas por diversos equipamentos, tais como roteadores e *hosts*, através de virtualização, e também sejam capazes de simular os meios de comunicação.

A ferramenta CORE (*Common Open Research Emulator*) proporciona essas funcionalidades (AHRENHOLZ *et al.*, 2008). Esse tipo de ambiente pode fornecer uma estrutura para simular diferentes tipos de ataques, como os categorizados como Ataque de Negação de Serviço, do inglês *Denial of Service* (DoS), considerado o método de ataque mais comum realizado por invasores em uma rede, o qual pode apresentar efeitos catastróficos em áreas com recursos restritos (NEMADE *et al.*, 2014).

O ataque DoS tem como objetivo negar o acesso a usuários em um servidor, através do envio de pacotes de dados em massa, visando a superar a capacidade de processamento do alvo, consumir os recursos do sistema ou de largura de banda, o que resulta na paralisia dos serviços de rede. Qualquer ação que pode impedir os usuários de usarem um serviço e de usufruírem do comportamento normal dos serviços de rede pode ser denominada como ataque de DoS (KAVISANKAR; CHELLAPPAN; VAISHNAVI, 2014).

Os dois protocolos mais populares usados na camada de transporte são o Protocolo de Controle de Transmissão, do inglês *Transmission Control Protocol* (TCP)¹ (DUKE *et al.*, 2006), e o Protocolo de Datagrama do Usuário, do inglês *User Datagram Protocol* (UDP)² (POSTEL, 1980). Um dos principais riscos na segurança da camada de transporte, associado com TCP, é o denominado ataque de inundação de TCP SYN. Um ataque de inundação de SYN é uma forma de ataque de DoS em que o atacante envia uma sucessão de requisições SYN para o sistema alvo, com o objetivo de consumir os recursos existentes no servidor de forma a torná-lo indisponível para o tráfego legítimo (KAVISANKAR; CHELLAPPAN; VAISHNAVI., 2014).

¹ Protocolo de comunicação da camada de transporte.

² Protocolo simples de comunicação da camada de transporte.

O restante deste trabalho está organizado na seguinte estrutura: inicialmente, na Seção 2, apresentar-se o referencial teórico utilizado; na Seção 3, há o trabalho desenvolvido; os resultados obtidos são analisados na Seção 4, e a Seção 5 conclui o estudo realizado.

2 Referencial teórico

O objeto de estudo deste artigo necessita de uma série de conhecimentos intrínsecos ao seu funcionamento. Sendo assim, os conhecimentos teóricos envolvidos neste trabalho são discriminados a seguir.

2.1 Ataque de inundação de syn

Esta forma de ataque explora a fraqueza da especificação do protocolo TCP. No protocolo TCP, uma comunicação entre uma origem e um destino ocorre através de uma conexão estabilizada em um processo denominado *3-way handshake* (SCHUBA *et al.*, 1997), ilustrado na Figura 1.

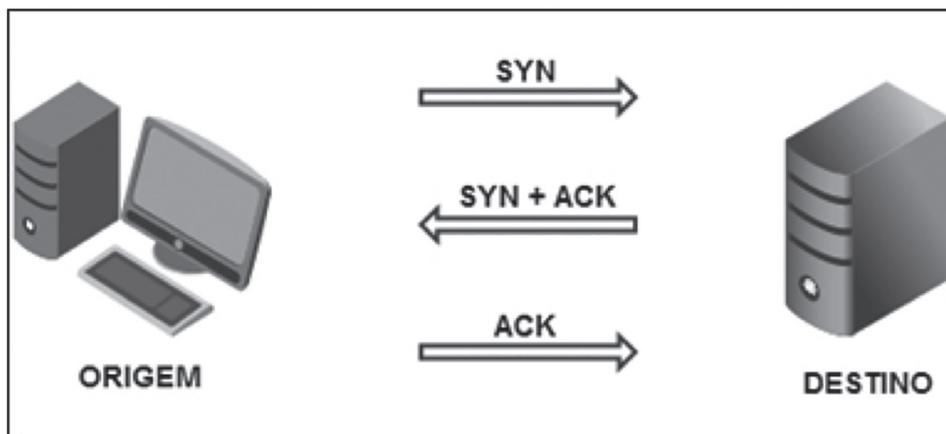


Figura 1: 3-way handshake

Fonte: Schuba et al., 1997

Inicialmente, a origem envia um pacote SYN (*SYN*chronize), com o seu número de sequência, para o destino. Ao receber este pacote, a conexão é considerada no estado de *parcialmente aberta*. A conexão estará neste estado até que o tempo limite de conexão seja atingido, normalmente 75 segundos (SCHUBA *et al.*, 1997). O destino possui uma fila de conexões parcialmente abertas, de forma a gerenciá-las. O destino responde a essa solicitação SYN com um pacote ACK (*ACK*nnowledge), confirmando o número de sequência da origem, e enviando também a sua solicitação SYN, com outro número de sequência, para a origem. Ao receber a resposta e a solicitação do destino, a origem também responde com um pacote ACK, confirmando o número de sequência do destino (POSTEL, 1981). Para realizar o ataque, são enviadas rajadas de requisições SYN fictícias, de forma a comprometer a capacidade de tráfego da rede, ou extrapolar a fila de conexões parcialmente abertas, impedindo que conexões verdadeiras sejam aceitas.

Uma técnica de detecção para o ataque de inundação de SYN pode se concentrar na carga útil e na área inutilizável do protocolo TCP. Esta técnica é focada no monitoramento do tráfego e filtragem dos pacotes. Assim, a verificação do desempenho da rede é um modo de detectar uma corrente anormal que pode

ser causada por inundação de *SYN*. Ainda, esta análise gera como resultados as diferenças entre o fluxo normal e o fluxo malicioso (HARIS et al., 2010).

2.2 *Common Open Research Emulator (Core)*

O emulador de redes CORE é uma ferramenta para emular redes de computadores em uma ou mais máquinas utilizando código aberto. O CORE consiste de uma interface gráfica para criação de topologias sobre máquinas virtuais leves e utiliza módulos Python para emular scripts de rede. O CORE foi desenvolvido por um grupo de pesquisa para tecnologias de rede, que faz parte da divisão de pesquisa e tecnologia da Boeing (NAVY, 2014). A marinha dos Estados Unidos oferece suporte no desenvolvimento deste projeto com código fonte aberto.

O CORE é especificamente usado para simulação de redes e protocolos de pesquisa, demonstrações, teste de aplicativos da plataforma, avaliar cenários de redes, realizar estudos de segurança e aumentar o tamanho das redes de teste físico. Ele fornece um ambiente para execução de aplicações e protocolos reais, aproveitando a virtualização fornecida pelo sistema operacional Linux³.

³ Sistema operacional, de código fonte aberto, criado em 1991, por Linus Torvalds, na universidade de Helsínki na Finlândia.

2.3 *Sistemas de Detecção de Intrusão*

A Detecção de Intrusão é uma das áreas de maior expansão, pesquisa e investimentos em segurança para redes de computadores. Com isso, são utilizados Sistemas de Detecção de Intrusão (*Intrusion Detection System – IDS*), que são ferramentas inteligentes capazes de detectar tentativas de invasão em tempo real. Esses sistemas podem atuar de forma a somente alertar as tentativas de invasão, como também em forma reativa, aplicando ações necessárias contra um ataque (SNORT TEAM, 2014). Um IDS pode ser classificado em dois tipos principais:

- a) Sistemas Baseados em Rede (*Network Intrusion Detection System - NIDS*) – Estes tipos de aplicações são colocados na rede, perto do sistema ou dos sistemas a serem monitorados. Eles examinam o tráfego de rede e determinam se estes estão dentro de limites aceitáveis;
- b) Sistemas Baseados em Host (*Host-Based Intrusion Detection System - HIDS*) – Estes tipos de aplicações rodam no sistema que está sendo monitorado e examinam o sistema para determinar quando a atividade no mesmo é aceitável.

O *Open Source Network Intrusion Detection System* (SNORT) é uma ferramenta NIDS de código aberto bastante popular por sua flexibilidade nas configurações de regras e constante atualização frente às novas ferramentas de

invasão. Outro ponto forte desta ferramenta é o fato de ter o maior cadastro de assinaturas, ser leve, pequena, fazer escaneamento do sistema e verificar anomalias dentro de toda a rede ao qual seu computador pertence (SNORT TEAM, 2014).

O Guardian (STEVENS, 2014) é uma ferramenta que atua em conjunto com o SNORT, atualizando automaticamente as regras de vários firewalls⁴ com base em alertas gerados pelo SNORT. A interação entre o SNORT e o Guardian possibilita ações reativas em caso de intrusão e prevenção de ataques futuros.

⁴ Dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede.

3 Descrição do trabalho desenvolvido

Inicialmente, foi elaborada uma topologia de rede de forma a representar uma situação factível a execução do ataque.

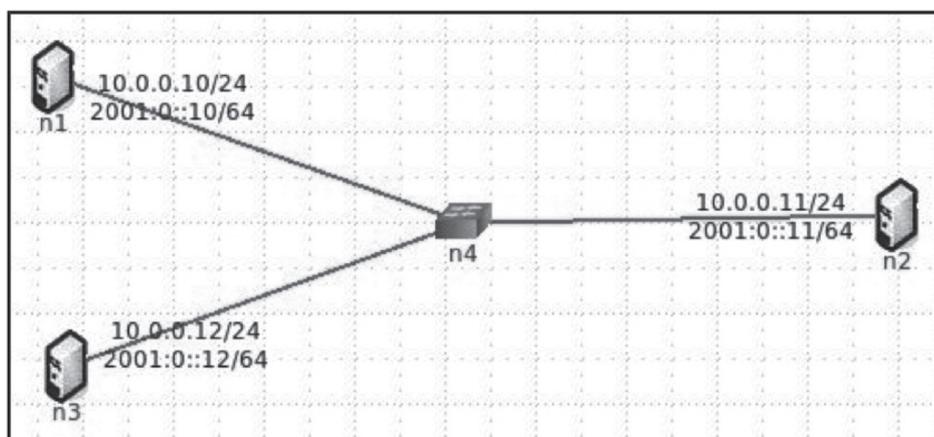


Figura 2: Topologia definida no CORE

Fonte: os autores

Conforme Figura 2, pode-se definir a topologia da seguinte forma:

- n1** – Ponto de partida do ataque de inundação de SYN, identificado pelo endereço IP 10.0.0.10;
- n2**: – Alvo do ataque de inundação de SYN, identificado pelo endereço IP 10.0.0.11;
- n3** – Computador virtual de acesso para testes funcionais da proposta, identificado pelo endereço IP 10.0.0.12;
- n4** – Switch para encaminhamento dos pacotes entre os segmentos da rede.

Para a execução do ataque, foi utilizada a biblioteca Scapy (GIFT; JONES, 2008), composta por um módulo da linguagem de programação Python que possui recursos para manipulação e geração de pacotes, monitoramento de rede, descoberta de rede, captura para análise de pacotes, entre outros. Desta forma, foi possível definir um conjunto de pacotes TCP para enviar requisições SYN malformadas até o alvo. O ataque envia pacotes TCP para a porta 80 da máquina alvo, a cada 0,3 segundos (PACHGHARE, 2011).

Em seguida, foram instanciadas na máquina alvo o servidor Web Apache (THE APACHE SOFTWARE FOUNDATION, 2014) e as ferramentas SNORT e Guardian, de modo que o SNORT detectasse o ataque e comunicasse ao Guardian a necessidade de aplicação de contramedidas para mitigar o ataque. Com o ataque bloqueado, o acesso ao servidor Web pela máquina **n3** deve estar em condições normais de utilização, já o fluxo entre **n1** e **n2** não deve apresentar tráfego.

Kuldeep e Tyagi (2014) assumem uma ideia parecida com o propósito deste trabalho, em que um atacante tenta inundar o alvo por inundação de SYN, mas usando mensagens ICMP. Ainda, eles utilizam como métrica um grande número de pacotes ICMP com tamanhos diferentes e nos quais é realizada a simulação do ataque através do simulador GNS3 (GNS3, 2014), que fornece uma interface gráfica de usuário para analisar redes complexas, parecido com o CORE. Porém, o GNS3 permite apenas a simulação de topologias de rede e o CORE permite também a emulação, permitindo conectar a topologia com redes reais.

4 Análise dos resultados obtidos

Inicialmente, com a execução do ataque, o tráfego entre os três computadores deve estar intenso, como é demonstrado nos gráficos da Figura 3. A linha grossa interconectando os equipamentos representa o alto tráfego de dados.

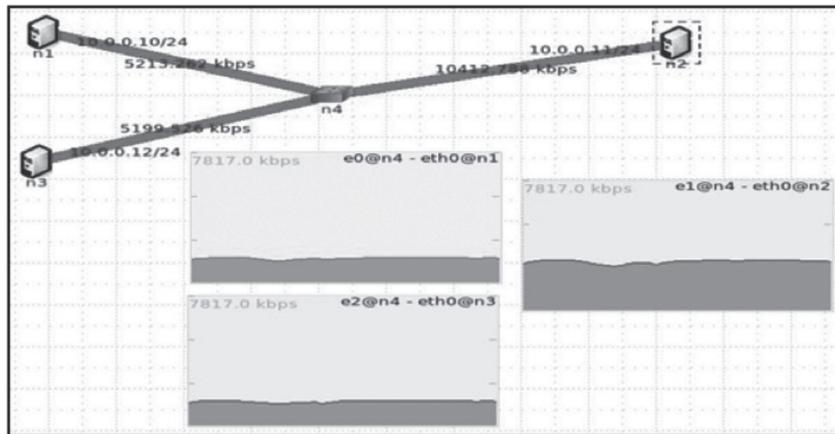


Figura 3: Gráficos durante o ataque de SYN Flooding

Fonte: os autores

Após a execução do SNORT e do Guardian, o ataque é detectado, e a contramedida é executada, cancelando a recepção de pacotes oriundos do endereço IP do atacante. A Figura 4 exibe a origem do ataque (10.0.0.10), o destino (10.0.0.11) e as portas encaminhadas (ssh e http). Quando o pacote está sendo aceito, a mensagem exibida aparece como RECV 2.

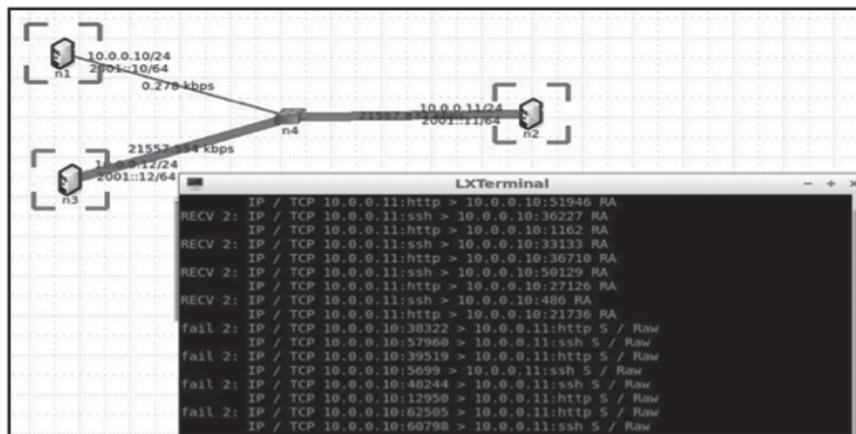


Figura 4: Visualização do ataque

Fonte: os autores

O bloqueio é realizado através da inserção de uma regra no *firewall*, inserida pelo Guardian, bloqueando todos os pacotes oriundos de 10.0.0.10, como ilustrado, através da mensagem *fail 2*, na Figura 5. A figura ilustra também a

obstrução do ataque pela linha fina entre **n1** e **n4**, representando o baixo tráfego oriundo da máquina atacante.

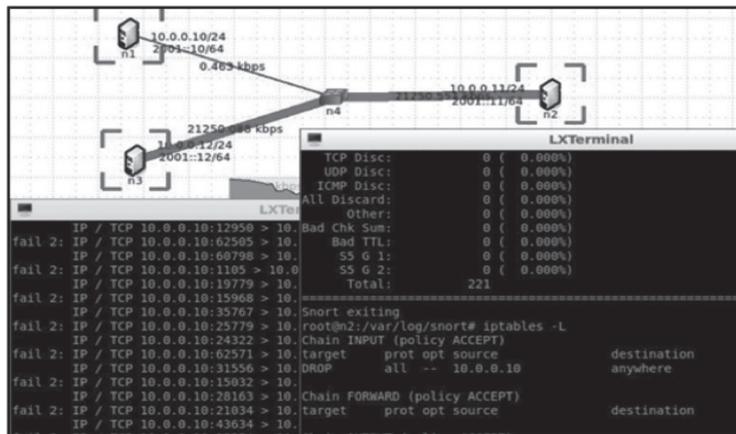


Figura 5: Exemplo de bloqueio do ataque

Fonte: os autores

Após a obstrução do ataque, o resultado da ação pode ser verificado nos gráficos da Figura 6, com uma diminuição brusca no tráfego entre **n4** e **n1** e um decréscimo perceptivo entre **n4** e **n2**.

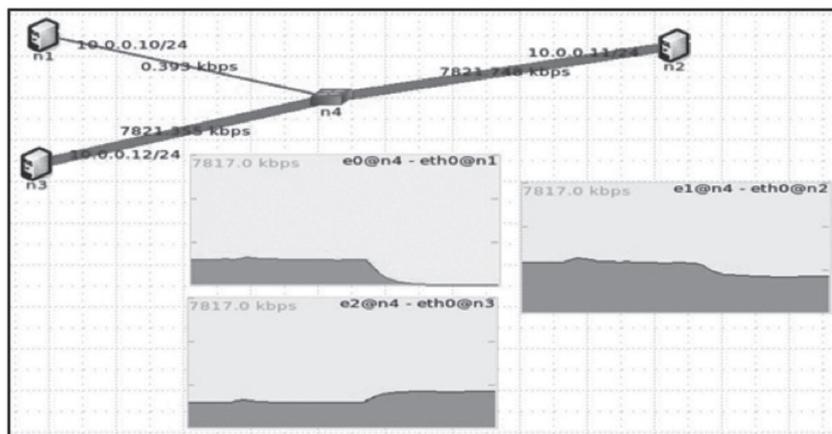


Figura 6: Gráficos após a obstrução do ataque

Fonte: os autores

5 Dificuldades encontradas

Houve dificuldade no uso do SNORT como IDS no ambiente do CORE. Cada vez que o CORE é iniciado, o SNORT não é inicializado corretamente, pois há a necessidade de criação do diretório `/var/log/snort` e do arquivo “alert” dentro deste diretório. Situações semelhantes foram identificadas com outros serviços como o HTTP (apache), por exemplo. Entretanto, essa situação pode ser sanada adicionando corretamente estes serviços na inicialização do nodo em teste através do CORE com a inclusão dos comandos necessários para a inicialização do serviço e com a correta declaração dos diretórios e arquivos requeridos pelo mesmo.

Outra anomalia no uso do SNORT refere-se ao registro de eventos no arquivo “alert”. Em qualquer máquina da topologia, o SNORT não consegue escrever neste arquivo, funcionando de maneira correta somente na máquina principal. Para sanar este problema, o SNORT foi executado com o seguinte comando: “`snort -A full -vde tcp -l /var/log/snort/`”, detectando todas as tentativas de ataque utilizando o protocolo “TCP” e gravando no arquivo “snort.log”, localizado no diretório “`/var/log/snort/`”.

Após a gravação do arquivo, para registro do evento foi necessário recuperar os dados contidos no mesmo e enviar ao arquivo “alert”, com o comando “`snort -r /var/log/snort/snort.log > /var/log/snort/alert`”. Esta ação é necessária, pois o Guardian monitora o arquivo “alert” para identificar ataques que estejam ocorrendo. Assim que o Guardian detecta alterações no arquivo “alert”, executa as ações de contramedidas.

6 Conclusão

Após a execução do ataque do host **n1** contra o host **n2** e da execução de requisições do host **n3** contra o host **n2**, foi possível verificar que o Guardian somente toma contramedidas contra o host que fez o ataque de inundação de SYN, visto que a opção de detecção do SNORT continha o parâmetro “TCP”. Assim que o registro de eventos do SNORT foi convertido para o “alert”, o Guardian tomou uma ação criando uma regra no *firewall* e bloqueando o host **n1**, alcançando parcialmente o objetivo definido para este trabalho, em virtude da etapa manual de recuperação do alerta lançado pelo SNORT.

Com este cenário, foi verificado, no ambiente de teste, que o CORE pode apresentar complexidades de configuração que deveriam ser transparentes du-

rante o processo. Tal situação foi detectada na escrita do arquivo “alert” pelo SNORT, ocorrendo de forma satisfatória somente na máquina real.

Como trabalho futuro, pretende-se automatizar o processo de detecção de escrita no arquivo “alert”, além de incluir as ferramentas SNORT e Guardian na configuração padrão do CORE. De forma a complementar este trabalho, pretende-se realizar novas simulações de ataques de inundação SYN, através de cenários com topologias mais complexas, com ataques distribuídos.

7 Agradecimentos

Os autores agradecem ao Prof. Dr. Avelino Francisco Zorzo, pelas contribuições e revisão crítica do artigo, e ao Prof. Dr. Tiago Coelho Ferreto, pelo estímulo ao desenvolvimento deste trabalho.

Referências

AHRENHOLZ, J. et al. *Core*: a real-time network emulator. In: *Ieee Military Communications Conference*, 2008, p. 1 – 7.

DUKE, M. et al. *RFC 4614*: a Roadmap for Transmission Control Protocol (TCP) Specification Documents. 2006. Disponível em: <<https://tools.ietf.org/html/rfc4614>>. Acesso em: Abr. 2014.

GIFT, N.; JONES, J. *Python for Unix and Linux System Administration*. Germany: O’Reilly, 2008.

HARIS, S. et al. *TCP SYN*: flood detection based on Payload Analysis. In: *Ieee Student Conference On Research And Development*, 2010, p. 149 – 153.

KAVISANKAR, L.; CHELLAPPAN, C.; VAISHNAVI, R. Network Layer DDoS Mitigation Model Using Hidden Semi-Markov Model. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, Califórnia, v. 4, n. 1, 2014, p. 42 – 46.

NAVY, U.S. Naval Research Lab. *Common Open Research Emulator (CORE)*, disponível em: <<http://www.nrl.navy.mil/itd/ncs/products/core>>. Acesso em: Abr. 2014.

NEMADE, S. et al. Early detection of SYN flooding attack by adaptive thresholding (edsat): a novel method for detecting SYN flooding based dos attack in mobile ad hoc network. *International Journal Of Advanced Research In Engineering And Technology*, Califórnia, v. 5, n. 2, 2014, p. 79 – 86.

PACHGHARE, S. *SYN Flooding using SCAPY and Prevention using iptables*. 2011. Disponível em: <<http://www.opensourceforu.com/2011/10/syn-flooding-using-scapy-and-prevention-using-iptables>>. Acesso em: Abr. 2014.

POSTEL, J. *RFC 768: user datagram protocol*. 1980. Disponível em: <<https://tools.ietf.org/html/rfc768>>. Acesso em: Abril de 2014.

POSTEL, J. *RFC 793: transmission control protocol*. 1981. Disponível em: <<https://tools.ietf.org/html/rfc793>>. Acesso em: Abril de 2014.

SCHUBA, C. et al. Analysis of a Denial of Service Attack on TCP. In: *Ieee Symposium On Security And Privacy*, 1997, p. 208 – 223.

SNORT TEAM. *SNORT Users Manual*. Disponível em: <<http://manual.snort.org>>, Acesso em: Abril de 2014.

STEVENS, A. *Guardian Active Response for Snort*. 2002. Disponível em: <<http://www.chaotic.org/guardian>>. Acesso em: Abr. 2014.

THE APACHE SOFTWARE FOUNDATION. *Apache HTTP Server*. Disponível em: <<http://httpd.apache.org>>. Acesso em: Abr. 2014.

KULDEEP, T., TYAGI S. Enhancing network security by implementing preventive mechanism using GNS3. In: *International Conference On Reliability, Optimization And Information Technology*, 2014, p. 300 – 305.

GNS3. 2014. Disponível em: <<http://www.gns3.net>>. Acesso em: Abr. 2014.

Normas para Publicação

Competência - Revista da Educação Superior do Senac-RS é uma publicação de periodicidade semestral cujo objetivo é promover e divulgar artigos e resenhas que contribuam para o desenvolvimento de áreas multidisciplinares.

Os artigos publicados são resultados da produção de mestres e doutores e versam sobre *Educação, Moda, Meio Ambiente, Gestão e Negócios, Ciência da Computação e Hospitalidade e Lazer*.

A Revista também aceita resenhas de livros de pesquisadores e discentes de cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, desde que as obras contemplem as áreas já mencionadas.

Os textos devem seguir as orientações abaixo:

1. Somente serão publicados trabalhos inéditos, de natureza técnico-científica, relacionados às seguintes áreas: *Educação, Moda, Meio Ambiente, Gestão e Negócios, Ciência da computação, Hospitalidade e Lazer*; nas línguas portuguesa, inglesa e espanhola.
2. A aceitação da publicação de artigo implicará transferência de direitos autorais para o Senac-RS, de acordo com a Lei de Direitos Autorais. A Instituição não se compromete a devolver as colaborações recebidas. Os autores dos textos publicados receberão um exemplar da Revista como cortesia.
3. Os originais encaminhados para análise serão submetidos ao Conselho Consultivo para emissão de parecer. No processo avaliativo, os nomes dos autores, assim como dos pareceristas, serão omitidos. Os textos que não estiverem em conformidade com as normas gerais e com as normas para publicação da revista *Competência* não serão submetidos ao Conselho Consultivo.
4. Diante da necessidade de qualquer modificação no texto, essa será submetida ao autor.
5. Todos os autores receberão retorno sobre o aceite da respectiva proposta.
6. Os artigos devem possuir no mínimo 12 e no máximo 15 páginas no formato A4, incluídas referências e notas; espaçamento 1,5 e fonte *Times New Roman* 12pt. Os textos devem estar previamente revisados em relação às normas técnicas e à linguagem.
7. As propostas de artigo necessitam apresentar título e resumo de 150 a 200 palavras em português e inglês ou espanhol, seguido de três a cinco palavras-chave nos dois idiomas (português e inglês ou espanhol), obedecendo à NBR 6028. É necessário constar o nome de cada um dos autores, com indicação da instituição principal à qual está vinculado; atividade; titulação; endereço; e-mail e telefone para contato.

8. Para submissão de artigos, os autores devem cadastrar-se na plataforma SEER, no link: <http://seer.senacrs.com.br/index.php/RC/user/register>. Competência – Revista da Educação Superior do Senac-RS. Fone: 51.3284.2308 - E-mail: competencia@senacrs.com.br.
9. Ilustrações: gráficos, tabelas, etc., deverão ser encaminhados em formato original e em arquivos separados para o mesmo endereço eletrônico, com as indicações de inserção no texto, bem como legenda e referência de autoria (tratando-se de reprodução).
10. As imagens devem ser enviadas em formato JPG, PeB, com resolução mínima de 300 DPI's.
11. As tabelas devem estar de acordo com as normas de apresentação tabular do Instituto Brasileiro de Geografia Estatística – IBGE, 3. ed. Rio de Janeiro, 1993.
12. As notas numeradas e as referências (em ordem alfabética) seguem as NBR 10520 e 6023 da ABNT. Na apresentação, as notas devem preceder as referências.
13. As citações devem ser indicadas no texto somente pelo sistema autor-data e estarem de acordo com a NBR 10520 da ABNT. Citações com mais de três linhas devem ser apresentadas em corpo 10, recuadas em 4cm da margem esquerda, sem aspas, com espaçamento simples.
14. As aspas duplas serão empregadas somente para citações textuais de até três linhas, que estejam contidas no texto e em transcrições.
15. Os destaques, tais como nomes de publicações, obras de arte, categorias, etc. serão realizados por meio de itálico.
16. Caso o artigo contenha numeração progressiva, devem ser respeitadas as orientações da NBR 6024.
17. As resenhas, com extensão máxima de cinco páginas, devem conter as referências completas das obras analisadas e obedecer aos padrões acima especificados.
18. Os textos são de inteira responsabilidade de seus autores.

