

MEDITATIO

REVISTA DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS

ISSN: 2359-3318



EXPEDIENTE

CENTRO UNIVERSITÁRIO VALE DO IGUAÇU – UNIGUAÇU

Rua Padre Saporiti, 717 – Bairro Rio D’Areia
União da Vitória – Paraná
CEP. 84.600-000
Tel.: (42) 3522 6192

CATALOGAÇÃO

ISSN: 2359-3318.

LATINDEX

Folio: 25162

Folio Único: 22167

CAPA

Prof. Wilson Rodrigo Diesel Rucinski

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA UNIGUAÇU

Presidente da Mantenedora

Dr. Wilson Ramos Filho

Superintendência das Coligadas UB

Prof. Ms. Edson Aires da Silva

Reitora

Profª. Ms. Marta Borges Maia

Pró-Reitor Acadêmico

Prof. Ms. Mateus Cassol Tagliani

Pró-Reitor de Pós-Graduação e Iniciação Científica

Prof. Dr. João Vítor Passuello Smaniotto

Pró-Reitora de Extensão e Expansão

Profª. Ms. Marta Borges Maia

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Prof. Hilton Tomal

Coordenação do Curso de Administração

Prof. Ms. Jonas Elias de Oliveira

Coordenação do Curso de Agronomia

Prof. Ms. Mateus Cassol Tagliani

Coordenação do Curso de Arquitetura e Urbanismo

Profª. Ms. Paula Vaccari Toppel

Coordenação do Curso de Biomedicina

Profª. Ms. Janaína Ângela Túrmina

Coordenação do Curso de Direito

Prof. Sandro Marcelo Perotti

Coordenação do Curso de Educação Física

Profª. Rosicler Duarte Barbosa

Coordenação do Curso de Enfermagem

Profª. Ms. Marly Terezinha Della Latta

Coordenação dos Cursos Engenharia Civil

Profª. Larissa Yagnes

Coordenação do Curso de Engenharia Elétrica
Prof. Fábio dos Passos Guimarães

Coordenação do Curso de Engenharia Mecânica
Prof. Ms. Thiago Castro Bezerra

Coordenação do Curso de Engenharia de Produção
Profª. Ms. Camila Matos

Coordenação do Curso de Estética e Cosmética
Profª. Ms. Janaína Ângela Túrmina

Coordenação do Curso de Farmácia
Profª. Ms. Silmara Brietzing Hennrich

Coordenação do Curso de Fisioterapia
Profª. Ms. Giovana Simas de Melo Ilkiu

Coordenação do Curso de Gastronomia
Profª. Ms. Lina Cláudia Sant'Anna

Coordenação do Curso de Medicina Veterinária
Prof. Ms. João Estevão Sebben

Coordenação do Curso de Nutrição
Profª. Ms. Lina Cláudia Sant'Anna

Coordenação do Curso de Odontologia
Prof. Ms. Adilson Veiga e Souza

Coordenação do Curso de Psicologia
Profª. Guidie Elleine Nedochetko

Coordenação do Curso de Sistemas de Informação e Engenharia de Software
Prof. Ms. André Weizmann

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA REVISTA

Editor Chefe das Revistas Uniguauçu
Prof. Dr. João Vitor Passuello Smaniotto

Coeditor

Prof. Ms. Vilson Rodrigo Diesel Rucinski

Revisora Ad-hoc

Prof. Ms. Sandra Fonseca Pinto

Conselho Editorial

Prof. Dr. Anésio da Cunha Marques (UNIGUAÇU)

Prof. Dr. Thiago Luiz Moda (UNESPAR)

Prof. Dr. Gino Capobianco (Universidade Estadual de Ponta Grossa)

Prof. Dr. Fernando Guimarães (UFRJ)

Prof. Dr. Rafael Michel de Macedo (Hospital Dr. Constantin)

Prof. Dr. Andrey Protela (UNIGUAÇU)

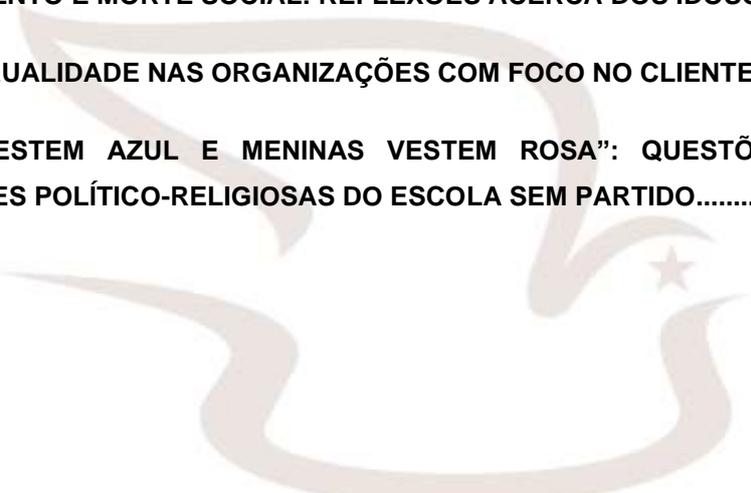
Profª. Ms. Melissa Geórgia Schwartz (UNIGUAÇU)

Profª. Ms. Eline Maria de Oliveira Granzotto (UNIGUAÇU)

Prof. Ms. Adilson Veiga e Souza (UNIGUAÇU)

SUMÁRIO

BIOPOLÍTICA E PROGRAMA MINHA CASA, MINHA VIDA: SEGREGAÇÃO E ENDIVIDAMENTO	5
COMUNICAÇÃO INTERNA: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA PROPRIEDADE RURAL SNICER EM PAULA FREITAS – PR.....	19
DIREITO À FELICIDADE E O ESTADO-MATEMÁTICO NUMA PERSPECTIVA FILOSÓFICA-MATEMÁTICO-SOCIOLÓGICA: UMA CONTRIBUIÇÃO PARA A COMPREENSÃO E REFLEXÃO DA CONDIÇÃO HUMANA.....	34
ENVELHECIMENTO E MORTE SOCIAL: REFLEXÕES ACERCA DOS IDOSOS ASILADOS	57
GESTÃO DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES COM FOCO NO CLIENTE	70
“MENINOS VESTEM AZUL E MENINAS VESTEM ROSA”: QUESTÕES DE GÊNERO E ARTICULAÇÕES POLÍTICO-RELIGIOSAS DO ESCOLA SEM PARTIDO.....	82



Uniguacu
Centro Universitário

BIOPOLÍTICA E PROGRAMA MINHA CASA, MINHA VIDA: SEGREGAÇÃO E ENDIVIDAMENTO

Anna Carolina Lucca Sandri¹

RESUMO: O Programa Minha Casa, Minha Vida não considera os destinatários da política pública como detentores de um direito, mas sim como mutuários. Nesse sentido, a política está inserida em uma perspectiva biopolítica de financeirização da vida, em que a subjetividade dos mutuários passa a ser determinada pelo pagamento da dívida do financiamento e dos outros gastos surgidos a partir da nova habitação, tais como taxas condominiais, gás, luz e água, que anteriormente o beneficiário não necessitava pagar. Também são utilizados mecanismos disciplinares e punitivos sobre aqueles que são considerados como maus beneficiários, como punições sobre aqueles que não aceitam a unidade habitacional sobre integrantes de movimentos sociais. O programa também representou um isolamento de seus moradores na periferia das cidades, já que os empreendimentos são realizados em locais periféricos e eventualmente com infraestrutura precária. A restrição à circulação também ocorre pela criação de muros e campainhas, em razão do medo da violência urbana.

PALAVRAS-CHAVE: Programa Minha Casa, Minha Vida; biopolítica; segregação; endividamento

ABSTRACT: The Minha Casa, Minha Vida Program does not consider the residents of public policy as holders of a right, but as borrowers. In this sense, the policy is inserted in a biopolitical perspective of financialization of life, in which the subjectivity of borrowers is now determined by the payment of financing debt and other expenses arising from new housing, such as condominium rates, gas, electricity and water, which previously the beneficiary did not need to pay. Disciplinary and punitive mechanisms are also used on those who are considered as poor beneficiaries, such as punishments on those who do not accept the selected housing unit or members of social movements. The program also represented an isolation of its residents on the outskirts of cities, as the projects are carried out in peripheral locations and eventually with poor infrastructure. The restriction to circulation also occurs by the creation of walls and bells, due to the fear of urban violence.

KEYWORDS: Minha Casa, Minha Vida Program; segregation; biopolitics; debt.

1 INTRODUÇÃO

O Programa Minha Casa, Minha Vida insere-se em uma perspectiva biopolítica de financeirização da vida, em que os destinatários da política pública não são observados como detentores de um direito social, mas sim como mutuários, de forma que sua subjetividade é moldada pela perspectiva do endividamento e vêm seus custos de vida aumentarem significativamente, de forma a comprometerem sua sobrevivência. Aliada à biopolítica também são ativados mecanismos disciplinares e punitivos, como o Cadastro Nacional de Mutuários – CADMUT. O Estado também classifica os bons e maus destinatários da política habitacional, de forma que municípios determinaram a exclusão de

¹ Mestranda no Programa de Pós-Graduação de Direito da Universidade Federal do Paraná. E-mail: annacsandri@gmail.com. O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

integrantes de movimentos sociais e colocar no final da fila aqueles que não aceitassem o imóvel sorteado.

O programa também produziu segregação social e espacial, de forma a realizar empreendimentos em locais periféricos e com infraestrutura de má qualidade, que contribuem para o isolamento de seus moradores do restante da cidade. Também são realizadas outras medidas de restrição à circulação como a instalação de muros, em razão do medo da violência urbana.

2 BIOPOLÍTICA

O poder disciplinar emergiu nos séculos XVII e XVIII forjado por técnicas centradas no corpo individual, com o intuito de aumentar sua força útil, orientado por sistemas de hierarquia e vigilância. Porém, com a emergência da biopolítica², as técnicas de poder são aplicadas para populações, e não simplesmente aos corpos individuais como o poder disciplinar (FOUCAULT, 2005).

No século XIX houve a ascensão da vida pelo poder, de modo que houve a “tomada do poder sobre o homem enquanto ser vivo, uma espécie de estatização do biológico” (FOUCAULT, 2005, p. 285). Dessa forma, conforme Foucault (2005, p. 287):

E eu creio que, justamente, uma das mais maciças transformações do direito político do século XIX consistiu, não digo exatamente em substituir, mas em completar esse velho direito de soberania – fazer morrer ou deixar viver – com outro direito novo, que não vai apagar o primeiro, mas vai penetrá-lo, perpassa-lo, modifica-lo, e que vai ser um direito, ou melhor, um poder exatamente inverso: poder de “fazer” viver e de “deixar” morrer. O direito de soberania é, portanto, o de fazer morrer ou de deixar viver. E depois, este novo direito é que se instala: o direito de fazer viver e de deixar morrer.

Nesse sentido, enquanto que na soberania a morte ocupa lugar de destaque, no biopoder a vida adquire centralidade, passando a ocupar o centro do processo político, de forma que não é mais possível imaginar qualquer outra forma de política que não esteja centrada na vida. Portanto, a biopolítica não é apenas a maneira “em que desde sempre a política esteve aprisionada –

² Roberto Esposito (2004) apontou a existência de uma distinção feita por alguns autores entre o conceito de biopolítica, que corresponderia à política em prol da vida e biopoder, relativo à submissão da vida em relação à política, contudo, o autor defendeu que essa diferença pode acarretar o esvaziamento das definições, por isso, optou-se pela utilização indistinta dos conceitos.

limitada, comprimida, determinada – pela vida mas também e sobretudo para aquilo em que a vida é agarrada, desafiada, penetrada pela política” (ESPOSITO, 2004, p. 52 e 53).

O surgimento do biopoder não implicou na plena substituição do poder disciplinar, pois correspondem a níveis distintos de poder que utilizam instrumentos diferentes, acarretando a integração da disciplina à biopolítica. Com isso há a articulação entre mecanismos disciplinares que agem sobre corpos em sua individualidade e regulamentares de poder que atuam sobre populações (FOUCAULT, 2005).

O regime soberano era marcado pela subtração, já que se fundamentava na tributação dos súditos, enquanto o biopolítico, que o sucedeu, tem o intuito não somente de promover a defesa, mas também o desenvolvimento, a potenciação e maximização do potencial dos súditos. Além disso, o foco da soberania é a obtenção de terra ou seus produtos, já que o poder disciplinar, primeiro dispositivo biopolítico, é fundado na apropriação dos corpos (ESPOSITO, 2004).

Para Foucault, a biopolítica produziu os seguintes efeitos: a política da vida (subjetivação) ou a política sobre a vida (morte). Em relação à política da vida, esta diz respeito ao movimento de domínio sobre o objeto envolvendo a participação subjetiva na dominação, gerando a construção da individualidade, pois ao controlar a consciência dos indivíduos, o poder identifica o sujeito submetido, e ao fazê-lo promove o reconhecimento da individualidade específica da pessoa (ESPOSITO, 2004).

Com isso, a biopolítica é uma forma de poder, em que os indivíduos transformam-se em sujeitos, havendo uma duplicidade de sentido da palavra sujeito, que pode ser utilizada tanto para configurar a submissão do indivíduo por meio do controle e dependência quanto pela sua adesão à identidade mediante a consciência de si mesmo (ESPOSITO, 2004).

O movimento de subjetivação é cruzado ocorrendo tanto de forma vertical, indo de cima para baixo, envolvendo o âmbito do Estado com a população e angariando os indivíduos quanto horizontal englobando a “relação produtiva entre as práticas e as linguagens de vida de uma forma que amplia os seus horizontes, melhora os seus desempenhos, intensifica os seus rendimentos” (ESPOSITO, 2004, p. 60).

3 PROGRAMA MINHA CASA, MINHA VIDA

Em 2009 foi criado o principal programa habitacional dos últimos anos, o “Programa Minha Casa, Minha Vida” (PMCMV), originado a partir de negociações do governo com o setor da construção civil, com o intuito de enfrentar a crise econômica que se avizinhava (CARVALHO, 2015).

O PMCMV foi formulado desconsiderando o Plano Nacional de Habitação Social (PlanHab) em discussão no Ministério das Cidades, e que contava com participação social (KLINTOWITZ, 2015), bem como não utiliza os recursos do Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social (FNHIS), histórica reivindicação dos movimentos por moradia e não estava submetido às instâncias participativas com extensa representação social (FERREIRA, 2012).

Ainda que o programa visasse abarcar também famílias de baixa renda, o que é algo inédito na política habitacional brasileira, na primeira fase do programa, apenas 40% das unidades destinaram-se à faixa 1 (renda até três salários mínimos), ainda que esse público concentrasse 91% do déficit habitacional. Por mais que a meta para o setor de menor renda tenha sido ampliada na segunda etapa do programa, seu atendimento ainda é inferior percentualmente (KLINTOWITZ, 2016).

O programa era estruturado pela provisão privada de habitação, mediante medidas regulatórias e acréscimo de recursos, voltados ao financiamento na habitação (SHIMBO, 2010). Ou seja, há somente a compra de produção privada, e não produção pública direta. Portanto, a construtora elabora o projeto, que era aprovado junto aos órgãos competentes e vendido integralmente para a Caixa Econômica Federal. Com isso, a construtora resguardava-se de gastos com incorporação imobiliária e comercialização, não havendo risco de inadimplência (KLINTOWITZ, 2015).

Como as construtoras formulavam os projetos, em razão do teto estabelecido para o custo das unidades, o seu lucro seria reduzido por ganhos na qualidade do projeto, do padrão construtivo e qualidades urbanísticas do entorno, o que acarretou a padronização dos projetos, que não correspondiam às especificidades regionais, sendo adotado o mesmo modelo em qualquer local

do país (BORRELLI ET AL, 2015). Além disso houveram empreendimentos com má qualidade de construção (GALDO, 2013).

A produção habitacional do PMCMV faixa 1 era marcada pela escala industrial de produção e o grande porte dos empreendimentos, o que ocasionou problemas às cidades brasileiras, em decorrência da ampliação excessiva da malha urbana (CASTRO; MEIRELES, 2017), impactando, principalmente, as cidades médias, onde possibilitou a construção de bairros que se tornaram as maiores aglomerações do município (THERY, 2017).

4 BIOPOLÍTICA E LOCALIZAÇÃO: SEGREGAÇÃO SOCIAL E ESPACIAL NO MINHA CASA, MINHA VIDA

A inexistência de uma estratégia fundiária no âmbito do programa acarretou uma elevação na demanda por terras disponíveis para habitação, o que levou a valorização dos preços dos terrenos, atingindo principalmente os empreendimentos voltados para a faixa 1, em que os limites de disponibilização dos valores são insuficientes na geração de lucro em determinadas cidades ou em locais de maior valorização imobiliária, ainda que as localidades com maiores necessidades habitacionais são normalmente aquelas que sofreram com a especulação imobiliária (KLINTOWITZ, 2015).

Esse processo ocasionou tanto a construção de empreendimentos nas periferias das cidades quanto em cidades menores. Em razão das metas de contratação das Gerências de Desenvolvimento Urbano e Rural (GIDURs) da Caixa Econômica Federal foram aprovados projetos em cidades menores, em que os terrenos eram mais baratos, ao invés de municípios maiores, já que a meta era regional, e por município. Conseqüentemente houve distorções em relação às demandas habitacionais, pois foram construídos empreendimentos em municípios menores, ao invés daqueles com maior déficit habitacional (KLINTOWITZ, 2015).

Nesse sentido, verifica-se que percentualmente o maior número de contratações ocorreu nas faixas populacionais entre 50 mil e 500 mil habitantes (KLINTOWITZ, 2016). Sendo que o PMCMV não era adequado aos municípios pequenos, que possuem dificuldades administrativas, técnicas e financeiras para desenvolverem programas de habitação em comparação com cidades maiores,

além de contratar grandes empresas, já que os projetos eram menores e em locais com baixo potencial de expansão do mercado imobiliário. Ademais, o custo da obra é encarecido pela dificuldade de acesso à mão de obra e matéria-prima em projetos de menor escala, pois geralmente os insumos necessários para a construção não podem ser adquiridos no município do empreendimento (FRANÇA, 2015).

Dessa forma, o PMCMV dialoga com as demandas do mercado imobiliário, pois a definição dos locais de implantação das unidades condiz com o interesse dos produtores privados, e não pela existência de maiores demandas habitacionais (KLINTOWITZ, 2015).

Os empreendimentos do PMCMV localizam-se na periferia, de forma a exacerbar a urbanização precária e a produção da segregação espacial (KANASHIRO; VICENTIM, 2016), fortalecendo um modelo de urbanização espraiado, ou seja, a construção de cidades dispersas (CASTRO; MEIRELES, 2017). Dessa forma, essa política habitacional contribui para a segregação social, conforme também se verifica do estudo de Wacquant sobre os guetos sobre os guetos negros estadunidenses e os *banlieues* franceses:

Tal acúmulo de males sociais explica a atmosfera de desânimo enfado e desespero que impregna as comunidades pobres nas grandes cidades ocidentais e o clima opressivo de insegurança e medo que invade a vida cotidiana no gueto negro norte-americano (Wacquant, 1992b). Os moradores desses bairros sentem que eles e seus filhos têm pouco futuro, além da miséria e da exclusão a que parecem destinados no presente. Acrescente-se a essa sensação de cercamento social a raiva nutrida pelos jovens urbanos sem emprego, como resultado da mácula que afeta os habitantes das áreas urbanas decadentes, à medida que seus bairros são identificados como instáveis solos de cultivo de “problemas sociais”. Os árabes do norte de Marselha, os jamaicanos e os paquistaneses do Brixton londrino e os negros do South Side de Chicago não sofrem somente de privação material – compartilhada, nas áreas urbanas mistas da Europa, com seus vizinhos brancos – e de rancor racial: devem também suportar o desprezo público associado ao fato de morarem em locais amplamente percebidos como “áreas a serem evitadas” (*no-go áreas*), profusas em crimes, em marginalidade e em degeneração moral, onde se pressupõe que habitem apenas membros inferiores (WACQUANT, 2001, p. 50).

Ainda que haja distinções significativas entre os guetos negros estadunidenses e os *banlieues* franceses com os empreendimentos do PMCMV há semelhanças no tocante à políticas governamentais, que obedecem à lógica de concentração da pobreza em locais determinados, de modo a não permitir

uma convivência entre classes sociais distintas. Também se verificam semelhanças na carência de serviços públicos e na presença do temor da violência.

Conforme pesquisa de 2013 realizada pelo LabCidade com moradores de empreendimentos do Programa Minha Casa, Minha Vida faixa 1, nas regiões metropolitanas de São Paulo, Campinas, Baixada Santista e Região Administrativa de Ribeirão Preto, mediante a aplicação de 930 questionários, constatou-se que os empreendimentos do programa estavam dominados por milícias e/ou tráfico de drogas, que exerciam seu controle sobre os síndicos e espaços comuns, o que inclusive determinava a saída de famílias de suas residências, podendo indicar substitutos para ocupação dessas vagas (ROLNIK, 2015).

Em razão da insegurança, moradores de empreendimentos no PMCMV em Marília atestavam uma ausência de infraestrutura de vigilância e monitoramento existente nos edifícios, em relação a existente nos empreendimentos de classe média, o que os levava a buscarem maior segurança nas casas, adotando medidas como erguerem muros e implantarem campanhas (ARAUJO, 2013). A preocupação com segurança é evidente nas periferias e os investimentos em segurança vistos como necessários, mesmo representando um fardo para a família de baixa renda (CALDEIRA, 2003).

Nos empreendimentos em São José do Rio Preto também foi constatado a ausência de implantação de centro comunitário, voltado ao lazer e esportes, produzindo prejuízos na qualidade de vida dos moradores e em interação, e, logo, restringindo a participação social da comunidade no local, bem como é flagrante a insuficiência de equipamentos públicos no local, sendo que muitos deles não funcionam ou não são utilizados em sua capacidade total (CASTRO; MEIRELES, 2017).

A partir de pesquisa realizada em empreendimentos do Programa Minha Casa, Minha Vida em Viçosa – MG notou-se que a segregação social e espacial é reforçada pela má qualidade de infraestrutura urbana, que inclui falta de iluminação pública, calçadas e de pavimentação, que contribuem para o isolamento dos moradores do restante da cidade (CARVALHO; STEPHAN, 2016).

A necessidade de garantia de espaço para circulação também é apontada por Foucault (2008, p. 39):

o soberano do território tinha se tornado arquiteto do espaço disciplinado, mas também, e quase ao mesmo tempo, regulador de um meio no qual não se trata tanto de estabelecer os limites, as fronteiras, no qual não se trata tanto de determinar localizações, mas, sobretudo, essencialmente de possibilitar, garantir, assegurar circulações: circulação de pessoas, circulação de mercadorias, circulação do ar, etc. Para dizer a verdade, essa função estruturante do espaço e do território pelo soberano não é coisa nova no século XVIII.

Portanto, verifica-se na política do PMCMV uma restrição à circulação, de modo a favorecer um modelo de cidade segregada, em que os pobres não residem no mesmo local que pessoas de maior poder aquisitivo. Os mecanismos de restrição são verificados tanto pela ausência de infraestrutura que possibilitem maior facilidade de acesso à outras regiões da cidade, como calçadas e transporte público. Em razão do medo do crime, os próprios moradores dos conjuntos do PMCMV adotam medias de restrição de circulação, tais como erguer muros e instalar campainhas.

5 PROGRAMA MINHA CASA, MINHA DÍVIDA: BIOPOLÍTICA E ENVIDAMENTO

Maria Kaika e Melissa Lamarca em estudo sobre política habitacional da Espanha defendem que a hipoteca da casa própria constituiu-se em um elemento central para inscrever a vida biológica no processo de extração de renda, por meio de dois mecanismos: o primeiro deles consiste em tornar as pessoas dependentes diretamente do fracasso ou sucesso das estratégias de acumulação de capital fundadas no ambiente construído. Já o segundo consiste na produção de sujeitos em débito que se endividam continuamente para pagar suas dívidas anteriores, e frequentemente permanecem endividados mesmo após a ocorrência de despejo (KAIKA; LAMARCA, 2014).

Dessa forma, as hipotecas convertem-se em uma técnica regulatória e mecanismo disciplinar que inscrevem a população em mecanismos de extração de renda do mercado financeiro e sujeitam à vida ao pagamento da dívida. Nesse sentido, contribuíram para a criação do novo sujeito biopolítico: o “homem endividado”, cuja vida depende involuntariamente da atuação do mercado

financeiro. Portanto, há uma biopolítica da financeirização da vida que é um processo que aprofunda a dependência entre a criação de mais-valia excedente e a reprodução biológica da vida (KAIKA; LAMARCA, 2014).

Conforme pesquisa do LabCidade denotou que o pagamento das prestações do programa e das taxas condominiais acarretava um comprometimento médio de quase 40% da renda dos moradores. A mesma pesquisa também verificou que somando a prestação do financiamento, o condomínio e contas de água, luz e gás representavam um comprometimento de 77,9% da renda de famílias de renda até 550 reais por mês, considerando que anteriormente muitos dos moradores se beneficiavam de ligações clandestinas (ROLNIK, 2015).

Em vários dos empreendimentos pesquisados, os conflitos originados de problemas surgidos com a manutenção dos conjuntos aliado ao não pagamento das taxas condominiais “revelam uma perspectiva de possível colapso na manutenção dos empreendimentos em poucos anos” (ROLNIK, 2015, p. 314).

À esses inúmeros gastos são acrescidos os derivados do aumento do custo de vida, já que conforme pesquisa realizada no Residencial Vista Bela, em Londrina-PR, constatou que a maior parte do comércio de produtos de consumo cotidiano, tais como mercearia, sacolão e mercado, e os de serviços esporádicos, que incluem vestuário e salão de beleza, comercializa a preços acima da média nos locais mais próximos aos empreendimentos. Dessa forma, conforme concluiu a pesquisa os preços dos itens da cesta básica são mais elevados na periferia do que em locais próximos ao centro (KANASHIRO; VICENTIM, 2016). Além disso, devem ser contabilizados os gastos com transporte, pois em decorrência da maior distância para acesso à locais com melhores oportunidades de emprego e de serviços, os moradores precisam utilizar-se de transporte público ou individual, acarretando maior custo de vida (CUNHA, 2014).

No momento de determinação dos beneficiários finais do programa são incluídos no Cadastro Nacional de Mutuários – CADMUT (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2010), que impede que os beneficiários que rescindam o contrato da unidade habitacional possam ser contemplados novamente no programa e são mantidos no cadastro, exceto se não puderem ocupar ou retirar a unidade habitacional, em razão de invasão ou ameaça, bem como para atendimento de

medida protetiva prevista na Lei Maria da Penha ou em programa de proteção a vítimas e testemunhas (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2017).

Ainda que o PMCMV não adote o sistema de hipotecas está inserido na mesma lógica de financeirização, em razão da inclusão de consumidores nos circuitos financeiros, em que a única forma de política habitacional possível é o modelo da casa própria. Dessa forma, o PMCMV representa uma política habitacional que abandonou a perspectiva da moradia como um bem social com o papel de redistribuir riqueza, preferindo crer na habilidade do mercado em alocar a mercadoria moradia racionalmente. Com isso, acarretou “em novos processos de subjetivação estruturados pela lógica do endividamento, além de ter ampliado significativamente a segregação nas cidades” (ROLNIK, 2015, p. 15).

Em razão da exigência de pagamento de prestações mensais por parte dos beneficiários, que se convertem automaticamente em mutuários, ainda que o pagamento das prestações não colabore para a retroalimentação da política, mas reitera a lógica da aquisição como legitimadora do acesso aos direitos. Além disso, é veiculada a ideia de que a cobrança de prestações tem caráter pedagógico aos beneficiários sobre os quais são difundidos preconceitos como de “desorganização financeira” (BERTOL; HOSHINO, 2018). Dessa forma, conforme Bertol e Hoshino (2018, p. 582):

O cenário de direitos sociais implementados por de filas de políticas públicas não é exclusividade brasileira. A literatura internacional indica modalidades e efeitos perversos da tradução do discurso de direitos (rights-talk) na lógica das filas (queue-talk). A imagem de que as pessoas estariam ordenada e pacientemente aguardando sua oportunidade (sua “vez”) de alcançar moradia ofertada pelo estado, além de imputar aos “beneficiários” sua própria condição ou o ônus da espera disciplinada, implica em uma série de distorções da política habitacional. Ser o próximo da “fila” significa aceitar a unidade ofertada independente da compatibilidade da tipologia habitacional com as características da família ou da localização da unidade em relação aos seus vínculos sociais e de trabalho. A compulsoriedade silenciosa dessa prática é atestada pela previsão, em diversos municípios, de sanção consistente em “enviar para o final da fila” aqueles que não aceitam o imóvel sorteado. Nos discursos paternalistas de gestores públicos e autoridades, a “fila” aparece ora como forma de punir quem não se submete a esse regime, ora de justificar negativas de atendimento a comunidades e movimentos sociais que ocupam áreas sem função social, posto que estes atores estariam “furando a fila”.

Portanto, existem mecanismos disciplinares que envolvem a figura simbólica da fila, que existem tanto para negar atendimento para integrantes de movimentos sociais que ocupam imóveis quanto para colocar no final da fila aqueles que não aceitam o imóvel sorteado.

Portanto, percebe-se que no Programa Minha Casa, Minha Vida pois em decorrência do endividamento dos seus mutuários, derivado do pagamento das prestações, taxas condominiais, água, luz e gás, bem como do custo de vida elevado nesses empreendimentos, incompatíveis com a realidade econômica de seus beneficiários, colocam em jogo também a própria manutenção da política pública. Dessa forma, a política habitacional mencionada integra uma perspectiva biopolítica de financeirização da vida, já que a moradia não é vista como um direito social, mas sim uma mercadoria inserida em uma lógica financeira.

Além disso, a política habitacional molda a subjetividade dos beneficiários do programa, seja pela aderência ao endividamento e necessidade de pagamento das prestações, mas também pela qualificação que o programa realiza entre bons e maus beneficiários, de forma a excluir tanto integrantes de movimentos sociais quanto aqueles que não aceitam o imóvel sorteado. Portanto, além da biopolítica são utilizados mecanismos disciplinares e punitivos, como a manutenção do CADMUT, gerando a impossibilidade de tornar-se beneficiário novamente no programa.

6 CONCLUSÃO

Na política do PMCMV há uma restrição à circulação, que intensifica um modelo de segregação social, que não admite que pessoas de baixa renda morem em locais próximos aos de maior poder aquisitivo. Esses mecanismos de restrição são percebidos pela ausência de infraestrutura, que não facilita o acesso à outras regiões da cidade, como calçadas e transporte público. Também são adotadas medidas de restrição de circulação, como muros e instalação de campainhas, pelos próprios moradores, em decorrência do medo do crime.

Além disso, o programa está inserido em uma lógica de biopolítica de financeirização da vida, inserindo os beneficiários do programa, considerados

como mutuários, e não como destinatários de um direito social, em uma subjetividade pautada pela endividamento. Aliado à biopolítica são utilizados mecanismos disciplinares e punitivos, como a manutenção do mutuário no CADMUT, que impede sua inserção em outras políticas habitacionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAUJO, Ana Cristina da Silva. **Programa Minha Casa Minha Vida: antigos e novos dilemas da habitação de interesse social e o caso de Marília-SP**. São Carlos: Programa de Pós-Graduação (Doutorado no Instituto de Arquitetura e Urbanismo) da Universidade de São Paulo, 2013.

BERTOL, Laura Esmanhoto; HOSHINO, Thiago de Azevedo Pinheiro. Vidas CADMUTadas ou como sobreviver à política habitacional. Em: Caderno de Resumos do Congresso de 20 anos do Observatório das Metrópoles. Rio de Janeiro: IPPUR, INCT, CNPq, FAPERJ, CAPES, 2018.

BORRELLI, Julia Ferreira de Sá; LOPES, Ana Paula de Oliveira; NISIDA, Vitor Coelho; ROSSI, Luis Guilherme Alves; VANNUCHI, Luanda Villas Boas. A inserção urbana dos empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida na escala local: uma análise do entorno de sete conjuntos habitacionais. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais**, v. 17, n. 2, p. 63-80, ago. 2015.

CALDEIRA, Teresa Pires do Rio. **Cidade de muros: crime, segregação e cidadania em São Paulo**. São Paulo: Editora 34 e Edusp, 2003, 2ªed.

CARVALHO, Aline Werneck Barbosa; STEPHAN, Italo Itamar Caixeiro. Eficácia social do Programa Minha Casa Minha Vida: discussão conceitual e reflexões a partir de um caso empírico. **Cadernos Metropolitanos**, São Paulo, v. 18, n. 35, p. 283-307, abr. 2016.

CARVALHO, Caio Santo Amore. “Minha Casa Minha Vida” para iniciantes. Em: AMORE, Caio Santo; SHIMBO, Lúcia Zanin; RUFINO, Maria Beatriz Crus (Org.). **Minha casa ... e a cidade?**. Rio de Janeiro: Letra Capital, 2015, p. 11-28.

CASTRO, Carolina Maria Pozzi de; MEIRELES, Eduardo. Provisão do Programa Minha Casa, Minha Vida em São José do Rio Preto, SP: inserção urbana e

adequação socioeconômica e ambiental – um estudo de caso do conjunto habitacional Nova Esperança. **Ambiente Construído**, Porto Alegre, v. 17, n. 3, p. 219-233, jul./ set. 2017.

CUNHA, Gabriel Rodrigues da. **O Programa Minha Casa Minha Vida em São José do Rio Preto/SP**: Estado, Mercado, Planejamento Urbano e Habitação. São Carlos: Programa de Pós-Graduação (Doutorado no Instituto de Arquitetura e Urbanismo) da Universidade de São Paulo, 2014.

ESPOSITO, Roberto. **Bios**: biopolítica e filosofia. Lisboa: Edições 70, 2004.

FERREIRA, Regina Fátima. Movimentos sociais, autogestão e a construção da política nacional de habitação no Brasil. LAGO, Luciana Corrêa do (org.). **Autogestão habitacional no Brasil**: utopias e contradições. Rio de Janeiro: Letra Capital: Observatório das Metrôpoles, 2012, p. 116-138.

FOUCAULT, Michel. **Em defesa da Sociedade**: Curso no Collège de France (1975-1976). São Paulo: Martins Fontes, 2005.

_____. **Segurança, território, população**: Curso dado no Collège de France (1977-1978). São Paulo: Martins Fontes, 2008.

FRANÇA, Karla Christina Batista de. Os gargalos para a provisão habitacional em municípios de pequeno porte: análise do programa Minha Casa, Minha Vida. **Urbe**. Revista Brasileira de Gestão Urbana, Curitiba, v. 7, n. 3, p. 325-339, set./dez. 2015.

GALDO, Rafael. Minha Casa, Minha Vida: moradores beneficiados por programa sofrem com rachaduras e inundações. **O Globo**. Rio de Janeiro: 26 de março de 2013. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/rio/minha-casa-minha-vida-moradores-beneficiados-por-programa-sofrem-com-rachaduras-inundacoes-7944598>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

KAIKA, Maria; LAMARCA, Melissa Garcia. **Mortgaged lives: the biopolitics of debt and homeownership in Spain**, 2014, mimeo. Disponível em: <<https://www.escholar.manchester.ac.uk/uk-ac-man-scw:240285>>. Acesso em: 06 mar. 2019.

KANASHIRO, Milena; VICENTIM, Thaisa Nunes. Análise do comércio e dos serviços nos empreendimentos do Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV): estudo de caso do Residencial Vista Bela – Londrina, PR. Em: **Ambiente Construído**, Porto Alegre, v. 16, n. 4, p. 227-250, out. /dez. 2016.

KLINTOWITZ, Danielle Cavalcanti. **Entre a reforma urbana e a reforma imobiliária**: A coordenação de interesses na política habitacional brasileira nos anos 2000. São Paulo: Programa de Pós-Graduação (Doutorado em Administração Pública e Governo) da Fundação Getúlio Vargas, 2015.

_____. Por que o Programa Minha Casa Minha Vida só poderia acontecer em um governo petista? **Cadernos Metropolitanos**, São Paulo, v. 18, n. 35, p. 165-190, abr. 2016.

MINISTÉRIO DAS CIDADES. **Portaria nº 140, de 5 de abril de 2010**. Brasília: 2010. Disponível em: <
http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSNH/ArquivosPDF/Portarias/Portaria_140_5_4_2010.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2019.

MINISTÉRIO DAS CIDADES. **Portaria nº 488, de 18 de julho de 2017**. Brasília: 2017. Disponível em: <
<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=19/07/2017&jornal=1&pagina=51&totalArquivos=72>>. Acesso em: 07 mar. 2019.

ROLNIK, Raquel. **Guerra dos lugares**: a colonização da terra e da moradia na era das finanças. São Paulo: Boitempo, 2015.

SHIMBO, Lúcia Zanin. **Habitação social, habitação de mercado**: a confluência entre Estado, empresas construtoras e capital financeiro. São Carlos: Programa de Pós-Graduação (Doutorado em Arquitetura e Urbanismo da Escola de Engenharia de São Carlos) da Universidade de São Paulo, 2010.

THERY, R. Novas paisagens urbanas do Programa Minha Casa, Minha Vida. **Mercator**, Fortaleza, v. 16, 2017.

WACQUANT, Loïc. **Os condenados da cidade**. Rio de Janeiro: Revan; FASE, 2001.

COMUNICAÇÃO INTERNA: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA PROPRIEDADE RURAL SNICER EM PAULA FREITAS – PR

Milena Aparecida Snicer¹
Leonel de Castro Filho²

RESUMO: A comunicação interna é de suma importância em uma empresa, e essa comunicação cria um ambiente mais harmônico que acaba influenciando diretamente no desempenho das atividades, assim como contribui significativamente para o alcance das metas estabelecidas. Mas para que essa comunicação seja benéfica e não cause maus entendimentos ela deve ocorrer de forma clara e eficiente, para que tanto o emissor quanto o receptor possam entender da maneira correta a mensagem a ser transmitida. Este trabalho tem como objetivo geral analisar a comunicação interna da empresa estudada, assim como os métodos de divulgações das informações da mesma, para fins de maior produtividade e alcance dos objetivos. Tem a finalidade também, de analisar quais são os meios de comunicações utilizadas; identificar as consequências causadas pela má comunicação interna; sugerir novas formas de comunicação para os sócios e colaboradores e demonstrar os ganhos com uma comunicação de qualidade. Em um primeiro momento, o trabalho apresenta uma bibliografia que conta com vários autores que auxiliaram e contribuíram sobre os conceitos do tema escolhido, logo após, é apresentado o procedimento metodológico, que se constitui na pesquisa aplicada, descritiva e exploratória assim como a pesquisa de campo. Além da bibliografia, foi realizado um diagnóstico da empresa e coletados dados referentes à satisfação da comunicação interna através de um questionário para os sócios e colaboradores. Por fim, o resultado da pesquisa concluída, que para uma melhor comunicação dentro da empresa, foram sugeridas novas formas e meios de comunicação para que todos fiquem por dentro de seus afazeres, aumente a produtividade e consigam alcançar as metas propostas.

Palavras-chave: Comunicação interna. Meios de comunicação. Satisfação. Produtividade. Metas.

ABSTRACT: Internal communication is of paramount importance in a company, and this communication creates a more harmonious environment that ends up directly influencing the performance of activities, as well as contributing significantly to the achievement of established goals. But for this communication to be beneficial and not to be misunderstood, it must occur clearly and efficiently, so that both sender and receiver can correctly understand the message to be transmitted. This work has as general objective to analyze the internal communication of the studied company, as well as the methods of disclosure of the same information, for purposes of greater productivity and achievement of the objectives. It also has the purpose of analyzing which media are used; identify the consequences caused by poor internal communication; suggest new forms of communication for partners and employees and demonstrate the gains with quality communication. At first, the work presents a bibliography that counts on several authors who helped and contributed on the concepts of the chosen theme. After that, the methodological procedure is presented, which consists of the applied, descriptive and exploratory research as well as the research of field. In addition to the bibliography, a company diagnosis was made and data regarding the satisfaction of internal communication was collected through a questionnaire for partners and collaborators. Finally, the result of the completed research, which for better communication within the company, suggested new ways and means of communication for everyone to stay on top of their tasks, increase productivity and achieve the proposed goals.

Keywords: Internal Communication. Media. Satisfaction. Productivity. Goals.

1 INTRODUÇÃO

¹ Graduanda concluinte do Curso de Administração da Uniguauçu.

² Prof. Me., Especialista em Pedagogia Empresarial e MBA em Coaching Empresarial.

A comunicação é uma troca de informações entre duas ou mais pessoas, mas para que ela ocorra de forma eficiente e eficaz é necessário que seja objetiva e clara. Comunicar-se, porém, não é apenas trocar informações, mas conseguir falar e ser entendido, caso contrário gerará conflitos e interpretações incorretas. É uma importante ferramenta para alcançar o sucesso nas relações interpessoais; quanto mais informações os sócios e colaboradores obtiverem, mais conseguirão atingir seus objetivos dentro e fora da empresa, assim como ajuda a melhorar o desempenho e crescimento organizacional.

O presente artigo é o resultado de pesquisa realizada na Empresa Familiar Snicer (Fazenda Snicer) a qual é composta pelos irmãos e sócios Janio José Snicer e Jair Snicer e seus funcionários Diogo Snicer, Guilherme Snicer e Marcio Konkol, todos agricultores. A fazenda localizada na cidade de Paula Freitas – PR, conta com 24 alqueires de terra e nela são produzidas as culturas de soja, milho, trigo e feijão.

Na organização em estudo, os colaboradores conseguem entender-se e ter uma comunicação mais eficiente, mas a comunicação entre os colaboradores e seus chefes, e vice-versa, bem como a comunicação entre os sócios é que é o problema, pois as devidas informações necessárias que deveriam chegar até o outro não chegam, provocando incomunicação.

Nota-se, assim, que a interação comunicativa é falha e deixa a desejar, o que prejudica a produtividade e desempenho de todos, causando transtornos e, em consequência, perdas financeiras. Outro problema causado são conflitos familiares, extra organização, pois as questões de trabalho acabam misturando-se ao ambiente familiar, o que deve ser evitado.

Na Propriedade da família Snicer o fator comunicativo deixa a desejar, pois os sócios e colaboradores não se comunicam e não transmitem as informações de maneira eficiente, fazendo com que cause mal entendimento entre os mesmos e atrapalhe o andamento das atividades.

As informações passadas, tanto dos sócios proprietários para colaboradores, como dos colaboradores entre si, devem ser transmitidas da maneira mais eficaz e clara possível. Se as informações não forem transmitidas adequadamente, essas podem causar transtornos que impactam diretamente na

vida dos proprietários/sócios e colaboradores, fazendo com que se perca tempo e produtividade.

Disso tem-se o objetivo geral de analisar como ocorre a comunicação interna, bem como, os métodos de divulgações das informações na empresa Propriedade Rural Snicer, para fins de maior produtividade e alcance das metas da empresa. Despreendem-se desse objetivo os seguintes objetivos específicos: - Analisar quais são os meios de comunicações utilizadas na empresa; - identificar as consequências causadas pela má comunicação interna na Empresa Propriedade Rural Snicer; - sugerir novas formas de comunicação para sócios e colaboradores; - demonstrar os ganhos da empresa com uma comunicação de qualidade.

O estudo foi desenvolvido a partir da pesquisa bibliográfica para dar fundamento ao trabalho, assim como a pesquisa de campo para a observação dos fatos e obter dados da realidade. Segundo Gonsalves (2001, p.67),

A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. [...] Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas.

Para a coleta de dados do trabalho serão utilizados os questionários e a observação com todos da empresa.³ Foi aplicado um questionário com perguntas fechadas de múltipla escolha para os participantes, referente ao tema de comunicação, bem como foi realizada a observação individual, sistemática e não participante com a equipe da empresa pesquisada, o que caracterizou a pesquisa de campo.

A população da pesquisada conta com 5 integrantes da empresa, sendo 2 irmãos e sócios e mais 3 colaboradores. A amostra da pesquisa teve como objetivo atingir 100% da população, em razão de que se trata de uma população finita de 5 pessoas.

O procedimento para análise de dados foi através da transmissão das informações recebidas pela pesquisa para gráficos de análise geral com análise descritiva, elaborados na ferramenta Microsoft Excel e analisados de acordo com os resultados dos objetivos buscados para este trabalho.

³ Importante ressaltar que os questionários de entrevistas estruturadas e os gráficos de análise constam do TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) que deu origem ao presente artigo e encontra-se arquivado online no site do Centro Universitário Uniguacu. (Nota dos autores).

As variáveis da pesquisa para este trabalho são o gênero, idade, escolaridade, tempo em que trabalha na empresa, satisfação, comunicação e motivação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO: A QUESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional é um retrato da realidade de uma organização, é a percepção dos colaboradores em relação ao seu ambiente de trabalho. O clima pode ser visto como os sentimentos dos colaboradores e como interação entre si. Esses sentimentos estão ligados com a satisfação ou insatisfação das necessidades de cada indivíduo, afetando diretamente a sua produtividade e percepção sobre a empresa.

Os sentimentos surgem em relação a inúmeros aspectos dentro de uma organização, como: trabalhos/tarefas, salários, comportamento dos chefes e colegas, instalações físicas, entre outros. Essas percepções resultam em comportamentos de cooperação, indiferença ou hostilidade em relação à organização e são originadas pelos aspectos em uma organização que indicam o clima organizacional. “O clima é representado pelos conceitos e sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira tanto positiva como negativa sua satisfação e motivação para o trabalho.” (MAXIMIANO, 2000, p.107).

É de suma importância que seja dada a devida atenção e avaliação constante ao clima organizacional, pois, como já mencionado, afeta e influencia a motivação de cada indivíduo que trabalha na organização. Quando o clima é avaliado de forma negativa, afloram fatores que interferem na motivação e nos resultados alcançados com o desenvolvimento de suas funções.

Avaliar é importante, também, para que a empresa não faça investimento de tempo, dinheiro e energia em aspectos que estão sendo bem vistos pelos colaboradores, mas em aspectos que realmente necessitam de atenção, que estão sendo mal analisados ou conduzidos e que afetam o clima organizacional.

Os gestores podem ir além, como analisar alguns aspectos, situações

e/ou comportamento no dia a dia de trabalho que sinalizem determinado tipo de clima no ambiente organizacional.

Outro ponto afetado é o comportamento e motivação de cada indivíduo no ambiente de trabalho e que pode influenciar outro colaborador, ou até mesmo um grupo de trabalho, fazendo com que não sejam desenvolvidas por completo as funções na organização.

2.1 MOTIVAÇÃO

A motivação está associada ao comportamento e manifesta a forma como uma pessoa executa determinada atividade, ou seja, refere-se aos motivos que levam uma pessoa a realizar ou não realizar algo. O indivíduo motivado tem como meta principal a intenção de satisfazer uma necessidade ou expectativa.

Segundo Chiavenato (2004, p. 63-64),

É difícil definir exatamente o conceito de motivação, uma vez que tem sido utilizado com diferentes sentidos. De um modo geral, motivo é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que da origem a uma propensão a um comportamento específico.

A motivação e as necessidades variam de indivíduo para indivíduo e com isso, o comportamento de cada um podem ser diferente. Assim como os valores sociais e a capacidade para atingir seus objetivos são completamente distintos.

Chiavenato (*op. Cit.*), destaca que o ciclo motivacional começa com o surgimento de uma necessidade, e toda vez que esta surge, o estado de equilíbrio do organismo se rompe, causando um estado de tensão, insatisfação, desconforto e desequilíbrio. Se o comportamento for eficaz, o indivíduo encontrará a satisfação da necessidade e com isso, o organismo volta ao estado de equilíbrio anterior.

A necessidade nem sempre pode ser satisfeita, ela ainda pode ser frustrada ou compensada. É frustrada quando a tensão provocada pelo surgimento da necessidade encontra uma barreira ou um obstáculo para sua

liberação, e não encontrando saída normal, a tensão procura um meio indireto por via psicológica como descontentamento e apatia ou por via fisiológica como tensão nervosa e insônia.

A necessidade quando não é satisfeita ou frustrada, ainda pode ser compensada, quando a satisfação de outra necessidade reduz a intensidade de uma necessidade que não pode ser satisfeita, que é o caso quando o motivo de uma promoção para um cargo superior é contornado por um bom aumento de salário.

A satisfação de certas necessidades é passageira e é um processo contínuo de resolução de problemas à medida que vão surgindo.

Existem teorias sobre a motivação e são relacionadas com as necessidades humanas, uma teoria bastante conhecida é a teoria de Maslow sobre a hierarquia das necessidades humanas.

Para Maslow (1943, *apud* Chiavenato, 2004) em sua teoria, as necessidades são organizadas em níveis hierárquicos, arranjadas em uma pirâmide de importância no comportamento humano. Na base da pirâmide estão as necessidades mais baixas, as necessidades primárias, enquanto em seu topo estão as mais sofisticadas, as necessidades secundárias.

FIGURA 01 – Hierarquia Das Necessidades Humanas Segundo Maslow



Fonte: Adaptado de CHIAVENATO (2004, p. 67)

As pessoas já nascem com necessidades fisiológicas, e de início, o seu

comportamento é voltado todo para ela, que são necessidades como fome, sede, sono, entre outros. Com o tempo e a longa trajetória de aprendizagem, surgem novas necessidades, a de segurança, que são voltadas para a proteção contra o perigo, ameaças e contra a privação. Essas duas necessidades são chamadas de necessidades primárias, voltadas para o pessoal.

A partir do momento que as necessidades fisiológicas e de segurança estão sendo controladas, vão surgindo, aos poucos, outras necessidades, que são as sociais, de estima e de auto realização. As sociais, como visto anteriormente, são aquelas relacionadas com a participação e atividade social do indivíduo junto com outras pessoas, inclui questão de carência de associação, participação, aceitação social, etc. Com relação à estima são aquelas relacionadas com a maneira pelo qual o indivíduo avalia-se, como o reconhecimento pela competência, a aprovação social, status, prestígio. E a auto realização é a mais elevada, encontra-se no topo da hierarquia. É uma necessidade instintiva do ser humano e usa o máximo de seu potencial para obter crescimento, desenvolvimento pessoal e sucesso profissional. Com essa necessidade não importa o quanto satisfeita a pessoa esteja, pois sempre quererá alcançar mais.

Observando-se a pirâmide é possível perceber que há uma interação constante das necessidades humanas, de forma que seguem um crescimento contínuo e são recorrentes, podendo voltar a acontecer contingencialmente.

2.2 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

O comportamento organizacional é um estudo das atitudes, hábitos e tudo que uma pessoa pratica dentro da organização e como pode afetar o seu desempenho profissional.

Segundo Robbins (2004, p. 6),

O **comportamento organizacional** (grifo do autor) é um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações, com o propósito de utilizar esse conhecimento para promover a melhoria da eficácia organizacional.

Robbins (*Op. cit.*) reitera que o comportamento organizacional é um

campo que estuda três determinantes/níveis: os indivíduos, os grupos e a estrutura e que aplica o conhecimento obtido sobre as pessoas, os grupos e o efeito da estrutura organizacional, para fazer com que os colaboradores e as organizações trabalhem mais eficazmente.

O primeiro nível, indivíduos, leva em conta o perfil do colaborador assim como sua personalidade, sua forma de trabalhar e seu desempenho. Nesse nível é estudado o que motiva os colaboradores dentro da empresa e suas competências, habilidades e atitudes em potencial. Já no segundo nível, os grupos são estudados em decorrência da integração entre os indivíduos dos departamentos que estruturam a empresa e a eficiência da comunicação, com o propósito de demonstrar a melhor forma de conecta-los para proporcionar um trabalho mais efetivo. E, por último, mas não menos importante, o terceiro nível que diz respeito à estrutura, quando se estuda a estrutura, os valores e a cultura da empresa.

Chiavenato (2004) expõe que embora seja possível visualizar as pessoas como recursos, portadoras de habilidades, conhecimentos, competências e capacidades, nunca se deve esquecer que, acima de tudo, são humanas, ou seja, portadoras de características de personalidade própria, expectativas intrínsecas e objetivos pessoais.

É de grande importância que seja dada a devida atenção ao comportamento organizacional, pois isso facilita a manutenção e a melhoria dos processos de gestão dentro da empresa, assim como, no auxílio em conhecer e entender o ambiente de trabalho para que seja mantido um espaço harmônico, no qual as pessoas sintam-se acolhidas e motivadas para realizar suas tarefas, fazendo com que as metas e resultados desejados sejam alcançados com mais facilidade.

2.3 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

Para Chiavenato (2004, p. 81)

A comunicação constitui a primeira área a ser focalizada no estudo das interações humanas e métodos de mudança no comportamento humano. Trata-se de uma área em que cada pessoa pode fazer grandes progressos na melhoria de sua própria eficácia e em seu relacionamento interpessoal ou com o mundo externo. É

também o ponto de maiores desentendimentos e conflitos entre duas ou mais pessoas, entre membros de um grupo, entre grupos e dentro da organização como um sistema.

A comunicação é a troca de informações entre as pessoas, mas para que tenha um efeito esperado precisa ser clara. As pessoas se relacionam a todo momento com as outras em seus ambientes por meio da comunicação. No cotidiano é comum que a troca de informações gere muita divergência por falta de clareza e interpretações incorretas, assim como, no dia a dia, a interpretação errada no ambiente de trabalho pode atrapalhar o andamento de projetos e o bem estar no convívio entre os colaboradores.

Fazem parte da comunicação da empresa, a externa e a interna. A primeira é toda a informação que é repassada da empresa para públicos/clientes que estejam fora da empresa, já a comunicação interna são as transmissões de informações que ocorrem dentro da empresa, entre os colaboradores.

Para Torquato (2002, p. 54)

A comunicação interna contribui para o desenvolvimento e a manutenção de um clima positivo, propicio ao cumprimento das metas estratégicas da organização e ao crescimento continuado de suas atividades e serviços e à expansão de suas linhas de produtos.

Comunicar-se não está apenas ligada ao fato de transmissão de alguma mensagem a outra pessoa, mas, também, em o receptor entender o que foi dito sem que haja qualquer interpretação discordante. É uma importante ferramenta para alcançar o sucesso nas relações interpessoais fazendo com que as pessoas consigam atingir mais facilmente seus objetivos dentro e fora da empresa, assim como ajuda a melhorar o desempenho das organizações.

A comunicação organizacional proporciona uma interação com as partes, que podem estar dentro ou não, da organização. Segundo Maximiano (2000, p. 282),

Numa organização, as diversas tarefas e unidades de trabalho especializadas precisam integrar-se porque elas são interdependentes – para realizar uma, é preciso realizar outra. Interdependência é a palavra-chave no processo de coordenação, que procura fazer as peças especializadas se encaixarem umas nas

outras, de modo que o conjunto consiga cumprir sua finalidade. [...] É por meio da comunicação que as partes da organização articulam suas atividades para funcionar como um conjunto.

Conforme Bueno (1995, p.9)

É impossível imaginar uma empresa que pretenda ser líder de mercado e que volte as costas para o trabalho de comunicação. A maioria das empresas e gestores já se deram conta que uma comunicação eficaz, transparente e rápida é primordial no processo de desenvolvimento e crescimento de uma empresa.

Dentro da organização, quanto mais os colaboradores obtiverem informações, mais a empresa gerará confiança e motivará seus agentes para que se envolvam com os negócios, atingindo com mais facilidade as metas repassadas e contribuindo para o seu crescimento e desenvolvimento.

“A comunicação empresarial quando levada a sério é uma atividade que pode

ter considerada um investimento empresarial e não uma despesa.”
(CAHEN, 2005, p.25).

2.4 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A Propriedade Rural Snicer, é uma empresa com atuação no ramo da agricultura. Fundada em 1945 em Campo do Meio, localidade de Irineópolis - SC, por João Snicer Filho, o qual produzia as culturas de arroz, milho e feijão. Mais tarde em 1955 começou a produzir erva mate cancheada, e em 1960 também começou a trabalhar com moinho de trigo e descascador de arroz. Em 1970, vendeu sua propriedade com o moinho e o descascador e foi juntamente com sua família morar em Colônia Escada, localidade de Irineópolis, onde produziam as culturas de feijão, milho e tabaco. Em 1975, começaram também a plantar soja, milho e feijão em Paula Freitas – PR.

Nesta época, os tempos eram difíceis para a família Snicer, e a única atividade que gerava renda a família era a agricultura. Em 1975, Janio e Jair Snicer, mesmo sendo pequenos, com 14 anos de idade, começaram a ajudar seu pai na agricultura. Naquela época contavam com a ajuda de apenas um

trator e um caminhão.

Mais tarde, em 1990, com a herança deixada aos seus filhos, pelo patriarca da família, senhor João Snicer Filho, Janio e Jair Snicer começaram uma sociedade, a Agro Snicer, e estão crescendo juntos até hoje. Inicialmente plantavam apenas no terreno de herança na localidade de Carazinho em Paula Freitas - PR, com o passar dos tempos, as coisas foram melhorando e conseguiram comprar mais um imóvel rural em Paula Freitas – PR. Têm em seu portfólio os mais diversos tipos de produções, como a produção da cultura de soja, milho, trigo, feijão e melancia.

No começo da sociedade, tinham apenas um trator usado, o qual não possuía um bom estado. Em 1998 foi arrendado uma área de terra maior e adquirido um trator novo para auxiliar na produção e aumentar a renda.

Com o passar dos anos, as coisas foram melhorando, as áreas de produção aumentado e adquirindo novos maquinários para ajudar nas produções. Mais tarde passaram a plantar também em Palmas – PR a cultura de soja para produção de sementes. Necessitando assim, mais mão de obra para auxiliar na demanda, a qual os irmãos sócios e proprietários contam com a ajuda de dois filhos e um sobrinho na atividade agrícola.

Os sócios proprietários são os irmãos Janio José Snicer e Jair Snicer e os seus colaboradores são os filhos dos sócios e um sobrinho, todos agricultores, os quais se revezam e fazem todo o serviço que necessita ser realizado.

2.5 DIAGNÓSTICO DA EMPRESA

A Análise S.W.O.T também chamada de análise F.O.F.A em português, é uma ferramenta da Administração que visa analisar o ambiente interno e externo e com isso, desenvolver estratégias para a empresa. Nesta análise identificamos os pontos fortes e fracos da empresa, assim como as oportunidades e ameaças.

Segundo Oliveira (2007, p.128) A palavra SWOT é uma sigla em inglês originária das palavras Forças (Strengths), Fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats) e dá nome a uma matriz que facilita a visualização destas quatro características. Jones (2011, p.97)

complementa que as forças e fraquezas estão relacionadas ao ambiente interno, enquanto as oportunidades e ameaças são relacionadas ao ambiente externo.

FIGURA 02 – ANÁLISE SWOT

AMBIENTE INTERNO	
FORÇAS	FRAQUEZAS
*Equipamentos e máquinas próprias em boas condições; *mão de obra familiar; *diversidade de produtos; *localização do imóvel.	*Comunicação ineficiente; *má distribuição de tarefas; *estresse; *perda de tempo e de produtividade com a má comunicação; *transtorno entre os envolvidos da empresa; *conflitos no ambiente familiar; *distância de casa até o trabalho.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
*Novas tecnologias; *aumentar a área de produção; *optar por novas variedades.	*Fatores climáticos; *variação do dólar; *cotação da bolsa de valores; *ocorrência de doenças e pragas na lavoura.
AMBIENTE EXTERNO	

Fonte: Os Autores (2020)

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para esta pesquisa os dados foram coletados com o intuito de analisar como ocorre a comunicação interna, bem como, os métodos de divulgações das informações na empresa Propriedade Rural Snicer (Agro Snicer), bem como analisar a satisfação dos sócios e colaboradores dentro da empresa, sabendo-se que a comunicação é de fundamental importância dentro da organização e pode afetar o desempenho de seus colaboradores.

A comunicação é um item de suma importância para alcançar os objetivos da empresa, mas para isso ela deve ser objetiva e clara. É algo que deve estar em constante melhoria dentro da empresa para tornar os sócios e colaboradores mais motivados, satisfeitos e, também, mais produtivos.

Uma comunicação interna eficaz deve ser uma via de mão dupla que permite o trabalho em conjunto e alinhado, com isso, faz com que os colaboradores realmente sintam-se pertencentes à empresa e resulta em vários benefícios. É essencial criar mecanismos para que as informações sejam transmitidas corretamente e garantir que a equipe entenda realmente o conteúdo de cada mensagem.

Isto posto, a partir dos fatos relatados, foram sugeridas algumas melhorias para a empresa:

- Criar um grupo de trabalho no aplicativo WhatsApp;
- definir um líder para toda a equipe de trabalho;
- realizar reuniões e planejamento mensal;
- realizar Feedback com os colaboradores.

A tecnologia tem evoluído constantemente e não há como não se adaptar a ela. Com essas novas tecnologias, novos recursos de comunicação surgiram e se, trabalhados da maneira correta, só trarão benefícios.

Um exemplo são os aplicativos das redes sociais. O aplicativo Whatsapp tem ganhado muita força, adesão e aceitação nos últimos anos e pode auxiliar no sucesso da empresa. Com o uso do Whatsap pode-se economizar tempo para transmitir e receber mensagens, enviar avisos e até mesmo sanar alguma dúvida que possa vir a surgir em qualquer momento de seu horário de trabalho. Além disso, quando surge algum problema, a sua resolução fica mais rápida, pois se o colaborador não souber resolver, basta pedir ajuda no grupo da empresa, que alguém com mais experiência poderá auxiliá-lo.

Detectados problemas internos de comunicação, foram sugeridas novas formas de interação comunicativa para os sócios proprietários e colaboradores, acenando para ganhos da empresa com uma comunicação eficiente e eficaz. A primeira sugestão foi criar o grupo de trabalho no Whatsapp, a qual já foi aceita pelos proprietários e está dando resultados positivos, pois quando há alguma dúvida de algum integrante da empresa, é enviada uma mensagem ao grupo e logo em seguida outra pessoa que possa ajudar e tenha conhecimento já responde, fazendo com que saia da dúvida ou até mesmo solucione um possível problema. Outra sugestão é definir um líder

para a equipe, sugestão essa, que também já foi aceita na empresa e foi definido o líder para a equipe e já está trazendo benefícios para a empresa.

Já com o planejamento, que é o começo de tudo, foram programadas as atividades para o mês e traçados os objetivos a serem alcançados, deixando-se definidas as atribuições de cada um para que saiba exatamente o que fazer, evitando-se o desentendimento de como era antes, o qual chegava no dia e perdia-se muito tempo definindo o que cada integrante faria no dia, e que muitas vezes, acabava perdendo tempo de trabalho pela desorganização e, também, pelo fato de não haver uma comunicação eficiente entre os integrantes da empresa.

. Por fim indicou-se a realização constante de *feedback* para os colaboradores, pois como foi possível avaliar, possuem integrantes que não estão tão motivados para atingir as suas metas, sendo possível fazer com que o colaborador se sinta pertencente e “vista a camisa” da empresa, ficando mais o motivado e, conseqüentemente, mais produtivo. Com o *feedback*, é proporcionado ao colaborador saber o ponto em que precisa ser melhorado, o que está fazendo da maneira correta e o que pode continuar. Com essa ferramenta o colaborador se sente mais confiante e alinhado aos objetivos da empresa.

O presente trabalho teve como principal objetivo analisar como ocorre a comunicação interna, bem como, os métodos de divulgações das informações na empresa Propriedade Rural Snicer; foi possível analisar que fazer investimentos nesta área, até mesmo os mais simples, pode fazer muita diferença, seja ela uma pequena, média ou grande empresa.

A comunicação é de fundamental importância dentro de uma empresa, tanto para que haja um clima organizacional harmonioso onde se trabalha, assim como para o crescimento e desenvolvimento organizacional, pois, sendo positiva, impulsiona ao sucesso qualquer organização. Com isso, conclui-se que o trabalho atendeu às expectativas propostas de acordo com os objetivos definidos no planejamento estratégico organizacional.

REFERÊNCIAS

BUENO, W. **Comunicação e interatividade**: a comunicação empresarial se prepara para enfrentar os desafios do século XXI. São Paulo: Amparo, 1995.

CAHEN, R. **Comunicação empresarial**: a imagem como patrimônio da empresa e ferramenta de marketing. 10 ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2005.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**: O Capital Humano das Organizações. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

GONSALVES, E. P. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. São Paulo: Alínea, 2001.

JONES, G.; GEORGE, J. **Fundamentos da Administração Contemporânea**. 4 ed. São Paulo: Bookman, 2011.

ROBBINS, S.P. **Comportamento Organizacional**. 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

RUGGIERO, A. P. **Qualidade da comunicação interna**. 08 out. 2002. Disponível em: <http://www.rh.com.br>. Acesso em 24 set. 2019.

SOUZA, A. V. e.; ILKIU, G.S. de M. **Manual de Normas Técnicas para Trabalhos Acadêmicos**. Unidade de Ensino Superior do Vale do Iguaçu. União da Vitória: Kaygangue, 2017.

TORQUATO, G. **Tratado de Comunicação**: Organizacional e Política. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

Uniguauçu
Centro Universitário

DIREITO À FELICIDADE E O ESTADO-MATEMÁTICO NUMA PERSPECTIVA FILOSÓFICA-MATEMÁTICO-SOCIOLÓGICA: uma contribuição para a compreensão e reflexão da condição humana

Juares Antônio Rubbo¹
Everton Luís da Silva²

RESUMO: Este artigo reflete o valor felicidade no plano do discurso filosófico a exsurgir a/ou uma verdade socrática. Tensiona-se-o subjacente à Filosofia (a desconstrução de uma verdade), à sociologia baumaniana (confronto *Erfahrungen* e *Erlebnisse*) e à racionalidade matemática. Quando filosofa-se, indaga-se do valor de algo; do verdadeiro. Ela entristece; faz da tolice algo de vergonhoso. O pensamento forma-se pelo senso comum e senso crítico. E está-se num mundo em que tem-se que viver. Este mundo, em grande parte é dominado pela dinâmica do sistema capitalista de produção. Estaria felicidade impregnada de valores (utilitaristas) capitalistas, de reprodução de capital e ordem burguesa (elite dirigente ou grupo dominante)? Prepondera o ter ao ser? Qual a ação do Estado-matemático na medida da felicidade? A ideia de felicidade destacou-se no pensamento político e buscá-la considera-se um “direito do homem”. O ser humano se faz pelo trabalho. Trabalho alienado, reduz-se-o a simples meio de subsistência. O mecanismo de controle de consciência é a indústria cultural. Rouba a identidade do indivíduo, padroniza desejos e aliena-o. A sociedade criou uma religião do crescimento e do consumismo. O deus econômico determina a dinâmica social - a personificação é o Estado. Este é emponderado pela lógica-matemática - um Estado-matemático a potencializar a felicidade daquela elite ou grupo que postula a liberdade de construção de felicidade num intervalo próprio ((uma) massa X, sua posição é esta) e a uma parte Y (que coloca-se em tal posição). O Direito legitima a regra que os números (indivíduos) devem se dispor numa função social e econômica desejável a resultar/produzir. A identidade do indivíduo é diluída pelo Estado-matemático (de Direito) e pela indústria cultural. Aquela é um número, um valor monetário, síntese da construção da condição humana em sua liberdade de ação.

Palavras-chave: Felicidade. Axiologia jurídica. Direito. Filosofia do direito. Sociologia jurídica.

ABSTRACT: This article reflects the value happiness in the plane of philosophical discourse to exaggerate o/a Socratic truth. It is underpinned by philosophy (the deconstruction of a truth), Baumanian sociology (confrontation *Erfahrungen* and *Erlebnisse*) and mathematical rationality. When philosophizing, one wonders about the value of something; of the true. She grieves; make foolishness shameful. Thought is formed by common sense and critical sense. And one is in a world in which one has to live. This world is largely dominated by the dynamics of the capitalist system of production. Was happiness imbued with capitalist (utilitarian) values, capital reproduction and bourgeois order (ruling elite or ruling group)? Did you want to have it by being? What is the action of the mathematical state in the measure of happiness? The idea of happiness stood out in political thinking and seeking it is considered a “right of man”. The human being is done by work. Alienated labor is reduced to a mere means of subsistence. The mechanism of consciousness control is the cultural industry. It steals the identity of the individual, standardizes desires and alienates him. Society has created a religion of growth and consumerism. The economic god determines the social dynamic - the personification is the state. This is weighted by logic – mathematics - a mathematical state that enhances the happiness of that elite or group that postulates the freedom to construct happiness in its own interval ((one) mass X, its position is this) and a part Y (which puts yourself in such a position). The law legitimizes the rule that numbers (individuals) must be disposed in a desirable social and economic function to result / produce. The identity of the individual is diluted by the mathematical (rule of law) state and the cultural industry. That is a number, a monetary value, a synthesis of the construction of the human condition in its freedom of action.

Key-words: Felicity. Legal Axiology. Law. Philosophy of law. Legal sociology.

¹ Graduando em Direito/2º semestre/2019 – Centro Universitário Vale do Uniguacçu/União da Vitória/PR

² Orientador

1 INTRODUÇÃO

À realização do presente artigo, centramo-nos em uma perspectiva filosófica; assenta-se no plano do discurso filosófico; uma proposta a instigar no leitor uma atitude filosófica reflexiva sobre o valor felicidade com viés jusfilosófico; (o leitor/indivíduo) assumir uma postura de resistência/inquirição/análise mais acurada dos discursos e fatos apresentados em seu cotidiano. Reflexão, do latim *reflectere*, indica movimento de volta a si mesmo. Antes de agir sobre a realidade exterior, volta-se sobre si mesmo, age-se sobre sua própria interioridade - pensa-se o pensamento – e só depois age-se sobre o exterior (BITENCOURT et al, 2012).

O aspecto filosófico, à relevância de instruir (no leitor) o exercício da atitude crítica da Filosofia frente a discursos e retóricas políticas/comportamentais eivadas do “princípio natural das coisas”; à(s) alienação(-ões) implícita(s) na sociedade; à *doxa* na pólis moderna; à indiferença a temas que afetam a vida dos cidadãos, à participação inconsciente em perpetuar práticas milenares de “mudando o que deve ser mudado para manter como está”. Com Hegel, [...] “na opinião, que é um elemento inconsciente sempre pronto a adaptar-se a qualquer forma” (MASCARO, 2014). E até, com Barroso (2010), “[...] desafiar a crença de que a miséria é destino e não consequência da exploração e dos privilégios das classes dominantes”.

Para Bitencourt et al. (2012), senso é faculdade de julgar, de sentir, apreciar, percepção, sentido, juízo, entendimento. Os humanos têm duas formas de formar o pensamento: (i) senso comum – considerado coletivo – de caráter superficial, irrefletido, inocente. Ideias recebidas prontas e não questionadas, simplesmente aceitas pacificamente como verdades e passadas adiante; (ii) senso crítico: pauta o uso consciente da razão, a reflexão, análise, crítica àquelas ideias (pacificamente aceitas); são minuciosamente investigadas e analisadas. Questiona-se o porquê, quando, onde a formar uma ideia coerente e argumentada sobre determinado assunto. O que ocorre é que prefere-se usar mais o senso comum porque não precisa-se “pensar” muito. Ressalve-se, Deleuze (1987) de, “a filosofia serve para prejudicar a tolice, faz da tolice algo de vergonhoso. Não tem outra serventia a não ser [...]: denunciar a baixeza do

pensamento sob todas as suas formas”. E quando filosofamos, estamos sempre indagando do valor de algo. E até, do valor do verdadeiro (REALE, 1999).

A dinâmica econômica, as relações de poder, os recursos técnicos e tecnológicos, as condições de saúde, práticas religiosas, etc., são fatores que influenciam a constituição dos valores dos grupos humanos (BITENCOURT et al., 2012).

A matemática é uma tentativa de resolução aos problemas humanos (COSTA, 2019). A sociologia, em sua base teórico-metodológica estuda os fenômenos sociais, tentando explicá-los e analisando os seres humanos em suas relações de interdependência (FNDE, 2019).

Da incursão temática há de exsurgir a dúvida socrática; a que irrompe do choque contraditório de/das múltiplas ideias e concepções incidindo na certeza estabelecida/existente até na consciência do indivíduo, colocando-o diante do nada dos fins da vida e da obrigação/incômodo de repensar e/ou repensá-las, resistir a falsas impressões e certezas/convenções que está imerso, a uma verdade construída/engendrada (MASCARO, 2014).

Como justificativa, o tema desperta certas inquietações axiológicas, de conduta e atitudes político-sociais e individuais, logo especulações filosófico-sociológicas, subjetivas-objetivas. Estamos num mundo em que necessariamente temos que viver. Este mundo, em grande parte é dominado pelas relações de produção, pela dinâmica do sistema capitalista de produção. Nisto, problematizamos: o termo felicidade não estaria sendo usado/condicionado à dinâmica capitalista? Prepondera o ter ao ser? Qual a ação do Estado-matemático na medida da felicidade? Ela não estaria (pretensiosamente/implicitamente) adjacente a direitos de respeito da dignidade da pessoa humana para a emancipação da pessoa humana, num contexto coletivo, uma intenção constitucionalizada? O que é ser feliz, ter felicidade numa sociedade capitalista? Estaria felicidade impregnada de valores (utilitaristas) capitalistas, de reprodução de capital e ordem burguesa (aqui assumimos burguesia grupos dominantes político-economicamente ou elite dirigente ou grupo (econômico) dominante)? O que é pensar felicidade? Que elementos e fundamentos melhor contribuem para a felicidade humana? Tais questionamentos se limitarão a instigar reflexões não respostas precisas.

Reitere-se, seja patente, não apresentamos respostas, incitamos a discussão e reflexão, antes inquirir, explanar holisticamente.

2 METODOLOGIA

Sob o enfoque da natureza, a pesquisa é básica; busca gerar verdades, ainda que temporárias e relativas, de interesses mais amplos (universalidade), não localizados. Não tem compromisso de aplicação prática do resultado. Quanto ao método ou abordagem, abordagem qualitativa. É mais apropriado a pesquisas de ciências sociais. Baseado na interpretação dos fenômenos observados e no significado que carregam, ou no significado atribuído pelo pesquisador, dada a realidade em que os fenômenos estão inseridos. O processo é descritivo, indutivo, de observação que considera a singularidade do sujeito e a subjetividade do fenômeno. Permite generalizações de forma moderada (NASCIMENTO; SOUSA, 2016). Quanto aos objetivos, pesquisa exploratório-descritiva. Conforme leciona Gil (1991), pesquisas exploratórias objetivam tornar a questão mais clara. São empregadas para estudos bibliográficos, análise de exemplos que auxiliem a compreensão do problema. E pesquisas descritivas buscam a descrição de características de fenômenos. São empregadas a levantar atitudes, valores e crenças. Quanto ao procedimento de pesquisa, pesquisa bibliográfica; trabalho de natureza exploratória, que propicia bases teóricas ao pesquisador para auxiliar no exercício reflexivo e crítico sobre o tema em estudo; ambientar o pesquisador com o conjunto de conhecimento sobre o tema. É a base teórica para o estudo, constituindo-se na leitura seletiva, analítica e interpretativa de livros, artigos, reportagens, textos da Internet, filmes, imagens e sons. O pesquisador deve buscar ideias relevantes ao estudo, com registro fidedigno das fontes (GIL, 1991). A pesquisa pautou-se à leitura de livros físicos e pesquisa na Internet de artigos científicos e textos afetos à felicidade e transcreve-se em linguagem clara, simples, acessível.

3 REVISÃO DE LITERATURA

3.1 DA FELICIDADE

Diversos filósofos estudaram e analisaram a felicidade. Citemos algumas ideias de alguns destes.

Demócrito de Abdera (460 a.C.-370 a.C.) julgava que a felicidade era “a medida do prazer e a proporção da vida”. Para atingi-la, o homem precisava deixar de lado as ilusões e os desejos e alcançar a serenidade. A filosofia era o instrumento que possibilitava esse processo. Para Platão (427 a.C.-347 a.C.) todas as coisas têm sua função. Se a função do olho é ver e a do ouvido, ouvir, a função da alma é ser virtuosa e justa, de modo que, exercendo a virtude e a justiça, ela obtém a felicidade. A função do Estado era tornar os homens bons e felizes (o que congrega ética e política). Aristóteles reconhece a necessidade de elementos básicos como boa saúde, a liberdade (em vez da escravidão) e uma boa situação socioeconômica para alguém ser feliz. Como Platão, considera a política como uma extensão da ética e, nesse sentido, para ele também é uma função do Estado criar condições para o cidadão ser feliz. Para a filosofia cristã, mais do que a felicidade, o que conta é a salvação da alma (OLIVIERI, 2019). Para Kant, a felicidade não é um objetivo da razão, mas da imaginação e “a função do governo é, [...] auxiliar e desenvolver o indivíduo e, não, usar e abusar dele”. Para ele, felicidade é um máximo de bem-estar no nosso estado presente e em toda a nossa condição futura (SCHERER, 2019). Uma “condição do ser racional no mundo, para quem, ao longo da vida, tudo acontece de acordo com o seu desejo e vontade” (OLIVIERI, 2019).

A ideia de felicidade ganhou lugar de destaque no pensamento político e buscá-la passou a ser considerada um “direito do homem” (como está consignado na Constituição dos Estados Unidos da América, de 1787 e foi redigida sob a influência do Iluminismo). Julián Marías ressalta que a ausência da reflexão filosófica sobre a felicidade no mundo contemporâneo talvez seja um sintoma de como esse mesmo mundo anda muito infeliz (OLIVIERI, 2019). E para Berardi (2005), a felicidade decorrente da riqueza é questionável, pois que “quanto mais tempo dedicamos à obtenção de meios para poder consumir, tanto menos tempo nos resta para podermos gozar do mundo disponível”, o que reduz o tempo de fruição, de experiência, de vida. Não discreto a Marx, “transformam

todas as suas horas (do trabalhador) de vida em horas de trabalho [...]” (MASCARO, 2014). E a denominada ideologia da *new economy*, “está obsessivamente centrada na convicção de que a afeição ao trabalho se traduz em dinheiro e que o dinheiro traz felicidade” (BERARDI, 2005).

A felicidade comporta um sentimento de satisfação em relação ao modo como vivemos, à possibilidade de sentirmos alegria, contentamento, prazer. E só a satisfação não é suficiente para explicar a felicidade, porque ela supõe a realização de desejos que, não raro, são conflitantes; os desejos não são compatíveis e uma decisão satisfaz um desejo, mas frustra o outro. Eis aí outro componente da felicidade, a autonomia da decisão. Se não somos livres, sujeitamo-nos às influências externas e tornamos nossos sonhos alheios (o que ocorre em sociedades massificadas em que os comportamentos tendem à padronização (para Nietzsche, a “felicidade de rebanho")), a adequação das pessoas a comportamentos padronizados. Assim, essa/a reflexão é necessária a permitir apreciar o que desejamos da vida como um todo, conforme projetos que dão sentido às nossas decisões. Isso instiga, segundo Misralh, a “experiência de ser”, “à existência de ser de um sujeito livre, consciente de sua individualidade”. Mas, inquire Foucault: pode-se falar em felicidade com um tão alto controle social? E percebe-se o individualismo que cada vez mais se volta com mais intensidade por si mesmo, na busca da realização dos desejos aqui e agora. Consequentemente, diminui-se o interesse pelo coletivo, retraindo a participação política (ARANHA; MARTINS, 2009).

Segundo Berardi, as transformações do capitalismo contemporâneo, que passa a investir a totalidade da vida e das relações sociais, convertendo-as em ponto de origem de processos financeiros cada vez mais abstratos de valorização econômica, articulam-se às transformações sociais que correspondem à passagem das sociedades industriais, erigidas sob o modelo produtivo da fábrica e do trabalho material, repetitivo e assalariado, ao que Deleuze (1987) denominou “sociedades de controle”, modeladas pela lógica pervasiva da empresa e das finanças (CORRÊA; CHAVES; SOUZA, 2018). Logo, essas mudanças, modificaram drasticamente os padrões de comportamento; há uma certa alienação em condutas aparentemente autônomas – não haveria propriamente autonomia, porque os mecanismos de repressão encontram-se na própria sociedade e são exercidos como

instrumentos de controle dos desejos, seja para estimulá-los ou suprimi-los (ARANHA; MARTINS, 2009). Segundo Lipovetsky (2007) com o capitalismo de consumo o hedonismo se impôs como um valor supremo e as satisfações mercantis como o caminho privilegiado da felicidade, a qual é identificada à satisfação do maior número de necessidades e à renovação sem limite dos objetos e dos lazeres – o ciclo do hiperconsumo, a cultura da felicidade mercantil. A sociedade criou uma religião em torno do crescimento e do consumismo. E “vive-se fagotizado pela economia da acumulação que leva à frustração e a querer o que não tem-se e não precisa-se”, o que leva a estados de infelicidade (LATOUCHE, 2019).

3.2 TRABALHO, ALIENAÇÃO, IDEOLOGIA

Em Aranha e Martins (2009), o ser humano se faz pelo trabalho; ao mesmo tempo que produz coisas, torna-se humano, constrói a própria subjetividade. Logo, o trabalho como condição de humanização, liberta ao viabilizar projetos a concretizar sonhos. Ora, se primeiramente a natureza se apresenta como destino, o trabalho será a possibilidade da superação dos determinismos. Para Nietzsche, o trabalho é “a melhor polícia, pois ele [...] se empenha vigorosamente a evitar o desenvolvimento da razão, dos desejos, do gosto da independência. [...] subtrai à reflexão, [...] e assegura satisfações fáceis e regulares” (NOVAES, 2012).

Alienação é um conceito com múltiplas interpretações/significados. Para Marx, há a alienação também aos indivíduos que [...] vivem em sociedade vendendo sua força de trabalho, valendo, pois como uma mercadoria. Homens são tratados como coisas e não como seres humanos. Sua finalidade última é ser meio para a produção de bens e acumulação do capital. Compele sempre ao trabalhador (desprovido dos meios de produção) vender sua força de trabalho para viver e capacita sempre o capitalista a comprá-la, para enriquecer-se (MASCARO, 2014). A pessoa do trabalhador é juridicamente livre, mas seu tempo é escravo [...] não lhe pertence porque está à disposição do [...] reprogramável (BERARDI, 2019) corroborando à interpretação de Marx, em que o Estado (moderno) tornara os indivíduos cidadãos, sujeito de direitos, logo, aptos a transacionar no mercado. Trabalhador constituído como sujeito de

direito, livre, apto a ter direitos subjetivos e deveres que, por esta condição política, cada trabalhador pode vender seu trabalho de forma “livre” – por meio de vínculos que obrigam - fundamentando uma relação jurídica. Ora, constituir sujeitos de direito, torna todos juridicamente iguais e livres. O Estado não é a unificação do interesse geral dos interesses, o bem comum. Ele surge como condição estruturante da exploração jurídica do trabalho. A opressão do capitalismo se esconde. A ilusão de que o trabalhador é livre, porque escolhe quem o explorará, mascara a própria exploração do capital e do Estado. No capitalismo, o Estado, que existe para garantir a possibilidade da exploração instituída dos trabalhadores, se apresenta às pessoas como o bem comum, a democracia, o público contra o privado, etc. Trata-se do caráter ideológico do Estado. O Estado se apresenta como universal para atender à reprodução de uma estrutura de apropriação da riqueza do trabalho por alguns particulares. O trabalho não se constitui em razão de uma necessidade social mas de um fim, o processo de valorização, de produção de riqueza. A lógica do capital contém, assim, a lógica de exploração do trabalho assalariado e a lógica da circulação universal de todas as pessoas e coisas como mercadorias (MASCARO, 2014). E “o capital quer ser livre para transitar por todos os cantos do mundo como fim de encontrar todo fragmento de tempo humano disponível para ser explorado pelo salário mais miserável” (BERARDI, 2019).

Consequentemente, a “humanização” da mercadoria leva à desumanização da pessoa, à sua coisificação: o indivíduo é transformado em uma mercadoria. A exploração e alienação da produção estendem-se para a esfera do consumo. Ao prosperarem materialmente, os trabalhadores compartilham do “espírito do capitalismo” atraídos pelas promessas do consumo. Na dicotomia do trabalho – obrigação e/ou necessidade/emancipação – o trabalho pode não encontrar satisfação na maior parte de sua vida, enquanto se sente obrigado a realizar tarefas desinteressantes. Tal situação pode criar a necessidade artificial de se proporcionar prazer pela posse de bens. E a produção em massa demanda consumo em massa, porque as necessidades artificiais estimuladas (sobretudo pela publicidade) levam os indivíduos a consumir sempre mais. Esse consumo alienado degenera-se em consumismo quando se torna um fim em si e não um meio, provocando desejos nunca satisfeitos, um sempre querer mais. A ânsia do consumo perde toda a relação

com as necessidades reais (ou seja, um consumo consciente; da possibilidade da escolha autônoma para estabelecer preferência e optar ou não a adquirir determinado produto) fazendo com que gastem mais do que precisam e mais do que têm (ARANHA; MARTINS, 2009).

A ideologia é uma forma de ver o mundo, é uma visão de mundo que implica uma determinada forma de se relacionar com os objetos, pessoas, natureza; uma forma de tomar partido. Neste relacionamento, a ideologia significa sempre estar favorecendo uma coisa e não outra, optando por isso ou aquilo. E por mais hesitante, indeciso que seja o sujeito – por mais indiferente que pretenda parecer – sua ideologia será sempre uma participação, pró ou contra os fatos, acontecimentos, as opiniões de que participa. Portanto, ideologia, um conjunto de ideias, de procedimentos, concepções religiosas, filosóficas, intelectuais, que possui uma certa lógica, uma coerência interna e que orienta o sujeito para determinadas ações de uma forma partidária e responsável. Ideologias não são somente posições políticas definidas através de lutas (entre trabalhadores e patrões) (MEKSENAS, 2010).

Como relata Löwy (1987), as classes dominantes “têm necessidade de mentiras e ilusões para manter seu poder”, ou seja, ideologias.

A economia se transformou em um sistema de automatismos tecnoeconômicos dos quais a política não consegue escapar, de modo que se verifica um quadro humano negativo e precário pelo domínio econômico – direcionado à concorrência e à produtividade (dinâmica do neoliberalismo). Assim, o futuro se transforma em ameaça quando a imaginação coletiva se torna incapaz de ver possibilidades alternativas para a devastação, a miséria e a violência (BERADI, 2019). Aquela dinâmica colabora para reforçar a cultura do individualismo e do isolamento social aumentando esse processo de exclusão social – cada um está mais preocupado consigo mesmo. Ora, os direitos sociais, civis e políticos como direitos do cidadão colocados no princípio de igualdade são suficientes para a inclusão na sociedade? Como apropriar-se desses seus direitos e construir sua cidadania, fazendo que eles passem a valer de fato? (BITENCOURT, 2012).

A ideologia, segundo Marx, impede a tomada de consciência da alienação. Constitui-se num corpo sistemático de representações que nos “ensinam” a pensar e de normas que nos “ensinam” a agir, determina a relação entre os

indivíduos e as condições de existência deles, adaptando-os às tarefas prefixadas pela sociedade; garante a coesão social e a aceitação sem críticas em nome da “vontade de Deus”, do “dever moral” ou em decorrência da “ordem natural das coisas” (ARANHA; MARTINS, 2009). Simmel em sua tragédia cultural da modernidade, defende que há uma constante tendência à coisificação das relações humanas, estas cada vez mais submetidas ao cálculo e a estratégias. Menos notada que sua frequência é a intensidade com a qual a relação entre o valor do homem e o do dinheiro domina muitas vezes as representações jurídicas. O valor do ser humano parece em termos monetários (LALLEMENT, 2008).

E por mais degradante que seja a situação das classes desfavorecidas da sociedade, elas não se revoltam nem atuam contra o sistema, dado o mecanismo de controle de consciência – administra-se os pensamentos e sentimentos da população como um todo, evitando a falência do sistema e o consequente prejuízo daqueles que o controlam. A esse mecanismo Theodor Adorno nominou de indústria cultural. O produto prescreve toda reação. A indústria cultural atua na composição das ideias que serão plantadas no indivíduo. A partir daí, não é mais o indivíduo que pensa suas próprias ideias; são colocadas nele para que ele as adote como se fossem suas. Consequentemente, as pessoas são conformadas, acomodadas, deixando de serem realmente donas de si e de grande parte dos pensamentos e sentimentos que têm – sequer têm uma personalidade própria; a indústria cultural rouba a identidade do indivíduo. A indústria cultural padroniza desejos e aliena o sujeito (BITENCOURT et al., 2012). E da análise conjunta de Adorno e Horkheimer (sobre indústria cultural), “as particularidades do eu são mercadorias monopolizadas e socialmente condicionadas, que se fazem passar por algo de natural” (ADORNO; HORKHEIMER, 1985).

4 ESTADO-MATEMÁTICO

Para Upinsky (1989), “a história confirma que o reforço permanente dos sistemas políticos está relacionado com as matemáticas, de uma república de letras à república dos algarismos”. Ora, e é inevitável de que (o) poder seja um número, e isto em nada nos surpreende [...], “temos a impressão de sermos

tratados, quase sempre, como simples números ou matrículas”, ou até uma figura geométrica abstrata (?). Se o homem é um número, isto é favorável à absoluta alienação (manipulação).

Aqui, confrontemos o *Erfahrungen* (experiências) e *Erlebnisse* (vivências) baumaniano - *Erfahrungen* indica objetivamente as experiências a partir de qualquer interação, enquanto *Erlebnisse* demonstra as vivências do indivíduo de forma subjetiva, ou seja, a forma que cada pessoa percebe e entende cada situação a partir de sua individualidade. Ou seja, aspectos subjetivos e objetivos da experiência [...] a experiência elaborada e a experiência não elaborada pelo ator. *Erfahrung* (singular), um relato proveniente do mundo externo ao ator. *Erlebnis* (singular), algo vindo do interior do ator – pensamentos, impressões privadas - disponível na forma dum relato feito por ele (ZAHAR, 2019). Para tal, a manipulação por dupla linguagem é relevante a ilustrar como pode-se receber determinada informação, e tornar-nos incapazes de ver certas coisas. Ora, fatos (até verdades) são frequentemente dispostos de forma enganadora com o fito de iludir (uma carta de intenções republicanas ou políticas públicas e a aferição de índices diversos até correlacionados, por exemplo) (UPINSKY, 1989).

Aproximemos com a técnica dos desenhos equivocados para confrontar objetividade e subjetividade. Seja o exemplo da dupla escada (Figura 01). Olhando-a sem preconceito, uma imagem equívoca (nos é dado), vê-se uma simples escada descendo da esquerda para a direita (esta escada sobe, mas também desce). Mas ao girar 180°, a escada não seria a mesma; vê-se-a (a outra escada) com esforço, pois é contra a “natureza” (UPINSKY, 1989); (“aos veredictos da natureza” de que “as coisas são como são” e da “crença na inflexibilidade da ordem das coisas, da natureza humana ou da condição dos assuntos humanos” (BAUMANN, 2005)). Ao insistir, compreende o equívoco (à “verdade”/estímulo dado). Uma figura, duas visões! O manipulador constrói figuras para serem lidas “sinceramente” num determinado sentido, pelo maior número de pessoas (UPINSKY, 1989).

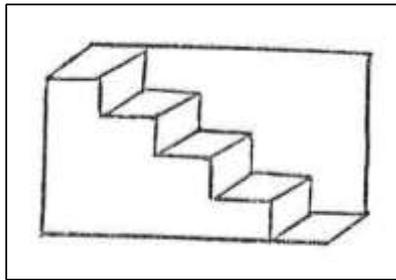


Figura 01: Dupla escada
Fonte: UPINSKY (1989)

À parte, a matemática e, em seu dinamismo, suas descobertas configuram um saber. Ampliando o inventário dos saberes da dominação foucaultiano, para ele (Foucault), o conceito de saber é diferente do conceito de conhecimento. Enquanto o conhecimento corresponde à constituição de discursos sobre classes de objetos julgados cognoscíveis - à construção de um processo complexo de racionalização, de identificação e de classificação dos objetos - o saber designa o processo pelo qual o sujeito do conhecimento, ao invés de ser fixo, sofre uma modificação durante o trabalho que ele efetua na atividade de conhecer. O conhecimento é molar, mais denso e estagnado, enquanto o saber é molecular, sutil e em constante mudança. O saber está intimamente ligado ao conceito de poder, [...] desde o discurso cartesiano da razão, [...] efetua-se uma ordenação geral do mundo, isto é, dos indivíduos, que passa por uma forma de governo (Estado) e por procedimentos disciplinares. Há uma técnica segregativa dos indivíduos na relação saber e poder (UFRG, 2019). E o poder, para Foucault, não é ideológico. O poder é muito mais e muito menos que uma ideologia. Certos saberes têm uma rede de operacionalização e de continuidade que independe dos grandes estabelecimentos ideológicos. As ideologias se aproveitam desse saber-poder para seus fins (MASCARO, 2014).

Homens são quantidades com seus limites (como números e figuras), “não passa de uma matrícula, de um número, de uma informação (nome, sobrenome, data, local de nascimento, endereço)”. E reduzindo o homem a um número, conduz-se o homem e a política para simples manipulações antropométricas – praticamente um sistema político-matemático. Num discurso realista-idealista pitagórico-platônico, “os números governam o mundo”, e “as ideias governam o mundo (geometricamente)”. Por que não: a matemática é o motor do poder e, portanto, da história. Assim, tem-se uma nova leitura do poder: o diagrama do

poder – tabelas estatísticas, de resultados, orçamento nacional – uma forma de controle (UPINSKY, 1989).

A cada etapa de nossa vida somos obrigados a apresentar “nossos” documentos (senão, nossos códigos). Só assim, a máquina (pública) poderá funcionar. Se você não apresentar seus parâmetros, números que o definem, você não será mais calculável pela Administração e simplesmente não existirá. Leis, regulamentos, medidas, formalidades, leis físicas, fórmulas matemáticas (...) são formas eficazes em si mesmas e mesmo destacadas de qualquer referência ou da verdade; permitem um controle mecânico das máquinas e dos objetos – igualmente dos seres. Para Diderot, o “homem vale pelo número” e ao pitagórico de que “a direção de nossa sociedade só compreende os algarismos e cálculos” (UPINSKY, 1989).

E a necessidade de se obedecer a uma pessoa abstrata e “ideal” (ora um ente abstrato), é evidente ao utilizar o singular para designar o Estado, o legislador, o governo, a República. Você é o consumidor, o assalariado, o contribuinte, o eleitor, [...], é a isso que você é reduzido. *Non pluribus impar* (você não diferente dos outros). A sociedade reduz-se a fórmulas e a figuras. O Estado e sua máquina pública é senão, um sistema de equações [...] somos um número ou uma pura abstração geométrica (UPINSKY, 1989).

Para Max Weber nem todas as ações dos homens são propriamente racionais (há as afetivas, tradicionais). Como racionais (i) a ação racional com relação afins: a que estabelece que, para realizar determinado empreendimento, ato, o sujeito calcula, intelectualiza, orienta o processo de forma intelectual. Desenvolve os atos a partir de previsões e procura ter um controle do processo com a intenção de alcançar determinado fim, objetivo; (ii) ação racional: ação que envolve cálculo, previsão, controle, administração, gerenciamento, intelectualização dos processos a partir de determinados princípios que são relevantes para o ator ou para o grupo envolvido. É pertinente inquirir/questionar: tudo o que é racional é bom? Tudo o que é praticado por meio da razão, orientado pelo cálculo, pela previsão, pelo controle, de modo administrado, ou seja, refinado pelo parâmetro da racionalidade, que almeja custo e benefício à eficiência e eficácia, os processos de quaisquer naturezas são sempre produtivos, sempre bons para os homens, sempre benéficos para as relações sociais, para o meio ambiente? São geradores de condição de vida digna?

(BITENCOURT, 2012). E se essa condição expressar a felicidade, emancipação humana? Aqui exsurge a análise da racionalidade ou razão instrumental de Horkheimer. Distingue dois sentidos para razão; razão objetiva, “decorre de uma interpretação do cosmos, a totalidade orgânica dos seres”, e subjetiva, ressalta que “apenas o sujeito pode ter verdadeiramente razão”. Agir racionalmente, nesse caso, significa “ser capaz de calcular probabilidades e desse modo coordenar os meios coerentes a um fim determinado”. Contenta-se em operar sobre os meios, em racionalizar os meios para persegui-los. A razão instrumental faz o particular tomar o lugar do universal (HORKHEIMER, 2002).

Pode-se até ampliar a condição de que somos um número para “uma função econômica num e para um contexto social”, com liberdade de variar e com regra de aplicação para resultados (realizações) condicionado em um intervalo determinado por elites dirigentes ou grupos dominantes (estes personificados no Estado senão matemático).

4.1 DO ESTADO E DO DIREITO

Se o Direito vincula-se ao Estado, porque todas as definições do fenômeno jurídico debitam-se no Estado, este, por sua vez, chama o Direito, já que a institucionalização do Poder e de suas mutações passam pelo vetor jurídico. O Estado não pode subsistir sem o Direito, porque é uma organização jurídica. Sem o Direito, as funções do Estado não teriam conteúdo predeterminado, e não haveria com atingir seus fins. Nisto, o Estado, um instrumento de realização do Direito. Por outro lado, o Direito se funda na coerção estatal. Sem Estado, seria absolutamente impossível a aplicação do Direito. Graças a seu poder coercitivo, o Estado assegura a aplicação do Direito quando ele é violado, ou ameaça utilizar a força para evitar a sua violação. A questão principal referente às relações entre Estado e Direito reside em justificar a submissão do Estado ao Direito, à justiça ou a um conjunto de normas, considerando que o Direito Positivo é elaborado pelo Estado e imposto por força e ordem de coação (CARVALHO, 2011). O direito, para Foucault, é um procedimento de sujeição (MASCARO, 2014).

Há [...] uma fragilização das fontes de direito com o surgimento dum direito de textura aberta, deslocando-se essas fontes para os poderes privados,

econômicos, mediante uma maior participação dos atores privados, tomando ainda em consideração valores oriundos dos sistemas econômicos ou técnico-científicos em decorrência do fenômeno da globalização. É verdade (é uma experiência real, concreta, efetiva) que o mercado global da aldeia global proporciona felicidade com a *lex mercatoria*? (CARVALHO, 2011).

4.1.1 Da Justiça

A justiça, termo polissêmico, *latu sensu*, significa harmonia, proporção, congruência. *Strictu sensu*, consiste na organização judiciária ou no serviço público que asseguram a sua realização. Instrui sentido moral ou ético (a justiça nos comportamentos privados), metafísico-histórico (a justiça imanente), religioso (a justiça transcendente). Divide-se em (i) justiça geral: ou legal - conjunto de princípios que devem ser cumpridos rigorosamente e igualmente. Esta igualdade é aritmética, que está na própria coisa devida - (ii) particular ou distributiva: distribuição de encargos e de benefícios. Aqui um problema está no estabelecimento da justa distribuição dos benefícios e das obrigações: a situação em que todos recebem o que lhes é devido. A igualdade é geométrica ou de proporção, não havendo rigor de igualdade quanto ao objeto. A justiça social é outra modalidade de justiça tendo a igualdade como objetivo desejável. O Direito tem como finalidade a instauração da justiça. Das obras de Rawls e de outros estudiosos (Nozick, Walzer, Bary, Scanlon, Habermas, Miller, Dworkin entroutros), extrai-se que alterou-se o paradigma metafísico platô- aristotélico (uma justiça universal, absoluta, objetiva e obrigatória, fundadas nos princípios da retribuição e do mérito) substitui-se pelos paradigmas social, econômico e político. Trata-se de uma justiça distributiva atribuída ao Estado em que o justo está em reduzir a distância entre ricos e pobres, mediante a distribuição do produto social (CARVALHO, 2011).

Por que não, justiça uma obrigação moral, política ou de direito? Qual o direito dominante? Se Estado e Direito são recíprocos e se complementam, por que não um “Estado-matemático de Direito” regulamenta as relações sociais, a própria sociedade?

5 DA LIBERDADE E DA RESPONSABILIDADE

A liberdade é um conceito utópico, uma vez que é questionável se realmente os indivíduos tem a liberdade que dizem ter ou não. De acordo com a ética, a liberdade está relacionada com responsabilidade, uma vez que um indivíduo tem todo o direito de ter liberdade, desde que essa atitude não desrespeite ninguém, não passe por cima de princípios éticos e legais (SÉRGIO, 2019). Liberdade e responsabilidade são temas que se cruzam, são intrinsicamente ligados. Um indivíduo só pode ser responsável por seus atos se é livre, *i. e.*, se teve a intenção de realizá-los e se tem plena consciência de os ter praticado (JAPIASSU; MARCONDES, 1996).

Liberdade significa o direito de agir segundo o seu livre arbítrio, de acordo com a própria vontade, desde que não prejudique outra pessoa. É a sensação de estar livre e não depender de ninguém. É o poder que qualquer cidadão tem de exercer a sua vontade dentro dos limites da lei. A liberdade pode consistir na personificação de ideologias liberais (podendo impactar na sociedade e nos sistemas políticos). Conforme Descartes, age-se com mais liberdade quem melhor compreende as alternativas que precedem a escolha. E a liberdade é motivada pela decisão do próprio indivíduo, mas muitas vezes essa vontade depende de outros fatores, como dinheiro ou bens materiais. Leibniz teoriza que a ação humana é contingente, espontânea e refletida. Ou seja, ela é tal que poderia ser de outra forma (nunca é necessária) e, por isso, contingente. Para Schopenhauer, liberdade seria poder viver sem ninguém mandar (SÉRGIO, 2019).

Marx entende a liberdade humana como a constante criação prática pelos indivíduos de circunstâncias objetivas nas quais despontam suas faculdades, sentidos e aptidões (artísticas, sensórias, teóricas). Ou seja, a liberdade humana só pode ser encontrada de fato pelos indivíduos na produção prática das suas próprias condições materiais de existência. Desse modo, se os indivíduos são privados de suas próprias condições materiais de existência, isto é, se suas condições objetivas de existência são propriedade privada (de outra pessoa, portanto), e não há verdadeira liberdade (e a sociedade se divide em proletários e capitalistas). Sob o domínio do capital, a manifestação prática da vida humana, a atividade produtiva, se torna coerção, trabalho assalariado;

as faculdades, habilidades e aptidões humanas se tornam mercadoria, força de trabalho, que é vendida no mercado de trabalho, e a vida humana se reduz à mera sobrevivência. Para Sartre (2010), o homem é, antes de tudo, livre. O homem é nada antes de definir-se como algo, e é absolutamente livre para definir-se, engajar-se, encerrar-se, esgotar a si mesmo. Indaga: qual o fundamento da liberdade? É o nada, o indeterminismo absoluto. Se o fundamento da consciência é o nada, nenhum ser consegue ser princípio de explicação do comportamento humano. O homem está condenado a fazer escolhas, e a responsabilidade de suas escolhas é tão opressiva que surgem escapatórias através das atitudes e paradigmas de má-fé, onde o homem aliena-se de sua própria liberdade, mentindo para si mesmo através de condutas e ideologias que o isentem da responsabilidade sobre as próprias decisões. Guy Debord afirma que a liberdade de escolha é uma liberdade ilusória. Escolher é sempre escolher entre duas ou mais coisas prontas, isto é, predeterminadas por outros. A vida cotidiana na sociedade capitalista se divide em tempo de trabalho e tempo de lazer. Assim, a sociedade da mercadoria faz da passividade (escolher, consumir) a liberdade ilusória que se deve buscar a todo o custo, enquanto que, de fato, como seres ativos, práticos (no trabalho, na produção), somos não livres (SÉRGIO, 2019).

Segundo Bastos (apud BITENCOURT et al., 2012), a constituição da condição humana parece estar vinculada à necessidade de ampliação dos meios para tornar o homem livre [...], alcançar algum controle sobre as forças da natureza indicaria uma ampliação das possibilidades de vida livre. Logo, invenções e técnicas que se desenvolveram contribuíram eficazmente a ampliar aquela possibilidade, constituindo-se até um ideal de liberdade. E da capacidade de produzir operações abstratas – separadas das coisas concretas – pode-se transformar as coisas da natureza em coisas úteis para ampliar a liberdade; transforma-se a natureza e a si mesmos; amplia as condições de liberdade humana. Ora, uma busca da liberdade, de construção da condição humana (consumir é esta (?), ser livre de base natural), em parte tornou-se um projeto fracassado. A sociedade contemporânea define-se como uma sociedade consumista. Uma sociedade onde as noções de ter e poder sobrepujam a relevância atribuída ao ser. Prevalece que ter ou parecer ter é melhor do que ser, mesmo que para tal seja necessário sacrificar o direito de ser. Evidencia-se

uma imensa capacidade de gerar bens de uso e de consumo. Tais que colocados a serviço da sociedade; estimula-se o consumo para alimentar a produção e o lucro. Um ciclo vicioso entre produção e consumo, ou concepção, criação, produção e consumo dos bens científico/tecnológicos (BITENCOURT et al., 2012).

Uma questão fundamental está na reflexão moral e política sobre os fins das ações humanas no trabalho, consumo, lazer, relações afetivas a fim de observar se estão a serviço do ser humano ou de sua alienação. Neste ínterim. Lipovetsky (2007), reconhece o poder massificante da publicidade e nos artifícios do hiperconsumismo, entendido como a ilusão de que a mercadoria nos garante a felicidade. O risco é deixar que o consumo se converta no sentido principal das pessoas. E Baumann (2008), “a sociedade do consumo prospera enquanto consegue tornar perpétua a não satisfação de seus membros”. É importante verificar em que medida as atividades do trabalho, consumo e lazer está a serviço da humanização e da sustentabilidade do planeta e quando se desviam desses objetivos principais (ARANHA; MARTINS, 2009).

Por outro lado, a autonomia, no sentido de respeito às decisões que a própria pessoa toma em relação a sua vida, seu cotidiano e seu projeto de futuro, “[...] A autonomia plena – a capacidade real e efetiva de desenvolver e perseguir a própria concepção de vida digna de valor – só pode ser alcançada sob condições socialmente favoráveis” (HONNETH; HONNETH, ANDERSON, 2011).

E quanto mais o reino da liberdade é proclamado, mais nos sentimos angustiados. Enfim, temos tudo para sermos felizes, mas sentimos uma perfídia do progresso que nos desvia do essencial. Felicidade é uma ilusão, explorada em discurso (UPINSKY, 1989).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Asseguradamente, podemos situar o indivíduo humano numa sociedade dominada pelo sistema de produção capitalista (tendente a reproduzir aqueles valores) (senão a contemporânea – em seu sistema econômico neoliberal) e que à sua dinâmica estrutural (política, econômica, financeira, cultural) existencial está e deve estar implícito felicidade como “consumir é a felicidade” – uma

ideologia da felicidade; a razão de ser é ter – a medida da felicidade. Nisto, em entender os conceitos de alienação, ideologia pôde-se perceber melhor como a sociedade funciona e o desvelamento da temática. Por outro lado, se consumo é felicidade envolve a liberdade e responsabilidade. Se isto é uma verdade de processo, compartilha-se a responsabilidade da afirmação. E participa-se da consequência. E isto tudo está no indivíduo por um processo conhecido por uma elite dirigente ou grupo dominante. E que a consciência é senão experiências subjetivas, por que não subjetivadas? Inconsteste, a sociedade criou uma religião em torno do crescimento e do consumismo. O deus econômico determina a dinâmica social. A personificação de tal é o Estado. Este é emponderado pela lógica–matemática, daí um Estado-matemático a potencializar a felicidade daquela elite ou grupo que postula a liberdade de variação/operação/construção de felicidade num intervalo próprio (uma massa X) e a uma parte Y a liberdade de construir felicidade noutro intervalo. Seu braço direito é o Direito a legitimar a regra que os números devem se dispor numa função social e econômica desejável a resultar/produzir. Alguma liberdade de definir o projeto de vida é senão para um projeto de trabalho subserviente a uma relação jurídica legitimada.

O Estado te reduz o potencial de ser, proporcionalmente (essa é a equação para ser feliz?). Você está submetido à razão do Estado. Ajustar para não sair da média desejada, logo manter uma constância. A experiência de ser é ser, sujeitar-se como número. Se não o é não existe, não é nada. Logo cai na infelicidade. Para alguma justiça quer social, política, econômica distributiva ou de qualquer outra dimensão, prepondera a discrepância geométrica entre os diferentes integrantes de “quotas de poder” assegurado pelo direito dominante. Justiça é o que está na lei, *lex mercatoria* subsidial ao direito econômico.

A identidade do indivíduo é diluída pelo Estado-matemático (de Direito) e pela indústria cultural - um número, um valor monetário, síntese da construção da condição humana em sua liberdade de ação.

7 REFERÊNCIAS

ADORNO, T.; HORKHEIMER, Max. **Dialética do esclarecimento**: fragmentos filosóficos. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1985.

ARANHA, M. L. M. de A; MARTINS, M. H. P. **Filosofando**: introdução à Filosofia. São Paulo: Ed. Moderna, 2009.

BARROSO, L. R. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo**. 2ª ed. Saraiva, 2010.

BAUMAN, Z. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadoria. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008. Disponível em: <<https://farofafilosofica.com/2017/02/24/zygmunt-bauman-em-pdf-31-livros-para-download/>>. Acesso em: 24 ago. 2019.

BERARDI, F. **A fábrica da infelicidade: trabalho cognitivo e crise da new economy**. Rio de Janeiro: DP & A, 2005. Disponível em: <<https://issuu.com/rodrigoreis1/docs/name331904>>. Acesso em 09 ago. 2019.

BERARDI, F. **Depois do futuro**. São Paulo: Ubu, 2019. Disponível em: <http://cdn.ubueditora.com.br/trechos/depois_do_futuro.pdf>. Acesso em: 10 set. 2019.

BITENCOURT, M. R. et al. **Sociologia humana e ética**. Curitiba: IFPR, 2012.

CARVALHO, K. G. **Direito constitucional**. Belo Horizonte: Del Rey, 2011.

CORRÊA, M. D. C.; CHAVES, J. G.; SOUSA, D. P. de. **Governar pela autonomia**: universidade, inovação e capitalismo cognitivo. Eccos Revista Científica, núm. 47, 2018. Universidade Nove de Julho. São Paulo. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/jatsRepo/715/71558957005/71558957005.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2019.

COSTA, E. A. da. **Sobre o movimento e o paradoxo de Zenão**. Disponível em: <http://www.mat.uc.pt/~jaimecs/mce13/textos/zenao.htm#_ftnref2>. Acesso em: 17 ago. 2019.

DELEUZE, G. **Nietzsche e a Filosofia**. Traduo de Ruth Joffily Dias e Edmundo Fernandes Dias. Rio de Janeiro: Editora Rio, 1987.

FNDE. **Sociologia**. Disponível, em: <<http://www.fnde.gov.br/component/k2/item/4094-sociologia>>. Acesso em: 12 ago. 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1991.

HONNETH, A.; HONNETH, A; ANDERSON, J. **Autonomia, vulnerabilidade, reconhecimento e justiça**. Traduo de Nathalie Bressiani. Cadernos de Filosofia Alemã: Crítica e Modernidade, v. 17, jan.-jun. 2011, p. 81-112. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/filosofiaalema/article/view/64839>>. Acesso em: 15 ago. 2019.

HORKHEIMER, M. **Eclipse da Razão**. São Paulo: Centauro, 2002. Disponível em: < <https://sociologianomedio.files.wordpress.com/2014/04/eclipse-da-razc3a3o.pdf>>. Acesso em: 05 ago. 2019.

IHU. **Crise migratória  efeito da tensão do capital sobre os mais pobres**. Revista IHU on-line. 03 de novembro 2018. Disponível em: <<http://www.ihu.unisinos.br/159-noticias/entrevistas/584105-cri-se-migratoria-e-efeito-da-tensao-do-capital-sobre-os-mais-pobres-entrevista-especial-com-claudio-monge>>. Acesso em: 26 jul. 2019.

JAPIASSU, H.; MARCONDES, D. **Dicionário básico de filosofia**. Rio de Janeiro: Zahar, 1996.

LALLEMENT, M. **História das ideias sociológicas**. Petrópolis: Vozes, 2008.

LATOUCHE, Serge. **Pensar Contemporâneo**. Disponível em: <<https://www.pensarcontemporaneo.com/pessoas-felizes-nao-precisam-consumir-afirmacao-brutal-do-filosofo-serge-latouche/>>. Acesso em: 24 ago. 2019.

LIPOVETSKY, Gilles. A felicidade paradoxal: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo. São Paulo: Companhia das Letras, 2007. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/doc/112859521/12-A-Felicidade-Paradoxal-pdf>>. Acesso: 23 ago. 2019.

LÖWY, M. **As aventuras de Karl Marx contra o barão de Münchausen**. Comunismo e positivismo na sociologia do conhecimento. São Paulo: Cortez, 2000. Disponível em: <http://www.ie.ufrj.br/intranet/ie/userintranet/hpp/arquivos/270820180450_texto2MichaelLwyAsaventurasdeKarlMarx.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2019.

MASCARO, A. L. **Filosofia do direito**. São Paulo: Atlas, 2014.

MEKSENAS, P. **Sociologia**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

NASCIMENTO, F. P. do; SOUSA, F. L. L. . **Metodologia da pesquisa científica: teoria e prática**. Como elaborar TCC. Brasília: Thesaurus, 2016. Disponível em: <<http://franciscopaulo.com.br/arquivos/Classifica%C3%A7%C3%A3o%20da%20Pesquisa.pdf>>. Acesso em: 19 ago. 2019.

NOVAES, A. **Mutações: elogio à preguiça**. Edições SEESC. 2012. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=ucroCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em:

OLIVIERI, A. C. **Filosofia e felicidade - O que é ser feliz segundo os grandes filósofos do passado e do presente**. Disponível em: <<https://educacao.uol.com.br/disciplinas/filosofia/filosofia-e-felicidade-o-que-e->

ser-feliz-segundo-os-grandes-filosofos-do-passado-e-do-presente.htm?cmpid=copiaecola>. Acesso em: 16 ago. 2019.

PEREIRA, Oswaldo Porchat. **Vida comum e ceticismo**. São Paulo: Brasiliense, 1993. Disponível em: < <https://www.skoob.com.br/livro/pdf/vida-comum-e-ceticismo/livro:56444/edicao:405739>>. Acesso em: 02 jul. 2019.

REALE, M. **Filosofia do direito**. São Paulo: Saraiva, 1999.

SARTRE, Jean-Paul. **Todo humanismo é um existencialismo**. Petrópolis: Vozes, 2010. Disponível em: < http://stoa.usp.br/alexccarneiro/files/1/4529/sartre_exitencialismo_humanismo.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2019.

SCHERER, B. R. **A felicidade e a moralidade em Kant**. Disponível em: < <file:///C:/Documents%20and%20Settings/MAC%2015%20POLO/Meus%20documentos/Downloads/4782-21015-1-PB.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2019.

SÉRGIO, Gabriel. O Conceito de Liberdade segundo a Filosofia. Disponível em: <<https://sociologica.com.br/2018/02/22/o-conceito-de-liberdade-segundo-filosofia/>>. Acesso em: 24 ago. 2019.

UFRG. **Saber e poder**. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/e-psico/subjetivacao/espaco/saber-poder.html>>. Acesso em: 22 ago. 2019.

UPINSKY, Arnaud-Aaron. A perversão da matemática. Rio de Janeiro: F. Alves, 1989.

ZAHAR. **Para que serve a sociologia?** Disponível em: <https://zahar.com.br/sites/default/files/arquivos/Trecho_ParaQueServeASociologia2.pdf>. Acesso em: 11 set. 2019.

ENVELHECIMENTO E MORTE SOCIAL: REFLEXÕES ACERCA DOS IDOSOS ASILADOS

Luana Gulecz Hermann¹

RESUMO: Esta pesquisa tem como tema Envelhecimento e Morte Social: Reflexões acerca dos idosos asilados. Objetivamos analisar a realidade da morte social acerca dos idosos asilados em instituições de longa permanência. Os objetivos específicos foram descrever a morte social e as suas consequências; estabelecer os direitos dos idosos e a sua efetividade; apresentar normativas e a realidade das instituições de longa permanência; propor ações para minimizar o sentimento de morte social dos idosos asilados. Com isso, tomamos por base uma abordagem metodológica exploratória, interpretativa e de revisão bibliográfica. Possui como justificativa perceber as consequências dessa morte social e como a garantia de direitos pode contribuir para condições dignas pautada no Estatuto do Idoso visando a qualidade de vida. Busca por relevância trabalhar a construção de propostas críticas e reflexivas acerca da garantia de direitos de idosos asilados que sofrem com a morte social devido a situação de exclusão que vivenciam, com finalidade de incentivar instituições e profissionais a repensarem sua prática profissional.

Palavras-chave: Morte social; Idosos; Asilados.

ABSTRACT: This research has as theme Aging and Social Death: Reflections about the asylum elderly. We aim to analyze the reality of social death about the elderly in nursing homes in long-term care facilities. The specific objectives were to describe social death and its consequences; establish the rights of the elderly and their effectiveness; present normative and the reality of long-stay institutions; propose actions to minimize the feeling of social death of the elderly asylum seekers. With this, we based on an exploratory methodological approach, interpretative and literature review. Its justification is to understand the consequences of this social death and how the guarantee of rights can contribute to decent conditions based on the Elderly Statute aiming at the quality of life. It seeks for relevance to work on the construction of critical and reflective proposals about guaranteeing the rights of elderly asylum sufferers who suffer from social death due to the situation of exclusion they experience, in order to encourage institutions and professionals to rethink their professional practice.

Keywords: Social death; Seniors; Asylum seekers.

1 INTRODUÇÃO

Essa pesquisa se inicia a partir da inquietação sobre as condições ofertadas pelas instituições de longa permanência para idosos em que o sentido higienista capitalista se faz presente como consciência social, acentua-se a fragilização dos vínculos e a reinserção desses idosos na sociedade contemporânea é mínima, firmando assim, a morte social do idosos os quais se tornam invisíveis para os demais membros da sociedade. Busca trazer reflexões para minimizar o sentimento de morte social acerca dos idosos asilados em instituições de longe permanência.

¹Graduada em Serviço Social. Pós Graduada em Didática e Docência do Ensino Superior. Pós Graduada em Perdas, Luto e Suas Intercorrências na Contemporaneidade. Email: luanahermann92@gmail.com

Entende-se que os idosos em nossa sociedade capitalista são excluídos por já não produzirem, dessa forma permeia-se a ideia higienista e excludente. A pesquisa tem objetivo geral analisar a realidade da morte social acerca dos idosos asilados² em instituições de longa permanência, e por objetivos descrever a morte social e as suas consequências; estabelecer os direitos dos idosos e a sua efetividade; apresentar normativas e a realidade das instituições de longa permanência; propor ações para minimizar o sentimento de morte social dos idosos asilados.

Esse estudo tem por justificativa perceber as consequências da morte social e como a garantia de direitos pode contribuir para condições dignas pautada no Estatuto do Idoso e como manter a perspectiva de vida com qualidade. Possui relevância na construção de propostas críticas e reflexivas acerca da garantia de direitos de idosos asilados que sofrem com a morte social devido a situação de exclusão que vivenciam, com finalidade de incentivar instituições e profissionais a repensarem sua prática profissional.

Vivemos em uma sociedade altamente capitalista de cunho individualista, que visa consumismo, exploração da mão de obra e predomina a ascensão materialista do ser. Dessa forma apenas é útil para nossa sociedade quem preconiza essas ações emergentes do modelo capitalista de produção e reprodução social.

Diante dessa realidade, há uma parcela da população empobrecida de mecanismos para se relacionar e viver ativos socialmente, uma fração dessa parcela é a população idosa, que no Brasil é desrespeitada e vista como incapazes, incômodos e inconveniente na sociedade, uma vez que necessita de alguns cuidados peculiares e “atrasam” e engrenagem da produção capitalista.

Esses idosos “desajustados” com o padrão de normalidade produtiva imposta pela sociedade são “descartáveis” no Brasil, dura realidade que se alastra significativamente nos dias atuais, portanto, são colocados por seus familiares em casas de longa permanência (e última muitas vezes) para que ali fiquem, sem incomodar sua família e sociedade, ficam ali, estagnados e muitas vezes a “espera da boa morte”.

² O termo asilo e asilados será tratado nessa pesquisa como forma de encarceramento social, refúgio e exclusão, no intuito de demonstrar a realidade social em que os idosos em instituições asilares vivenciam.

Enquanto esperam a sua morte, sem perceberem muitas vezes já morreram para a própria família, sociedade, Estado e até mesmo para as equipes profissionais dessas instituições asilares, sendo assim, a morte social se faz presente para esses idosos que se mantêm inativos por julgamentos que os incapacita de valorizar a cultura histórica e atividades que são capazes de realizar na sociedade. Essa morte acarreta diversas expressões, as quais trataremos mais adiante com intuito de minimizá-las e ressignificá-las para melhoria do bem estar dos idosos.

2 MORTE E MORRER: UMA BREVE CONCEPÇÃO HISTÓRICA

Se faz necessário apresentar uma breve historicidade sobre a morte e sua evolução, ao longo da vivência da sociedade a morte teve aspectos e significâncias diversas e distintas entre os povos. De maneira geral é um acontecimento importante pois rompe ciclos e transforma as necessidades humanas.

As religiões e crenças assumem um papel relevante e, também, irão exercer influência no modo de concepção e enfrentamento dessa realidade. Salvação, castigo, céu, inferno, continuação da vida em um outro plano, entre outras formas de conceber a morte, nos convidam a considerar todo o contexto social em torno do paciente, mesmo que isso implique em divergências pessoais ou teóricas. (BARBOSA; FRANCISCO; EFKEN, 2008, p.06).

A morte é um fato social considerável para toda a sociedade, traz mobilizações acerca da perda e estimula comportamentos, crenças e rituais relacionados a cada cultura e tradição construída socialmente.

A vida e a morte são duas facetas distintas da existência humana. Viver é peregrinar para a morte, num corredor que nos conduz inevitavelmente a este ponto final da vida – a morte. O nascimento e a morte são experiências muito próximas, comportando na base uma estrutura idêntica, a passagem de um estado ao outro, uma mudança radical do meio ambiente. O nascimento é o início da vida ativa, porquanto a morte é o fim da mesma. (REIS E MENEZES, 2014, p.96).

A morte e o nascimento são fatos sociais presentes no cotidiano, ambos são acontecimentos inerentes ao seres humanos, são ritos de passagens cada qual tem a sua forma e a sua dimensão de roteiro, se nasce e se morre

inevitavelmente. Esse processo inerente é contínuo à nível social, pelo fato de construir e romper relações sociais.

Há muitas razões para se fugir de encarar a morte calmamente, uma das mais importantes é que, hoje em dia, morrer é triste demais sob vários aspectos, sobretudo é muito solitário, muito mecânico e desumano. Às vezes, é até mesmo difícil determinar tecnicamente a hora exata em que se deu a morte. Morrer torna-se um ato solitário e impessoal porque o paciente não raro é removido do seu ambiente familiar e levado às pressas para uma sala de emergência. (ROSS, 1994, p.11).

Atualmente a morte é vista como algo excludente e solitário conforme mencionada a autora acima, para ela a morte passou a ser enfrentada solitariamente, por vezes em forma de punição para pessoas acamadas e hospitalizadas. Com o avanço da tecnologia e medicina, as pessoas passam a morrer mais em hospitais do que em suas próprias residências como era há alguns anos atrás. Essa seria mais uma das formas mescladas em velar a morte. Dessa forma, as pessoas próximas à morte de alguma maneira são deixadas à mercê de seu próprio destino.

A representação da morte assume um significado diferente, fruto dos modos de interpretar e de pensar a realidade cotidiana, apoiada num conhecimento constituído a partir das experiências individuais, das informações, dos modelos e dos valores que cada indivíduo adquire e transmite. (REIS e MENEZES, 2010, p.99).

A morte como se observa, possui estigmas diferenciados construídos por meio das relações sociais e culturais que o indivíduo produz ao decorrer de sua existência. A morte passa a ser um sintoma biopsicossocial pela conjuntura moldada correspondente as necessidades atuais. Essa morte é composta por história, valores e personalidade de cada pessoa.

Para Ortiz (1999, p.07), “a morte não é um acontecimento puramente de ordem física; ao destruir um ser humano ela elimina um ser social. [...] A morte é uma passagem de uma sociedade visível a outra invisível”, portanto, a morte possui várias concepções, acerca da colocação da autora é que se embasa o subtítulo à seguir, em um estudo mais aprofundado na morte social e suas expressões.

3 MORTE SOCIAL: O MORRER EM VIDA

A sociedade moderna busca romantizar a velhice como a etapa da melhor idade e detentora da sabedoria, porém, sabe-se que essa realidade por vezes é dolorosa e preenchida de tristeza por quem a vive.

A morte como limite nos ajuda a crescer, mas a morte vivenciada como limite, também é dor, perda da função, das carnes, do afeto. É também solidão, tristeza, pobreza. Uma das imagens mais fortes da morte é a da velhice, representada por uma velha encarquilhada, magra, ossuda, sem dentes, feia e fedida. É uma visão que nos causa repulsa e terror. (KOVÁCS, 1992, p.09).

A velhice e a morte por muito tempo estiveram interligas, dessa forma, eram representadas como o fim do ciclo vital, uma vez que a velhice se expressava sob a forma de inutilidade, incapacidade e descartável, bem como algo quando chega ao seu prazo de validade. Quem estava na velhice, era sábio quem se preparava e esperava ao menos uma boa morte.

E isso não é só uma questão do fim efetivo da vida, do atestado de óbito e caixão. Muitas pessoas morrem gradualmente; adoecem, envelhecem. As últimas horas são importantes, é claro. Mas muitas vezes a partida começa muito antes. A fragilidade dessas pessoas é muitas vezes suficiente para separar os que envelhecem dos vivos. Sua decadência as isola. Podem tornar-se menos sociáveis e seus sentimentos menos calorosos, sem que se extinga sua necessidade dos outros. Isso é o mais difícil — o isolamento tácito dos velhos e dos moribundos da comunidade dos vivos, o gradual esfriamento de suas relações com pessoas a que eram afeiçãoados, a separação em relação aos seres humanos em geral, tudo que lhes dava sentido e segurança. Os anos de decadência são penosos não só para os que sofrem, mas também para os que são deixados sós. O fato de que, se que haja especial intenção, o isolamento precoce dos moribundos ocorra com mais frequência nas sociedades mais avançadas é uma das fraquezas dessas sociedades. É um testemunho das dificuldades que muitas pessoas têm em identificar-se com os velhos e moribundos. (ELIAS, 2001, p.06).

Observa-se a velhice e a doença na atual conjuntura capitalista neoliberal que o caráter excludente é ainda mais agravante e higienista, o Estado controlando a organização política-econômica e a precarização do mercado de trabalho contribui no aumento das desigualdades sociais e na elevação das questões sociais ao patamar de desumanização com o ser social, quem não produz capital de lucro é facilmente descartável no Brasil e deixado às margens da sociedade, ou seja, mortos socialmente. Como nos mostra a citação abaixo:

Ora, o capital, em vez de voltar-se para o setor produtivo, é canalizado para o setor financeiro, favorecendo um crescimento especulativo da economia e não o seu crescimento produtivo. O aprofundamento das desigualdades sociais e a ampliação do desemprego atestam ser a proposta neoliberal vitoriosa, visto serem estas suas metas, ao apostar no mercado como a grande esfera reguladora das relações econômicas, cabendo aos indivíduos a responsabilidade de “se virarem no mercado de trabalho”. (IAMAMOTO, 2015, p.35).

Desse modo, as pessoas ficam marginalizadas e esquecidas, o Estado e a sociedade se desresponsabilizam do seus deveres enquanto proteção social e políticas públicas pelo ataque do processo neoliberal.

Iamamoto (2015) relata que pelo trabalho o homem se afirma como um ser social [...]. O trabalho é próprio do ser humano, seja ela material, intelectual ou artística, portanto se a velhice chega e essa produção se limita e/ou é inexistente, o que faremos com os idosos que socialmente “venceram seu prazo de validade”? o que fazer com a população incapaz de produzir mais valia?

Deve-se focar principalmente no desenvolvimento do sistema de maneira que ajudem os adultos maiores a envelhecer em lugares adequados para eles e a manter vínculos com sua comunidade e redes sociais. (OMS, 2015, p.18).

A citação acima faz referência que apesar do tempo de atividade laboral ter encerrado o seu ciclo, o Estado enquanto agente regulador e viabilizador de cidadania, deve prover espaços de construção de relações sociais, mas o idosos asilado necessita de muito além da elaboração de instituições de longa permanência, pois ali os vínculos são limitados à comunidade e demais esferas sociais.

Abaixo trataremos mais referenciais aos direitos dos idosos e sua efetividade.

4 IDOSOS: SUJEITOS DE DIREITO

As pessoas passam a serem consideradas idosas pelo OMS à partir dos 65 anos, porém no Brasil como se leva em consideração por ser um país subdesenvolvido, a lei assegura que a idade é à partir dos 60 anos assegurado pela Constituição Federal de 1988.

No nível biológico, o envelhecimento é associado ao acúmulo de uma grande variedade de danos moleculares e celulares. Com o tempo, esse dano leva a uma perda gradual nas reservas fisiológicas, um aumento do risco de contrair diversas doenças e um declínio geral na capacidade intrínseca do indivíduo. (OMS, 2015, p.14).

As colocações acerca da envelhecimento resultam em um espécie de medo, pois é associada à perdas, incapacidades e limitações, por esses motivos, a velhice é pouco tolerável em uma sociedade capitalista e hierarquizada.

A perda das habilidades comumente associada ao envelhecimento na verdade está apenas vagamente relacionada com a idade cronológica das pessoas. Não existe um idoso “típico”. A diversidade das capacidades e necessidades de saúde dos adultos maiores não é aleatória, e sim advinda de eventos que ocorrem ao longo de todo o curso da vida e frequentemente são modificáveis, ressaltando a importância do enfoque de ciclo de vida para se entender o processo de envelhecimento. (OMS, 2015, p.03).

Um idoso se difere do outro por conta de sua subjetividade e individualidade sem seus amplos sentidos, não se pode generaliza, cada qual traz sua particularidade advinda de um modo de vida e reprodução sócio cultural, é essa riqueza que deve ser tralhada e não apenas as dificuldades dos idosos. A forma com a qual cada idoso vive e é tratado resultará a forma como será o seu envelhecimento.

A velhice passa a ser delimitada não mais pelas transformações fisiológicas, mas por um advento social, a aposentadoria, na qual o indivíduo passa pela transposição da categoria de trabalhador para extrabalhador; de produtivo para improdutivo; de cidadão ativo para inativo. (COELHO; BOTERO, SIQUEIRA, 2002, P.90).

Além da perda biológica o idoso passa a ser perder a sua identidade pessoal no âmbito social, o que implica na inativada laboral e capitalista do sistema; aos poucos todas as suas características inerente ao ser vão se difundindo e mesclando com a triste velhice incapaz formada por uma sociedade altamente individualista e excludente.

A idade avançada frequentemente envolve mudanças significativas além das perdas biológicas. Essas mudanças incluem mudanças nos papéis e posições sociais, bem como na necessidade de lidar com perdas de relações próximas. (OMS, 2015, p.14).

Essas somatória de perdas que a sociedade traz ao idoso gera agravantes na relação entre os seus familiares e comunidade, a fragilização dos vínculos sociais é prejudicial ao idoso pela exclusão, visto que antes do envelhecimento ele era um ser protagonista de sua própria história e que agora se encontra apenas na sombra de seus cuidadores, seja eles familiares ou profissionais das instituições de longa permanência.

A organização familiar se fez muito afetada pelos processos sociais e econômicos. As heranças culturais delimitavam as características, os valores, as dinâmicas e as estruturas a partir das quais se organizavam a vida das famílias nas diversas classes da população. (CAMPOS, 2013, p.12).

Por vezes as próprias famílias dos idosos se sentem despreparadas em atender essa demanda por conta da agita rotina social que possuem, esse é um dos fatores agravante que levam um idoso a permanecer nos asilos.

O motivo dos idosos viverem em instituições está relacionado às suas necessidades e às circunstâncias de sua família, sendo mais propícios a idosos que vivem sozinhos, aqueles que não participam de atividades sociais, aqueles cujas atividades diárias são restritas por má saúde ou invalidez, e aqueles cujos cuidadores estão sobrecarregados. (SOARES, 2010, p.63).

A Política Nacional do Idoso (BRASIL, 1994), em seu artigo 2º tem por objetivo assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade, ou seja, o idoso deve estar inserindo de forma efetiva dentro dos campos sociais, seja ela, familiar, comunitária e social, e não apenas de uma única parcela institucional.

O Estatuto do Idoso trata em seu artigo 3º (2014) os direitos e as obrigações da sociedade em relação aos cuidados dos idosos:

É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária. (BRASÍLIA, 2014, p.).

Apesar de ser um direito assegurado pelo Estatuto, cresce a procura de instituições de longa permanência para os idosos por parte de seus familiares por diversos fatores como despreparo familiar que acreditam que o asilo é a melhor forma de acolhida, o desamparado que o idoso sente pela correria

cotidiana de sua família, e pela conjuntura histórica que diverge entre os membros de uma mesma família. Se é dever cuidar e zelar pelos idosos, a reflexão que se faz necessária é por que cresce o número de idosos nessas instituições? Infelizmente, a velhice ainda é tratada como uma espécie de deterioração do ser.

Nota-se ao longo da discussão a extrema importância da permanência dos idosos na seu contexto familiar, preservar a sua cultura, sua identidade e seus costumes é relevante para que o idoso se sinta acolhido e minimize o sentimento de exclusão.

5 INSTITUIÇÕES ASILARES:

A proposta inicial discutida é sobre a inserção dos idosos abandonados em um sistema asilar excludente predominante no Brasil, esse discussão teórica é fundada na realidade brasileira e pautada na proposta sócio histórica desses espaços institucionais.

No século XXI, não há nenhum país que não possa bancar um sistema abrangente de cuidados de longa duração. O objetivo central desses sistemas deve ser manter um nível de capacidade funcional³ em adultos maiores que possuem ou apresentam alto risco de perdas significativa da capacidade, bem como garantir que esse cuidado seja consistente com seus direitos básicos, liberdades fundamentais e dignidade humana. (OMS, 2015, p.17).

Pode-se notar a interferência de um sistema que busca suprir a demanda de idosos não produtivos na sociedade e manter os seus direitos fundamentais, cuidado, zelo e sua dignidade enquanto cidadão civil, porém, todo esse arcabouço é falho perante as políticas estatais, o que nos remete à organizações não governamentais (ONG'S) e serviços de instituições de terceiro setor.

[...] os sistemas de cuidados de longo prazo devem ser baseados em parcerias explícitas com famílias, comunidades, outros profissionais da saúde e o setor privado, e devem refletir as preocupações e perspectivas dessas partes interessadas. (OMS, 2015, p.17).

³ **Capacidade funcional** é a resultante da relação harmônica entre saúde física, mental, independência na vida diária, integração social, suporte familiar e independência econômica, interagindo de forma multidimensional. (RAMOS, 2002, P.07).

De acordo com a OMS, esses sistemas de instituições de longa permanência devem ser pautadas em princípios de ética e em direitos civis políticos, levando em consideração o respeito e fazer valer o estatuto e a política do idosos como fundamentação prática do trabalho.

O processo de internação representa ao idoso o desafio de adaptar-se ao novo, que nem sempre é agradável, principalmente por que este momento vem entrelaçado com sentimento de abandono e com medo de passar os últimos anos de sua vida neste lugar estranho, com indivíduos que lhe são desconhecidos. (ACOSTA e CARGIN, 2007, p.72).

O processo de institucionalização do idoso é marcado drasticamente pelas circunstâncias acima mencionadas, pois as instituições são vista pelos idosos como o local de sua última passagem, excludentes, como se fossem depositados ali para morrer, após sofrerem a morte social, além de muitas vezes perderem o contato com a família, comunidade e a perda da própria identidade o que agrava a saúde mental desses idosos em situação de abandono.

Há a necessidade de que a implementação de políticas de fiscalização e suporte às instituições asilares antecipem-se ao crescimento da demanda a ocorrer nas próximas décadas. Referem ainda que tal demanda reduzir-se-ia significativamente se estimuladas modalidades alternativas de assistência (tais como hospitais-dia, centros de convivência e serviços de enfermagem domiciliares), bem como através da capacitação dos familiares e da facilitação do acesso aos serviços de saúde. (CHAIMOWICZ e GRECO, 1999, p. 456).

Existe uma real necessidade de fiscalizar o funcionamento das instituições asilares como forma de efetivar os direitos dos idosos, essas fiscalização deve ser rígida e que atenda as reais necessidades subjetivas de cada idoso ali presente.

6 MORTE VELADA: CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao decorrer das discussões nota-se a abrangência da morte em suas roupagens contemporâneas, desde o início, as civilizações possuíam formas distintas de responder essa demanda, deve-se repensar sobre as novas perspectivas de morte, neste caso em ênfase a morte social, sendo obscura e inaceitável uma morte velada em vida, de exclusão e caráter higienista que tanto se luta para romper.

Um agravante à luta interna é a luta externa que o indivíduo tem que travar em favor da sua subsistência, redefinição do seu papel na sociedade, reabilitação ou habilitação ocupacional. (ACOSTA e CARGIN, 2007, p.75).

Como mencionado, o ser humano deve se preocupar com a velhice como fenômeno social e em buscar novos espaços de atuação para os idosos que já não realizam trabalhos laborais e incentivar essa reinserção e reintegração social afim de reduzir esse sentimento de morte social e incapacidade que levam à tantas outras expressões sociais negativas.

Além disso, a idade avançada frequentemente envolve mudanças significativas além das perdas biológicas. Essas mudanças incluem mudanças nos papéis e posições sociais, bem como na necessidade de lidar com perdas de relações próximas. [...]. Ao desenvolver uma resposta de saúde pública ao envelhecimento é importante não só considerar as abordagens que melhoram as perdas associadas à idade mais avançada, porém também as perdas que podem reforçar a capacidade de resistência e o crescimento psicossocial. (OMS, 2015, p.12).

O envelhecimento não deve ser pesado como um fato isolado, é preciso se reformular políticas públicas e efetivas numa conjuntura atual e complexa, não é apenas “problema” de um setor, mas sim uma condição que perpetua em toda sociedade e complexidade do indivíduo. Um trabalho intersetorial e calcado na família e comunidade é imprescindível para a garantia na melhoria da qualidade de vida desses idosos.

Segundo a visão dos poetas a aposentadoria é um tempo para liberdade e lazer, porém a sociedade impõe sobre a maioria dos velhos um nível de vida tão miserável que a expressão “velho e pobre” constitui quase um pleonismo. (BEAUVOIR, 1990, p.38).

É essa ideia poética que deveria ser priorizada e efetivada aos idosos como garantia de uma longevidade de qualidade e cidadania necessária para o amadurecimento social, promoção da qualidade de vida dos idosos, interação social, participação efetiva na sociedade, melhoria na qualidade de acesso das instituições de longa permanência e minimização do sentimento de morte social desses idosos asilados.

O idoso atual é resultado de uma série de variantes de processos de reprodução social, portanto a velhice não deve ser pensada apenas como uma

consequência danosa ao ser, é necessário repensar as formas de vivência das reproduções sócio-históricas predominante para se trabalhar com políticas públicas para a garantia de um bem estar social para desmistificar essa situação e potencializar o desenvolvimento humano e social.

Dessa forma, pode-se contribuir na emancipação da autonomia social dos idosos e resgatar a dignidade de envelhecer em um país capitalista.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACOSTA, Marco Aurélio; CARGNIN, Rosimara. **UM ESTUDO SOBRE IDOSOS ASILADOS COM CEGUEIRA ADQUIRIDA**. Estud. interdiscip. envelhec., Porto Alegre, v. 11, p. 67-80, 2007. Disponível em [file:///C:/Users/Usuário/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wek9b3d8bbwe/TempState/Downloads/4813-15395-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuário/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wek9b3d8bbwe/TempState/Downloads/4813-15395-1-PB%20(1).pdf). Acesso em 05 de jun às 20:02.

BARBOSA, Leopoldo Nelson Fernandes. FRANCISCO, Ana Lúcia. EFKEN, Karl Heinz. **Morte e vida: a dialética humana**. Universidade Católica de Pernambuco – UNICAP. Aletheia, n.28 Canoas dez. 2008. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942008000200004. Acesso em 27 de mai. de 2019 às 15:03.

BEAUVOIR, Simone. **A Velhice**. Trad. Maria Helena Franco Monteiro. 5ª Ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.

BRASIL, **Constituição Federal**. Vade Mecum. 16 ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

BRASIL, **Estatuto do Idoso**. LEI nº 10.741, de 1º de outubro de 2013. Brasília, DF. Senado Federal. 2014.

BRASIL. **Política Nacional do Idoso**. LEI nº 8.842, DE 4 DE JANEIRO DE 1994.

CAMPOS, Fabiana de. **O Vínculo Familiar na sociedade Contemporânea**. Ijuí, RS, 2013. Disponível em: <http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1388/fabiana%20campos.pdf?sequence=1>. Acesso em 17 de out de 2019 às 22:37.

CHAIMOWICZ, Flávio; GRECO, Dirceu B. **Dinâmica da institucionalização de idosos em Belo Horizonte, Brasil**. Revista de Saúde Pública, v. 33, n. 5, p. 454-460, 1999. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-89101999000500004&script=sci_abstract&lng=pt. Acesso em 13 de nov às 22:44.

ELIAS, Norbert. **A Solidão dos Moribundos**. Tradução: Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2001.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 26 ed. São Paulo, Cortez, 2015.

KOVÁCS, Maria Júlia (Org). **Morte e desenvolvimento humano**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1992.

KOVÁCS, Maria Julia. **Desenvolvimento da Tanatologia: estudos sobre a morte e o morrer**. Ribeirão preto, 2008.

Disponível em: [HTTP://dx.doi.org/10.1590/S0130-863X200800030004](http://dx.doi.org/10.1590/S0130-863X200800030004). Acesso em 22 de fev de 2019 às 17:35.

MENESES, Ramiro Délio Borges. Reis, Ana Maria Machado. **COMPREENDER O PROCESSO DE MORRER SEGUNDO KÜBLER-ROSS**. Instituto Politécnico de Saúde do Norte. Portugal. 2010. Disponível em:

https://www.google.com/search?q=gmail&rlz=1C1JZAP_pt-BRBR847BR847&oq=gmail&aqs=chrome..69i57j69i59j61i2.1332j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8. Acesso em 11 de dez de 2019 às 23:47 h.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Resumo Relatório Mundial de envelhecimento e saúde**. Avenue Appia, 1211 Genebra 27, Suíça: 2015.

Disponível em: <https://sbgg.org.br/wp-content/uploads/2015/10/OMS-ENVELHECIMENTO-2015-port.pdf>. Acesso em 02 de mai de 2019 às 22:47.

ORTIZ, Renato. **Diversidade Cultural e Cosmopolitismo**. Lua Nova, São Paulo, n. 47, 1999.

RAMOS, Maria P. **Apoio Social e saúde entre idosos**. Jan-Jun 2002. Disponível em: <http://www.scielo.org/scielo>. Acesso em 03 de mai às 19:37.

ROSS, Elisabeth Kübler. **Sobre a Morte e o Morrer**. São Paulo: Maria Fontes 1994.

SOARES, Edevaldo. **Projeto Memória e Envelhecimento: capacitando profissionais e aprimorando aspectos cognitivos em idosos institucionalizados**. Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano, Passo Fundo. 2010.

Disponível em: https://www.academia.edu/13059532/Projeto_Mem%C3%B3ria_e_Envelhecimento_capcitando_profissionais_e_aprimorando_aspectos_cognitivos_em_idosos_institucionalizados. Acesso em 19 de out às 11:39.

GESTÃO DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES COM FOCO NO CLIENTE

Rubens Diogo dos Santos¹

Jonas Elias de Oliveira²

Leonel de Castro Filho³

RESUMO: Este estudo objetiva reconhecer, no contexto da Gestão da Qualidade nas Organizações, o atendimento como fator diferencial para atrair e fidelizar clientes garantindo a permanência e sucesso da organização no mercado contemporâneo. Assim, esta pesquisa encontra relevância acadêmica - tendo em vista seu propósito em aprofundar o conhecimento e compreensão acerca do assunto e contribuir para o desenvolvimento profissional do pesquisador; científica – promove melhorias da capacidade investigativa, criativa, racional e intelectual do pesquisador, acresce o acervo da literatura; social – com o aprimoramento do pesquisador seu envolvimento na investigação o torna um profissional melhor habilitado para interferir e cooperar de modo significativo no meio social. Os procedimentos metodológicos empregados constaram de pesquisa bibliográfica realizada em publicações impressas e online; quanto aos objetivos é pesquisa descritiva de abordagem qualitativa. Conclui-se com os achados da pesquisa que a sobrevivência e a permanência das organizações inseridas no mercado atual dependem, imperiosamente, da qualidade do atendimento aos clientes. Deve-se, dessa forma, ter em mente que as necessidades, desejos, exigências e hábitos dos consumidores (clientes) mudaram muito nas últimas décadas e continuam em ampla e ininterrupta transformação. Produtos e serviços oferecidos pelas empresas devem estar condicionados a um atendimento capaz, não apenas de satisfazer suas necessidades, mas de encantá-lo ao ponto de torná-lo fiel à organização e na disseminação dos produtos da empresa.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Atendimento ao cliente. Satisfação do cliente. Fidelização do cliente.

ABSTRACT: This study aimed to recognize, in the context of Quality Management in Organizations, the service as a differential factor to attract and retain customers ensuring the permanence and success of the organization in the contemporary market. Therefor this research finds academic relevance – in view of its purpose of deepening the knowledge on the subject, contributing to the collection of literature; scientific – promotes the development of the investigative, creative, rational and intellectual capacity of the researcher, adds the collection of literature; social – with the improvement of the researcher, his involvement in the investigation makes him a better qualified professional to interfere and cooperate significantly in the social environment. The methodological procedures employed consisted of a bibliographic search carried out in print and online publications; as for the objectives is descriptive research of qualitative approach. It concludes with the research findings that the survival and permanence of the organizations inserted in the current market depend, imperiously, on the quality of customer service. Like this, it should be borne in mind that the needs, wants, demands and habits of consumers (customers) have changed a lot in the last decades and continue in a wide and uninterrupted transformation. Products and services offered by companies must be conditioned to a service capable not only to satisfy their needs, but to delight them to the point of marketing them faithful to the organization and dissemination of the company's products.

Keywords: Quality Management. Customer service. Customer satisfaction. Loyal customer.

¹ Especializando em MBA Executivo em Administração. Faculdades Integradas do Vale do Iguauçu – UNIGUAÇU. E-mail: rubensdiogosantos@hotmail.com

² Professor Me. Coordenador do Curso de Administração das Centro Universitário do Vale do Iguauçu – UNIGUAÇU. prof_jonas@uniguacu.edu.br

³ Prof. Me. No Curso de Administração. Especialista em Pedagogia Empresarial. Centro Universitário Uniguauçu. prof_leonel@uniguacu.edu.br

1 INTRODUÇÃO

O processo de globalização e os avanços das tecnologias foram cruciais para mudanças no perfil de consumidores. De modo geral, passaram a buscar mais informações; tornaram-se mais exigentes; modificaram seus costumes, inovando-os; estão mais dispostos a investir em soluções para suas necessidades, como no caso de aquisição de produtos ou serviços; estão mais conscientes do seu poder de compra e da importância de sentirem-se satisfeitos pela compra de produtos ou contratação de serviços.

Todos esses aspectos e, possivelmente, outros foram potenciais para agilizar os processos das organizações que, preocupadas em atrair e manter os clientes, passaram a oferecer ampla diversidade de produtos e serviços, melhores preços, maiores descontos e vantagens. Assim instaurou-se a competitividade no mercado.

As ofertas do mundo dos negócios sobrepujam as demandas e, nessa dinâmica, o diferencial já não pode ser mais apenas vender uma ou duas vezes para o consumidor. É imperativo, para que a empresa continue no mercado, fidelizar o cliente, conquistá-lo para novas e recorrentes compras, aquisições ou contratações, o que implica na sua satisfação e encantamento, pois apenas atender às expectativas do cliente já está sendo superada pela necessidade de surpreendê-lo. Nesse sentido o atendimento pode se mostrar um fator diferencial de maior alcance.

Frente ao exposto, este estudo justifica-se por sua relevância acadêmica, uma vez que apresenta oportunidade de aprofundar o conhecimento acerca do conteúdo teórico envolvendo a Gestão da Qualidade nas Organizações considerando o atendimento ao cliente como fator de extrema valia para o sucesso da organização no mercado atual; sua importância científica dá-se pela contribuição cumulativa de conhecimentos acerca da temática; e no contexto social, contribui para melhor compreender e atuar o mundo dos negócios na era atual, globalizada e altamente informatizada.

O objetivo desse estudo é reconhecer, no contexto da Gestão da Qualidade nas Organizações, o atendimento como fator diferencial para atrair e fidelizar clientes garantindo a permanência e sucesso da organização num mercado altamente competitivo e exigente.

2 MÉTODO

A elaboração deste artigo deu-se por meio da pesquisa bibliográfica para embasamento teórico e pesquisa descritiva quanto aos objetivos.

A pesquisa bibliográfica corresponde a uma etapa fundamental do trabalho científico por influenciar a sequência de fases da investigação por meio da fundamentação teórica, ou seja, levantamento de informações, seleção, fichamento e arquivamento das mesmas (AMARAL, 2007).

Inicialmente realizou-se a seleção do material sobre o assunto disponível em fontes impressas (livros, revistas, jornais e periódicos) e online (artigos, teses, reportagens e documentários). Os descritores para a pesquisa foram “Gestão da Qualidade; mercado atual; atendimento ao cliente; satisfação do cliente; fidelização do cliente”; em seguida, realizou-se a leitura e análise do conteúdo para produção do texto.

Em relação aos objetivos, a pesquisa descritiva trata dos fatos e fenômenos de uma determinada realidade, exigindo do pesquisador o conhecimento de informações sobre o objeto de estudo; busca identificar, registrar e analisar as características, fatores e variáveis que mantêm relacionadas ao fenômeno ou processo, sem manipulá-los (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Quanto à abordagem é classificada como pesquisa qualitativa, preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos de fenômenos e comportamento humano; é desenvolvida numa situação natural, com foco na realidade de modo complexo e contextualizado (MARCONI; LAKATOS, 2006).

3 GESTÃO DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

O conhecimento acerca de Gestão da Qualidade nas organizações tornou-se um fator imprescindível devido à importância desta no mercado mundial. A afirmação pode ser ilustrada pela existência superior a 75 (setenta e cinco) prêmios em 100 (cem) países como, por exemplo, *Japan Quality Award*, no Japão; *Baldrige*, nos Estados Unidos; Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) no Brasil e Fundação Europeia da Qualidade, na Europa. O Japão é considerado pioneiro na dinâmica de aperfeiçoamento da gestão dando origem ao surgimento

de conceitos, entre os quais, Classe Mundial⁴, associado ao sistema de gestão ou à organização na sua totalidade, enquanto que o alcance do ponto máximo “*benchmark*”⁵ é referencial para as demais empresas (ERDMANN, 2011).

As abordagens sobre a qualidade estão assentadas em diferentes questões, entre as quais, a estrutura e o funcionamento das organizações e de seus sistemas operacionais; o planejamento das operações para delinear o produto e o processo definindo suas características materiais, funcionais, de aparência e efeito (resultado), as quais serão, por sua vez, apreciadas e avaliadas pelo cliente, consumidor (FALCONI CAMPOS, 2014).

[...] o Processo é fundamental para a conformação das características do produto (que pode ser um bem ou um serviço) e, portanto, da qualidade, pois é durante o processo que a qualidade é formada. [...] os esforços da gestão para a qualidade devem ter como alvo o que procede ao processo e ao seu transcorrer. A abordagem relativa a Serviços [...] deve conjugar o conceito de qualidade com o de planejamento e com o de controle de serviços (ERDMANN, 2011, p. 22).

O conceito de Qualidade pressupõe uma escala do quanto é bom um produto, bem ou serviço, portanto, seu significado está associado a algo positivo. Qualidade também está relacionada ao que atende as necessidades dos clientes e, mais, pode significar a ausência de deficiências (JURAN, 2000).

Reforçando o exposto, Qualidade é um termo que sugere algo sem defeito, capaz de atender às especificações determinadas. É “[...] a consistente conformidade com as expectativas dos consumidores” (SLACK et al., 1999, p. 414), é a necessidade de atender a uma especificação clara, projetada e controlada atendendo às expectativas dos clientes conforme as potencialidades e limites da organização

Para tanto, é oportuna a trilogia da qualidade formada por Planejamento - estabelece os objetivos e traça os planos para atingi-los; Controle - avalia o desempenho, comparando-o com os objetivos e age nas diferenças; e Melhoria

⁴ Essa expressão é utilizada para caracterizar que uma organização está entre as melhores do mundo em gestão organizacional, independentemente de adotar um modelo já conhecido ou criar o seu próprio. São organizações que se destacam pelas suas práticas e respectivos resultados, promovem interna e externamente a reputação da excelência dos produtos (bens e serviços) que oferecem, contribuem para a competitividade do País e, de alguma forma, para a melhoria da qualidade de vida da sociedade. Fonte: <<http://www.fnq.org.br/site/415/DesktopDefault.aspx?PageID=415> apud Erdmann, 2011, p. 21.

⁵ *Benchmark* – indica um padrão ou ponto de referência para a comparação entre bens produzidos, produtividade, serviços, processos, taxas de juros e expressa um referencial de liderança. Fonte: Lacombe, 2009.

da Qualidade – otimização dos níveis atuais de desempenho. O passo a passo desse plano consiste na identificação dos clientes e suas necessidades; tradução das necessidades em especificações; desenvolvimento dos produtos conforme as necessidades manifestadas enfatizando as características mais elementares; desenvolvimento e verificação (avaliação) dos processos correspondentes e testes de funcionamento; e operacionalização dos processos (JURAN, 2000 apud CORRÊA; CORRÊA, 2007, p.185)

Observa-se que a qualidade de um produto ou de um serviço deve atender plenamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades do cliente “Projeto perfeito, sem defeitos, baixo custo, segurança do cliente, entrega no prazo certo, no local certo e na quantidade certa” (FALCONI CAMPOS, 2014, p.11).

Uma organização, no mercado da sociedade atual, altamente competitivo e exigente, sobrevive se estiver disposta a satisfazer às necessidades dos consumidores, tendo em vista que este deve ser seu principal objetivo (FALCONI CAMPOS, 2014).

A integração de esforços dos diversos segmentos de uma organização, em busca do desenvolvimento, manutenção e melhorias da qualidade, contribui para que as áreas de marketing, engenharia e produção possam obter resultados econômicos voltados à satisfação do cliente. Dessa forma, a base dos sistemas é o estabelecimento de padrões e, na sequência, a avaliação de conformidade, da correção mediante necessidade, além do contínuo e ininterrupto planejamento para reduzir custos e aumentar o desempenho, a segurança e a confiabilidade (FEIGENBAUM, 1951 apud CORRÊA; CORRÊA, 2007).

Para que possa competir no mercado, à empresa cabe priorizar alguns fundamentos de vital importância, entre os quais, investir em suas competências, estar em permanente desenvolvimento aprimorando a qualidade de seus produtos ou serviços, bem como definir o tipo de mercado em que pretende atuar e compreender as necessidades dos clientes para que possa supri-las (BENTES, 2010). Confirma-se então, que a prioridade das organizações são os clientes (FALCONI CAMPOS, 2014).

3.1 QUEM É O CLIENTE

A primeira e fundamental questão a ser respondida para a definição e missão de uma empresa é “quem é o cliente”. Embora não seja uma definição fácil de ser elaborada, é da resposta que se formaliza o modo como a organização se define (DRUCKER, 2002).

A literatura apresenta inúmeras definições para o termo cliente, também denominado consumidor, isso é, usuário final do produto ou serviço (SERTEK, 2006).

Pode-se considerar “cliente” um termo genérico para designar o consumidor final, bem como o cliente do mercado industrial e os diversos intermediários, comerciantes (BRETZKE, 2000).

Cliente é aquele que utiliza os bens, produtos ou serviços de uma empresa. De modo geral, é aquele que conhece a empresa, necessita do produto, tem poder aquisitivo para comprá-lo e, uma vez satisfeitas (ou superadas) suas expectativas, fará novas compras até se tornar um cliente regular ou cliente fiel (REZENDE, 2004).

Existem diversos perfis de clientes que podem ser nominados (Tabela 1) de acordo com o comportamento adotado em relação à aquisição de produtos e fidelidade à empresa:

Tabela 1 – Diferentes perfis de clientes

Suspeitos	São as pessoas que possivelmente poderiam adquirir o produto; são aqueles sujeitos que a empresa imagina que poderiam comprar, entretanto, não dispõe do conhecimento necessário sobre esses possíveis clientes para concretizar a certeza da efetivação da venda;
<i>Prospects</i>	São os clientes em potencial; pessoas que necessitam do produto e têm condições de adquiri-lo, mas falta-lhes a motivação ou a indução para a compra;
Compradores	São aqueles clientes que compraram o produto uma vez de determinada empresa e também podem ser

	consumidores do mesmo produto fornecido por empresa concorrente, simultaneamente.
Cientes eventuais	São aqueles clientes que compraram produtos da empresa por duas vezes ou mais.
Cientes regulares	São clientes que compram e consomem todos os produtos que a empresa possa oferecer-lhes, possuem um vínculo muito grande de fidelização com a empresa da qual são clientes, a tal ponto que os fazem ignorar os apelos da concorrência;
Defensores	São os clientes encantados; além de fazer parte do grupo dos clientes regulares, estimulam outros clientes a comprar da empresa, fazendo a propaganda denominada “boca a boca”.
Cientes inativos	São aqueles que já compraram da empresa, porém deixaram de fazê-lo por um tempo superior ao ciclo de compra normal definido pela empresa.

Fonte: Adaptado de Rezende, 2004

É certo que “Um cliente satisfeito, fiel a uma marca ou empresa, é um excelente ativo intangível para qualquer organização” (LAS CASAS, 2012, p. 24), tendo em vista que um cliente satisfeito divulga sua satisfação, em média, para outros cinco clientes, o que o torna um multiplicador de expressivo efeito.

Contudo, é necessário compreender que ninguém compra apenas pelo prazer de acumular mercadorias, compra com um objetivo, pois toda compra possui um motivo especial e que difere conforme as características e necessidades individuais. Quando a empresa oferece um produto ou serviço a um cliente, fica implícito o pressuposto básico de que este serviço ou produto suprirá uma necessidade (ou mais), e assim o deve fazê-lo para que o cliente pague a quantia de recursos (denominada “preço” por economistas e especialistas em geral). Na prática, o cliente percebe um valor no produto ou serviço que a empresa está oferecendo, caso este valor percebido supere o preço estabelecido, os clientes comprarão o produto, certamente gerando bons volumes de venda (LEONI FILHO, 2002).

Pode-se dizer que o termo valor é o conjunto de benefícios que os clientes esperam de um determinado produto ou serviço. Acredita-se, então, que avaliam a oferta capaz de proporcionar maior valor. As probabilidades de satisfação e repetição da compra dependem do quanto a oferta atende ou não a essa expectativa de valor (KOTLER, 2000, p. 56)

3.2 QUALIDADE DO ATENDIMENTO, CLIENTE SATISFEITO E FIDELIZADO: UMA ANALOGIA NECESSÁRIA NO MERCADO ATUAL

Um aspecto importante a ser considerado é a diversidade dos conceitos de qualidade acerca de aspectos distintos. Um exemplo é a qualidade de um produto segundo a preferência (gosto) específica do cliente. No que diz respeito à qualidade de atendimento ou de produto, a definição do termo dá-se pelo grau de satisfação do cliente. Esse entendimento remete ao subjetivismo associado à qualidade e seu uso genérico para representar coisas diferentes. Portanto, é perceptível a compreensão predominante nas últimas décadas e que caracteriza uma tendência futura, ou seja, a qualidade está intimamente vinculada à satisfação do cliente, contemplando inclusive uso adequado do produto em conformidade com suas especificações e características (CARPINETTI, 2012).

Outras considerações, que esclarecem a pluralidade do conceito do termo “qualidade”, estão relacionadas aos serviços de atendimento e opinião pessoal de cada cliente que apresenta reações diferentes mediante atendimentos similares, o que se justifica pelas necessidades e exigências particulares de cada cliente. Então, pode-se afirmar que a definição de qualidade está condicionada às necessidades e exigências do consumidor e, tendo em vista que estas estão submetidas a infundáveis mudanças, as particularidades e características da qualidade também devem ser modificadas com frequência (BARNEY; HERSTERLY, 2007; MARSHALL JÚNIOR et al., 2010).

Em consequência e por extensão, a qualidade é condição imperiosa e de vital importância para o desempenho, continuidade e sucesso das organizações. No Brasil, a abertura de mercado, a concorrência internacional e a premência de melhorias e adequação da qualidade segundo padrões mundiais foram preponderantes para as mudanças (BERNARDI, 2012).

Seguindo essa linha racional, depreende-se que a qualidade do atendimento ao cliente passa a ser um fator diferencial e estratégico, uma vez que oferecer produtos e serviços de qualidade é obrigação das empresas (ZENONE, 2010).

De modo complementar “[...] a satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto, bem ou serviço, em relação às expectativas do comprador” (KOTLER, 2000, p. 58).

A forma como o cliente é tratado pela empresa contribui para gerar diferentes graus de sua satisfação. Por isso a importância de oferecer ao cliente produtos e serviços que supram suas necessidades, causem satisfação e, mais, que vão além de suas expectativas. Tratar bem o cliente não é o único aspecto do atendimento. É necessário ir além, conhecer o perfil dos clientes, buscar compreender quais são suas necessidades e exceder suas expectativas para torná-los fidelizados resultando na divulgação dos produtos ou serviços (SILVA, 2011).

Entende-se por fidelidade, no contexto empresarial, o desejo do cliente de continuar consumindo produtos, bens ou serviços da mesma empresa por um período prolongado de tempo, comprando e repetindo essa ação, de forma preferencial, exclusiva e recomendando a marca a outras pessoas (LOVELOCK; WEIGHT, 2006).

Clientes fidelizados são significativos para as empresas que devem, desde o primeiro contato, utilizar-se de estratégias para identificar e reconhecer o que cada um deles precisa para se sentir satisfeito. Nesse sentido, cabe à empresa também acompanhar as mudanças de hábitos desses sujeitos, suas necessidades e desejos, para posterior fidelização (MONTENEGRO, 2017).

O ponto chave para fidelizar um consumidor é o atendimento que, por sua vez, envolve todas as atividades que facilitam seu acesso aos colaboradores habilitados da organização para aquisição de produtos ou serviços capazes de solucionar de modo rápido e satisfatório suas necessidades. A qualidade do relacionamento entre o colaborador e quem está comprando fará com que este retorne à empresa mais vezes (KOTLER, 2000).

No mercado atual as empresas, cada vez mais, estão determinadas a disputar a preferência de um mesmo consumidor; utilizam-se de estratégias para

atrai-lo e mantê-lo e os recursos estratégicos principais além da qualidade dos produtos ou serviços oferecidos, é o atendimento diferenciado e a perfeita comunicação. Os clientes estão mais exigentes e cientes de seus direitos, reconhecem seu poder de compra e demandam um relacionamento notável (MONTENEGRO, 2017).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste estudo na área de Gestão da Qualidade nas Organizações contribuiu para reconhecer o atendimento como fator diferencial para atrair e fidelizar clientes garantindo a permanência e sucesso da organização no mercado contemporâneo.

As pessoas do mundo moderno mostram-se acolhedoras quando recebem tratamento diferenciado, quando são chamadas pelo nome, quando são ouvidas e entendidas, pois isso as faz sentirem-se especiais. Quando a empresa destina esse tipo de tratamento aos clientes e os mantém como prioridade, agindo com habilidade e rapidez na satisfação de suas necessidades, a organização se desenvolve de modo rápido porque esses mesmos clientes priorizam a procura por tal organização, à qual já estão acostumadas e nela encontram o que procuram, satisfação e superação de suas expectativas, tanto no atendimento quanto na aquisição de produtos ou contratação de serviços.

A esse exposto acrescenta-se ser indispensável às organizações, a busca por inovação constante e ininterrupta para acompanhar as tendências de mercado e, por extensão, as frequentes mudanças a que os clientes estão submetidos.

REFERÊNCIAS

AMARAL, J. J. F. **Como fazer uma pesquisa bibliográfica**. 2007. Disponível em: <<http://200.17.137.109:8081/xiscanoe/courses-1/mentoring/tutoring/Como%20fazer%20pesquisa%20bibliografica.pdf>>. Acesso em: 28 dez. 2019.

BARNEY, J. B; HESTERLY, W. S. **Administração Estratégica e Vantagem Competitiva: casos brasileiros**. São Paulo: Pearson, 2007.

BENTES, O. **Atendimento ao Cliente**. Curitiba: EISDE, 2010. Disponível em:

<<https://docplayer.com.br/8319315-Otavio-bentes-atendimento-ao-cliente.html>>. Acesso em: 05 jan. 2020.

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

BRETZKE, M. **Marketing de Relacionamento e Competição em tempo real.** São Paulo: Atlas S. A., 2000.

CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A. **Administração de produção e de operações: manufatura e serviços, uma abordagem estratégica.** São Paulo: Atlas, 2007.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 2012.

DRUCKER, P. **O melhor de Peter Drucker: a administração.** São Paulo: Nobel, 2002.

ERDMANN, R. H. **Gestão da Qualidade no Setor Público.** Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011.

FALCONI CAMPOS, v. **Qualidade Total: Padronização de Empresas.** Minas Gerais: Editora Falconi, 2014.

JURAN, J. M. *Juran's Quality Handbook. Fifth Edition.* McGraw-Hill, 2000.

KOTLER, P. **Administração de marketing.** Tradução Bazán Tecnologia e Linguística; revisão técnica Arão Sapiro. São Paulo Prentice Hall, 2000.

LACOMBE, F. **Teoria geral da administração.** São Paulo: Saraiva, 2009.

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

LEONI FILHO, S. A. **Estratégias de Preços.** Coleção Gestão Empresarial, FAE. Curitiba: Gazeta do Povo. 2002, p. 43-54.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão.** São Paulo: Saraiva, 2006.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** São Paulo: Atlas, 2006.

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

MONTENEGRO, A. **A influência do bom atendimento para fidelização do cliente.** 2017. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/a->

influencia-de-um-bom-atendimento-para-fidelizacao-de-clientes>. Acesso em: 29 dez. 2019.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013. Disponível em: <<http://www.faatensino.com.br/wp-content/uploads/2014/11/2.1-E-book-Metodologia-do-Trabalho-Cientifico-2.pdf>>. Acesso em: 14 dez. 2019.

REZENDE, W. **Como fidelizar seu cliente**. Rio de Janeiro: *Axcel Books* do Brasil Editora, 2004.

SERTEK, P. **Empreendedorismo**. 3. ed. Revista e atualizada. Curitiba: IBPEX, 2006.

SILVA, L. F. da. **Atendimento ao cliente como diferencial competitivo**. 2011. 41 f. TCC (graduação) – Curso: MBA em Marketing e Logística, Universidade Tuiuti do Paraná Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, Curitiba, 2011. Disponível em: <<http://livrozilla.com/download/812008>>. Acesso em: 29 dez. 2019.

SLACK, N. et al. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1999.

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

“MENINOS VESTEM AZUL E MENINAS VESTEM ROSA”: QUESTÕES DE GÊNERO E ARTICULAÇÕES POLÍTICO-RELIGIOSAS DO ESCOLA SEM PARTIDO

Jean Pablo Guimarães Rossi¹

Ricardo Fernandes Pátaro²

Resumo: O presente texto apresenta um recorte de pesquisa de mestrado desenvolvido no Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar Sociedade e Desenvolvimento – PPGSeD/Unespar. O intuito é evidenciar algumas das articulações político-religiosas e discursos do movimento Escola sem Partido (ESP), sobretudo aqueles que se articulam e circulam em torno do termo “ideologia de gênero”. Também conhecido pela denominação “Lei da mordada”, o ESP é um movimento que vem demonstrando fortes características do paradigma simplificante, criticado pela teoria da complexidade. O movimento se autodenomina apartidário, apolítico e sem vinculações ideológicas, mas suas propostas têm sido adotadas por grupos religiosos e de natureza conservadora que se contrapõem veementemente a conquistas contemporâneas no âmbito do reconhecimento da diversidade e dos direitos humanos, dentre elas a questão do debate sobre gênero na escola.

Palavras-Chave: Escola sem Partido, “Ideologia de gênero”, Paradigma simplificante, Articulações político-religiosas.

Abstract: This text presents an excerpt of a master's research developed in the Interdisciplinary Graduate Program Society and Development - PPGSeD / Unespar. The aim is to highlight some of the political-religious articulations and discourses of the School without Party (ESP) movement, especially those that articulate and circulate around the term “gender ideology”. Also known by the name “Law of the gag”, ESP is a movement that has demonstrated strong characteristics of the simplifying paradigm, criticized by the theory of complexity. The movement calls itself non-partisan, apolitical and without ideological ties, but its proposals have been adopted by religious and conservative groups that vehemently oppose contemporary conquests in the context of the recognition of diversity and human rights, among them the issue of the debate on gender at school.

Keywords: School without a Party, “Gender ideology”, Simplifying paradigm, Political-religious articulations.

1 INTRODUÇÃO

“Menino veste azul e menina veste rosa!”; “Menina será princesa e menino será príncipe!”. Essas frases foram proferidas pela pastora Damares Alves na data de seu discurso de posse para o cargo de Ministra da Mulher, Família e Direitos Humanos do governo Bolsonaro (FOLHA DE SÃO PAULO, 2019). As expressões utilizadas pela pastora são reflexo de uma das pautas defendidas pelo movimento denominado Escola sem Partido (ESP): o combate à uma

¹ Jean Pablo Guimarães Rossi é psicólogo, mestre pelo Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar Sociedade e Desenvolvimento – PPGSeD, da Universidade Estadual do Paraná/Campo Mourão.

² Ricardo Fernandes Pátaro é pedagogo, pós-doutor em educação e professor do Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar Sociedade e Desenvolvimento – PPGSeD, da Universidade Estadual do Paraná, UNESPAR/Campo Mourão.

suposta “ideologia de gênero” – insuficientemente explicada, mas veementemente criticada por aqueles que cunharam esse termo. Também são falas que demonstram as simplificações e distorções que vêm se abatendo em torno de temáticas complexas, como a questão do gênero, da identidade, diversidade e direitos humanos, temas frequentemente atacados por movimentos conservadores que têm colocado em risco as conquistas da jovem democracia brasileira.

É importante destacar que a polêmica em torno de uma suposta “ideologia de gênero” – que estaria induzindo meninos e meninas a subverterem a ordem biológica “natural” de seu desenvolvimento – surgiu nos últimos anos acompanhando as múltiplas proposições do ESP. Para esse movimento, existiriam professoras/es empenhadas/os em influenciar alunos/as a aderirem às suas crenças, posições políticas e ideológicas, o que o Escola sem Partido denomina “doutrinação”. Como forma de combater esses/as supostos/as doutrinadores/as, o ESP vem propondo medidas para vigiar e punir educadoras/es em sua atividade docente. Dentre tais medidas, destacam-se a fixação de um cartaz na sala de aula contendo supostos “deveres” da escola, do/a docente e de estudantes; o uso indiscriminado de notificações extrajudiciais contra educadores/as e a gravação em vídeo de aulas dos/as supostos/as professores/as doutrinadores/as. Tais medidas fragilizam a atividade docente e retiram da escola a possibilidade de trabalhar com diferentes pontos de vista e com valores éticos que priorizam a igualdade e o respeito à diversidade, princípios fundamentais para a construção de escolas e sociedades democráticas (ARAÚJO, 2002; 2014; MIGUEL, 2016).

Especificamente a respeito dos debates sobre gênero e sexualidade, chamam a atenção as constantes proposições do Escola sem Partido para o âmbito legal, realizadas em boa parte por parlamentares religiosos que têm proposto Projetos de Lei (PL) como uma maneira de combater o que nominam, de forma equivocada e simplificante, por “ideologia de gênero”, em um movimento que aparenta uma tentativa de levar alguns de seus pressupostos conservadores para o âmbito público legal.

Diante desse cenário, o presente texto se propõe a evidenciar como a simplificação e a distorção se fazem presentes nas proposições do ESP, sobretudo em relação à dita “ideologia de gênero” e diante das articulações

político-religiosas que têm se estabelecido em prol dos objetivos desse movimento. Destacamos que este texto é um recorte de pesquisa de mestrado desenvolvido no Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar Sociedade e Desenvolvimento (PPGSeD) da Universidade Estadual do Paraná (UNESPAR/Campo Mourão).

Diante do exposto, iniciaremos o presente texto apresentando um pouco do histórico do movimento Escola sem Partido, suas bases ideológicas e origens. Em seguida, apresentaremos algumas das articulações político-religiosas mais visíveis que vêm se formando em torno do ESP. Será particularmente importante notar que, ainda que o movimento Escola sem Partido preconize a neutralidade da escola e se autointitule apolítico e contra ideologias, basta aproximarmos um pouco de suas bases e das articulações que têm estabelecido com lideranças políticas e religiosas para percebermos que a neutralidade pretendida pelo ESP cai por terra e evidencia um forte viés conservador, marcado por uma ideologia ultraliberal e pelo fundamentalismo religioso.

2 UM POUCO DAS ORIGENS E BASES SIMPLIFICANTES DO MOVIMENTO ESCOLA SEM PARTIDO

O movimento Escola sem Partido tem seu mito de origem no ano de 2003, quando a filha do advogado Miguel Nagib teria contado ao pai que um de seus professores havia feito uma comparação entre São Francisco de Assis (um dos santos pertencentes à Igreja Católica) e Che Guevara (um dos líderes da revolução cubana). A comparação realizada pelo professor de História estava embasada na ideia de que ambas as figuras eram reconhecidas como símbolos de luta por determinadas ideologias, sendo o primeiro movido por interesses religiosos e o segundo por crenças políticas (BEDINELLI, 2016; ESP, 2018).

A comparação feita pelo professor gerou incômodo em Nagib, que compreendeu a iniciativa docente como uma tentativa de “doutrinação político-partidária”. A partir disso, Nagib redigiu uma carta aberta contestando a atitude do professor e a distribuiu para a comunidade da escola em que a filha estudava. Posteriormente, a direção da escola o convocou para uma reunião e contestou a carta. Nagib também recebeu diversas mensagens de alunos e de alunas em

defesa do professor e não obteve a adesão de nenhum pai, mãe ou familiar ao seu protesto (ANGELO, 2017; BEDINELLI, 2016; ESP, 2018).

A indignação do advogado com o episódio impulsionou a criação do movimento Escola sem Partido, já no ano de 2004 (MOURA, 2016). O site oficial do movimento constrói uma narrativa concebendo o “*EscolasemPartido.org*” como uma “iniciativa conjunta de estudantes e pais preocupados com o grau de contaminação político-ideológica das escolas brasileiras, em todos os níveis: do ensino básico ao superior.” (ESP, 2018). Como forma de coibir a suposta doutrinação ideológica, o ESP propõe a adoção de um banner intitulado “Deveres do Professor”, com o intuito de estabelecer limites à atividade docente e ao mesmo tempo, “vacinar” estudantes contra a suposta doutrinação. Considerado quase insignificante no campo político, o ESP permaneceu no anonimato durante quase 10 anos após sua criação, e passou a ganhar visibilidade repentinamente no início da década de 2010. Nas palavras de Miguel, “Seu programa foi abraçado por todos os grupos da direita brasileira.” (MIGUEL, 2016, p. 595). Publicamente, o ESP adota um discurso de neutralidade, afirmando não possuir ligações ideológicas, mas suas origens e bases estão relacionadas intimamente ao principal *think thank* da direita ultraliberal brasileira, o Instituto Millenium, do qual o fundador do ESP fazia parte³.

Buscando aprofundar a compreensão acerca da proposta do Escola sem Partido, Penna (2017) identifica quatro elementos centrais que destacam a concepção simplificante de escola defendida por esse movimento. Em primeiro lugar, segundo Penna (2017), o ESP apresenta uma concepção de escolarização que entende o/a docente como um mero instrutor de conhecimentos neutros. Nessa concepção, o/a professor/a não deveria abordar valores ou outros elementos da realidade dos estudantes e seu papel ficaria reduzido à instrução.

Em segundo lugar, o ESP adota ações que desqualificam a profissão docente, ao ignorar a liberdade de cátedra e de expressão, submetendo o/a

³ *Think-thanks* são grupos que têm o objetivo de produzir ideias para apoiar uma determinada visão de mundo, com ideais políticos e ideológicos. Os *think-thanks* se organizam em instituições de interesses particulares a fim de orientar aplicações sociais de seus ideais sobre a sociedade (MOURA, 2016; PENNA, 2017). Nagib escreveu alguns artigos para o site do Instituto Millenium (Imil) no período em que esteve afiliado, dentre eles uma matéria denominada “Por uma escola que promova os valores do Millenium”. No entanto, depois de alguns anos trabalhando como articulista do Imil, se desligou da instituição e tanto seu nome, sua imagem, quanto seus artigos foram retirados da plataforma *online* do Millenium (MOURA, 2016; PENNA, 2017).

docente à censura e enquadrando seu exercício profissional à uma lógica de consumo, a partir da qual o/a docente seria visto como um simples prestador de serviços em atendimento aos desejos das famílias.

Em terceiro lugar, o ESP tem adotado estratégias que criam um clima de denunciamento muito perigoso no interior das instituições educacionais; são estratégias fascistas que desumanizam o/a professor/a com frequentes acusações de doutrinação político-ideológica.

Por fim, e não menos importante, o ESP inverte a lógica do espaço público que deveria reger a escola, confundindo-a como uma extensão do espaço privado da família. Os espaços escolares, públicos, que deveriam ser espaços de garantia da pluralidade e da diversidade, são entendidos como local em que os pais têm poder total, o que impossibilita o desenvolvimento de um trabalho de formação para a cidadania, para a justiça, o respeito e a equidade. O efeito geral é a simplificação, e até mesmo distorção, do papel da escola e do/a professor/a.

A respeito dessa simplificação, tomamos como base a crítica feita por Morin (2011) ao “pensamento simplificador”, formulado por Descartes quando o filósofo cartesiano fundou as bases do pensamento disjuntivo de seu método científico. Também denominado por Morin de “paradigma da simplificação”, esse tipo de pensamento é insuficiente para compreendermos a complexidade de fenômenos como o fenômeno escolar, formado por inúmeros elementos em interação. Assim, o paradigma da simplificação fragmenta, simplifica e cria distorções quando propõe que um conceito ou fenômeno seja compreendido unicamente a partir do funcionamento de suas partes, que são vistas de maneira isolada, sob a ótica do pensamento simplificante.

Com auxílio dos quatro elementos destacados por Penna (2017), identificamos como o pensamento simplificante, criticado por Morin (2011), está muito presente no discurso do ESP. Talvez uma das maiores simplificações que o Escola sem Partido promove seja o entendimento de que a escolarização é apenas o ato de instruir estudantes, ignorando que a tarefa de ensinar implica instrução nos conteúdos, mas também a formação da personalidade, o trabalho com valores éticos e a formação para a cidadania – que busca lutar contra as injustiças e desigualdades. Ao reduzir o papel docente à somente uma de suas partes, a instrução, o ESP impede uma formação política que leve estudantes a reconhecerem a diversidade e impede um trabalho pedagógico integral, que não

separe os conteúdos científicos da formação cidadã; que não separe instrução e formação ética (ARAÚJO, 2014; FREIRE, 1997).

A partir do pensamento simplificante que o ESP prega a respeito do papel da escola, existem temáticas que não caberiam à essa instituição. As proibições sugeridas giram em torno de questões que envolvem temas como conjuntura política, socialismo, comunismo, diversidade de raça, de etnia, bem como preconceito, racismo, homofobia e questões de gênero, esta última denominada pelo movimento como “ideologia de gênero”, sob a qual nos debruçamos neste estudo e passaremos a abordar com mais ênfase no próximo tópico.

3 A SUPOSTA “IDEOLOGIA DE GÊNERO” E O ESP

O termo “ideologia de gênero” surgiu no interior de alguns discursos religiosos conservadores, numa tentativa de proibir as discussões acerca das temáticas de gênero e educação sexual nas escolas (GONÇALVES; MELLO, 2017). Como colocamos anteriormente, o pensamento simplificante que predomina na proposta educacional do ESP se manifesta novamente na maneira como os estudos de gênero são compreendidos por esse movimento. Visto em sua natureza unicamente biológica e sob forte viés religioso fundamentalista, a questão do gênero foi estigmatizada no termo “ideologia de gênero”, e qualquer questionamento que possa ser direcionado aos papéis atribuídos a mulheres e homens em nossa sociedade é visto, pelo ESP, como um risco à identidade biológica feminina ou masculina de crianças e jovens em idade escolar. O discurso de combate à “ideologia de gênero” tem impactado negativamente nos direitos de populações LGBT, no feminicídio e violência contra a mulher em nossa sociedade e se manifesta nas frases da ministra Damares Alves, citadas no início deste texto.

Junto a uma agenda conservadora, esses discursos se aglutinaram em torno das proposições do Escola sem Partido e impulsionaram a denúncia de que estaria ocorrendo uma suposta “doutrinação ideológica” nas escolas, intensificada sobretudo após a coligação do ESP com determinadas lideranças político-religiosas (MIGUEL; MOURA, 2016).

Sob a lógica do ESP, o termo gênero é um inimigo a ser combatido, já que há uma compreensão equivocada de que existiriam professoras/es

empenhadas/os em corromper alunos/as e transformá-los em homossexuais, ameaçando assim os valores da família heteronormativa cristã, entendida frequentemente como o único arranjo familiar possível, natural e de origem divina. Sob a ótica da complexidade com a qual trabalhamos, o discurso do ESP promove uma simplificação do termo gênero, restringindo-o ao seu entendimento biológico, confundindo-o com ações criminosas pedófilas e ignorando toda a reflexão por detrás do termo gênero – aquela reflexão que considera que o dimorfismo sexual humano (feminino e masculino) não pode ser usado para definir os papéis sociais de mulheres e homens na sociedade, e muito menos para justificar visões sexistas e preconceituosas, já que homens e mulheres não são definidos por seus aparelhos reprodutores. A discussão que o termo gênero propõe, portanto, nada tem de criminosa; é aquela que defende direitos equânimes entre homens e mulheres (GONÇALVES; MELLO, 2017; MIGUEL, 2016; MOURA, 2016).

Ainda que a busca por uma igualdade de gênero seja uma questão que mostre poder para mobilizar a sociedade de maneira geral, os discursos do ESP e de lideranças político-religiosas conservadoras entende que jovens e crianças em idade escolar são uma audiência cativa vulnerável à suposta “ideologia de gênero” praticada no interior das escolas, algo que poderia atrapalhar, segundo o ESP e seus apoiadores, a formação de identidades femininas ou masculinas. Diante do medo de que a dita “ideologia de gênero” levasse a cabo o suposto plano de transformar meninas em meninos e vice-versa, intensificaram-se as articulações político-religiosas e as tentativas de transformar a visão do ESP em lei para ser seguida em todas as escolas, como veremos a partir do próximo tópico.

4 ESCOLA SEM PARTIDO, PROJETOS DE LEI E ARTICULAÇÕES POLÍTICO-RELIGIOSAS

No ano de 2014, foi apresentada a primeira proposta em formato de Projeto de Lei (PL), 2.974/2014, pelo então Deputado Estadual do Rio de Janeiro, Flávio Bolsonaro, que solicitou ao próprio Nagib para que elaborasse o projeto, tendo por base os princípios do ESP. A partir disso, o movimento começou a adquirir alguma visibilidade no cenário político brasileiro (MANHAS,

2016). O segundo PL, 867/2014, foi apresentado por Carlos Bolsonaro, do Partido Social Cristão (PSC-Rio de Janeiro), então vereador do Rio de Janeiro, a fim de instituir o ESP no âmbito municipal de ensino (CIAVATTA, 2017; MANHAS, 2016; MOURA, 2016).

O movimento em torno dos projetos de lei do ESP demonstra que, no decorrer dos anos, as ideias do movimento foram se unindo às pautas político-conservadoras e a lideranças cristãs e evangélicas, que enxergaram no ESP a possibilidade de cumprimento de seus ideais, especialmente no que diz respeito ao combate à suposta “ideologia de gênero”. Sobre esse último evento e sua relação com o ESP, é importante destacar que

[...] o crescimento da importância do MESP no debate público ocorre quando seu projeto conflui para o de outra vertente da agenda conservadora: o combate à chamada “ideologia de gênero”. Antes, a ideia de uma “Escola Sem Partido” focava sobretudo no temor da “doutrinação marxista”, algo que estava presente desde o período da ditadura militar. (MIGUEL, 2016, p. 595).

Os ataques à escola e ao trabalho que busca diminuir a violência contra a mulher e grupos LGBT continua aumentando, tendo no ESP um de seus maiores veículos, apoiado também pelas articulações político-religiosas evidenciadas anteriormente. Exemplo disso é o uso frequente de símbolos cristãos sagrados pelos simpatizantes do ESP, a fim de justificarem a proibição das discussões de gênero com argumentos religiosos, haja visto que, sob a concepção dos/das entusiastas conservadores do ESP, a temática de gênero desconstrói um imperativo divino, “que fundamentaria o combate a homossexualização da sociedade.” (GONÇALVES; MELLO, 2017, p. 28). Isso se deve ao fato de que o fundamentalismo religioso é sustentado na ideia de uma verdade divina, que serve como base para qualquer argumento contra a suposta “ideologia de gênero” (MIGUEL, 2016). Esse discurso muitas vezes anula e impossibilita debates sobre o tema, como pode ser observado em uma das publicações de Bolsonaro, em que ele se utiliza de elementos religiosos na prerrogativa de sua contestação. Chama a atenção a imagem utilizada na postagem e as palavras utilizadas para descrever o que seria o trabalho com gênero na escola, um misto de simplificação, desinformação e distorção.

Imagem 1 - Publicação de Jair Bolsonaro contra a suposta “ideologia de gênero”.



Fonte: Perfil do Facebook de Jair Bolsonaro.

Ribeiro (2016) ressalva que os maiores defensores e propositores de Projetos de Lei do ESP são parlamentares conservadores, integrantes da Bancada Evangélica, defensores da ditadura militar, da pena de morte e da denominada “cura gay”, como é o caso do então Deputado Federal João Campos (PSDB-GO), presidente da Frente Parlamentar Evangélica e que elegeu a “Psicóloga Cristã” Marisa Lobo para prestar assessoramento a 92 deputados. Ela atua também ao lado de Nagib em palestras de defesa do ESP e contra a dita “ideologia de gênero”.

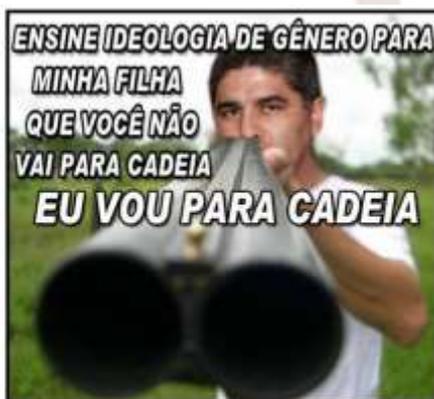
Segundo seu site oficial, Marisa Lobo é “uma das grandes personalidades que luta em todo Brasil, pelas causas da família, mulher e da criança. É reconhecida por grandes líderes e políticos brasileiros. Além de oferecer estudos técnicos para respaldar nossas lutas em favor das causas que favorecem a família e a igreja.” (LOBO, 2016). Cabe destacar que Marisa Lobo obteve grande notoriedade em 2015, ao ter seu registro cassado pelo Conselho Regional de Psicologia, por sua tentativa de inserir o conservadorismo evangélico em consonância com a sua prática autointitulada “psicologia cristã”, bem como daquilo que midiaticamente ficou conhecido por “cura gay”. (ARAGUKUSU; LEE, 2015).

Assim como Marisa Lobo, outras figuras político-religiosas também expõem que as pessoas que se consideram cristãs não devem acreditar na “ideologia de gênero”, mas sim na “ideologia de gênese”, pressuposto em que se afirma que, “há somente dois sexos concebidos por Deus (masculino e

feminino), devidamente hierarquizados a partir das ideias de que a mulher veio da costela do homem (Gênesis 2:22; 1 Coríntios 11:9) e de que esse é ‘o cabeça da relação’ (Efésios 5:23; 1 Coríntios 11:3).” (MARANHÃO, 2018, p. 327).

O que foi pejorativamente denominado como “ideologia de gênero” é um dos grandes temores entre os articuladores do ESP, o que pode ser observado, por exemplo, em uma das imagens circuladas entre as redes do ESP, na qual é apresentado um homem mirando uma arma na direção de quem está olhando a imagem, ameaçando as/os docentes de morte, com a seguinte legenda: “Ensine ideologia de gênero para a minha filha que você não vai para a cadeia, eu vou para a cadeia.” (PENNA, 2015, p. 296).

Imagem 2 – Postagem do ESP contra a suposta “ideologia de gênero”.



Fonte: Ferreira e Alvadia (2018).

A imagem 2 guarda um caráter agressivo e pouco argumentativo, comumente adotado não só por cidadãos e cidadãs contrários à “ideologia de gênero”, mas também por lideranças político-religiosas que apoiam o ESP na tentativa de impor seu entendimento distorcido acerca do que seria o trabalho com gênero na escola. Isso vem sendo corroborado por insistentes discursos preconceituosos e sexistas, amplamente registrados e veiculados na mídia. É nessa insistência, afirma Souza, que “ganha corpo a atuação política, haja vista a expressividade de parlamentares cristãos no Congresso.” (SOUZA, 2018, p. 2018).

A esse respeito, Jimena Furlani esclarece que o termo levantado sob a expressão “ideologia de gênero”, não está contemplado nos estudos de gênero e, “trata-se de uma INTERPRETAÇÃO, EQUIVOCADA e CONFUSA, que não

reflete o entendimento de ‘Gênero’ presente na Educação e na escolarização brasileiras, nas práticas docentes e/ou nos cursos de formação inicial e continuada de professores/as.” (FURLANI, 2016, p. 2). A partir disso, podemos afirmar que o ESP se constrói a partir de uma ótica difamatória, aliada com bases conservadoras, que vai contra a diversidade e direitos democraticamente conquistados, limitando, e muitas vezes proibindo, o papel da escola e das políticas públicas voltadas para a abordagem de gênero e sexualidade.

Ao voltarmos a discussão para o Estado do Paraná, o primeiro PL 748/2015 referente ao Escola sem Partido foi apresentado pelo Deputado Estadual e Pastor Gilson de Souza (PSC) em co-autoria com outros/as 12 deputados/as da base aliada do então governador Beto Richa (PSDB). O PL 748/2015 seguia basicamente a mesma estrutura proposta pelo movimento ESP, fazendo algumas alterações, como é o caso da menção à proibição da abordagem sobre a suposta “ideologia de gênero”, afirmando que o poder público não interviria ou realizaria qualquer prática que pudesse “direcionar o natural desenvolvimento de sua personalidade, em harmonia com a respectiva identidade biológica de sexo, sendo vedada, especialmente, a aplicação dos postulados da ideologia de gênero.” (Art. 1º, PL 748/2015).

Compreendemos que a presença de tais agentes evangélicos no espaço político é beneficiada pela abertura para a participação destes/as na sociedade civil e no enfrentamento de questões sociais. De maneira geral, suas pautas se apoiam em proposições de cunho moral, que apontam tanto para um conservadorismo ativo, quanto para a proteção de disseminação de uma moralidade religiosa na ordem legal do país. Esse discurso tende a ser de caráter reacionário, ou seja, em meio às conquistas e avanços alcançados por movimentos sociais, movimentos de mulheres e LGBT, esses parlamentares veem no ESP a possibilidade de uma reação em meio a tais avanços, bem como a possibilidade do cumprimento de muitas de suas pautas no espaço público (ALMEIDA, 2017; GIUMBELLI, 2008).

O que se nota nos debates em câmaras municipais, assembleias legislativas e redes sociais é que os conceitos de “ideologia” e “gênero” foram desprovidos de todo seu sentido histórico, social e político e passaram a ser denominados pejorativamente como “ideologia de gênero” para oferecer o sentido de “lobo mau” da moral e dos bons costumes (GONÇALVES; MELLO,

2017). Essa forma de compreensão vem resultando em danos para a compreensão de alguns aspectos importantes nas discussões de gênero, como afirmam Gonçalves e Mello:

Secundarizou-se, antes de tudo, que gênero é conceito estruturante para a compreensão da dominação de homens sobre mulheres – e de cisgêneros sobre transgêneros e de heterossexuais sobre homossexuais –, fundamental para a compreensão da violência endêmica produzida por homens, especialmente heterossexuais, contra mulheres (incluindo as lésbicas), pessoas trans e homens gays, e para o histórico contexto de desigualdade social e econômica entre homens e mulheres, especialmente quando fundada também em outros atributos legitimadores de opressão e exclusão social, como raça/cor e idade. (GONÇALVES; MELLO, 2017, p. 28).

Aqueles que condenam a suposta “ideologia de gênero” baseiam-se em argumentos simplificantes, equivocados, movidos, muitas vezes, pelo medo, e sem um entendimento aprofundado ou fundamentação teórica sólida. Assim sendo, o movimento ESP e sua luta contra a suposta “ideologia de gênero” merecem o título de “Lei da Mordaza”, uma vez que suas propostas criminalizam a atividade docente e calam toda a comunidade escolar, proibindo que a realidade, múltipla e diversa, seja discutida e chegue às salas de aula das escolas brasileiras, que deveriam exercer seu papel de formação para a cidadania (ARAÚJO, 2002; 2014; FREIRE, 1997; SOUZA, 2018; VASCONCELOS, 2016).

Diante desse cenário, acreditamos que se faz necessário continuar debatendo as proposições retrógradas do ESP e fazendo circular informações e conhecimentos que promovam a superação do pensamento simplificante e o esclarecimento em torno de assuntos e temas complexos, como o papel da escola, a ação docente, o trabalho com gênero e a luta por um tratamento digno e respeitoso a todas as pessoas, sem distinção de qualquer natureza.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi exposto, notamos uma vinculação explícita entre o ESP e setores políticos-religiosos da sociedade que enxergam no movimento uma possibilidade de concretização de seus ideais conservadores. As discussões de gênero, constantemente caluniadas pelos entusiastas do ESP, são postas dentro

de uma ótica difamatória, equivocada e simplificada, que em nada se assemelha aos estudos daquelas/es pesquisadoras/es que se dedicam a estudar as questões de gênero.

O ESP, que se autodefine como apartidário, neutro e não ideológico, tem se mostrado alinhado à ideias que levam ao enfraquecimento da democracia, dos princípios de liberdade de expressão, de laicidade do Estado, incluindo pautas religiosas no espaço público.

Em suma, o crescimento das articulações político-religiosas em torno das proposições do ESP tem simplificado e banalizado as complexas questões educacionais que hoje ocupam a preocupação de inúmeros/as estudiosos/as da educação brasileira. Ao eleger como vilões os supostos docentes doutrinadores, o ESP tira o foco de inúmeros desafios complexos que hoje deveriam estar sendo gestados pelos governos estaduais e pelo governo federal de nosso país. Além disso, ao defender uma escola dedicada à transmissão técnica de conteúdos e distante de questões da realidade de alunos e alunas, o ESP tende a contribuir para que as desigualdades com as quais convivemos no Brasil e no mundo deixem de ser discutidas nas escolas, impedindo a formação de crianças e jovens capazes de se indignarem com as injustiças e aptas a buscarem soluções para os inúmeros problemas sociais que hoje necessitam de atenção, dentre eles a violência, o preconceito, a discriminação e todo e qualquer ato que venha a ferir direitos democraticamente conquistados.

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ronaldo. A onda quebrada - evangélicos e conservadorismo. **Cadernos Pagu**, Campinas, n. 50, p. 1-27, jun. 2017.

ANGELO, Carise Martins. Escola sem Partido ou Escola com Mordaça: precisamos refletir acerca do nosso papel docente. In: **VII Semana de Educação Tania Mara Tavares da Silva**: Universidade e Democracia – Resistências em tempos sombrios. Rio de Janeiro: UFEJ, 2017. p. 65-75. Disponível em: <<http://www2.unirio.br/unirio/cchs/educacao/2017AnaisVIISemanadeEducaoTa>

niaMaraTavaresdaSilvaUniversidadeeDemocraciaResistnciaemTemposSombrios.pdf>. Acesso em 03 de abr. 2018.

ARAGUSUKU, Henrique Araújo; LEE, Henrique de Oliveira. A psicologia Brasileira e as Políticas LGBT no Conselho Federal de Psicologia. **Revista Gestão e Políticas Públicas**, v. 5, p. 108-131, 2015.

ARAÚJO, Ulisses Ferreira. **Pedagogia de projetos e mudanças na educação**. São Paulo: Summus, 2014.

_____. **A construção de escolas democráticas**: histórias sobre complexidade, mudanças e resistências. São Paulo: Moderna, 2002.

BEDINELLI, Talita. O professor da minha filha comparou Che Guevara a São Francisco de Assis. **El País Brasil, Política**. São Paulo, 25 jun. 2016. Disponível em:

<http://brasil.elpais.com/brasil/2016/06/23/politica/1466654550_367696.html>. Acesso em: 28 de maio de 2018.

BOLSONARO, Jair. Postagem realizada na página oficial do Dep. Jair Bolsonaro contra a dita “ideologia de gênero”, em 08 de junho de 2015. Disponível em: <https://www.facebook.com/pg/jairmessias.bolsonaro/photos/?ref=page_interna>. Acesso em 20 de fev. 2019.

BRASIL. **Caderno Escola sem Homofobia**. 2015. Disponível em: <<http://www.acaoeducativa.org.br/fdh/wp-content/uploads/2015/11/kit-gay-escola-sem-homofobia-mec1.pdf>>. Acesso em: 17 de dez. 2018.

CIAVATTA, Maria. Resistindo aos dogmas do autoritarismo. In: FRIGOTTO, Gaudêncio. **Escola “sem” partido**: esfinge que ameaça a educação e a sociedade. 1. ed. Rio de Janeiro: UERJ, LPP, 2017. p.7-16. Disponível em: <https://drive.google.com/open?id=0Bw_ptl_xxOGFMUM2RnJYNjdIRXM>. Acesso em: 30 de mar. 2018.

ESCOLA SEM PARTIDO. **Caso Sigma**. 2018. Disponível em: <<http://www.escolasempartido.org/sindrome-de-estocolmo/114-caso-sigma>>. Acesso em 28 mar. 2018.

ESPINOSA, Betty Solano; QUEIROZ, Felipe Campanuci. Breve análise sobre as redes do Escola sem Partido. In: FRIGOTTO, Gaudêncio. **Escola “sem” partido**: esfinge que ameaça a educação e a sociedade. 1. ed. Rio de Janeiro: UERJ, LPP, 2017. p.49-62. Disponível em: <https://drive.google.com/open?id=0Bw_ptl_xxOGFMUM2RnJYNjdIRXM>. Acesso em: 30 de mar. 2018.

FERREIRA, Wallace; ALVADIA FILHO, Alberto. Escola Sem Partido e a visão distorcida da educação. **Lex Cult**: Revista do CCJF, v. 2, n. 3, p.244-261, dez. 2018.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Menino veste azul e menina veste rosa, diz Damares Alves**. 4.jan.2019. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/poder/2019/01/menino-veste-azul-e-menina-veste-rosa-diz-damares.shtml>>. Acesso em 18 de fev. de 2019.

FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

FURLANI, Jimena. **“Ideologia de Gênero”?** Explicando as confusões teóricas presentes na cartilha. Versão Revisada 2016. Florianópolis: FAED, UDESC. Laboratório de Estudos de Gênero e Família, 09pp, 2016. Disponível em: <https://issuu.com/linoperes/docs/_esclarecendo_-_ideologia_de_g__ner>. Acesso em: 31 out. 2018.

GIUMBELLI, Emerson. A presença do religioso no espaço público: modalidades no Brasil. **Relig. Soc.** 2008, v. 28, n. 2, p.80-101, 2008.

GONÇALVES, Eliane; MELLO, Luiz. Apresentação: gênero - vicissitudes de uma categoria e seus "problemas". **Ciência e Cultura**, São Paulo, v.69, n.1, p.26-30, mar. 2017.

GRESPLAN, Carla Lisbôa; GOELLNER, Silvana Vilodre. “Querem, na escola, transformar seu filho de 6 a 8 anos em homossexual”: sexualidade, educação e a potência do discurso heteronormativo. **Revista da FAGED**, Salvador, n.19, p.103-122, jan./jun. 2011.

LOBO, Marisa. **Uma vereadora com influência nacional**. 2016. Disponível em: <<http://marisalobo.com.br/uma-vereadora-com-influencia-nacional>>. Acesso em 08 de abr. 2018.

MALTA, Magno. **Magno Malta afirma que o ano será de enfrentamento à ideologia de gênero**. TV Senado. 05 de fev. 2018. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=5cBUOt8FqXo>>. Acesso em 23 de fev. 2019.

MANHAS, Cleomar. Nada mais ideológico que “Escola sem Partido”. In: CATELLI, Roberto (Orgs.) (et.al). **A ideologia do movimento Escola sem Partido**: 20 autores desmontam o discurso. 1. ed. São Paulo: Ação Educativa, 2016. p. 15-22. Disponível em: <<http://acaoeducativa.org.br/blog/2017/05/09/acao-educativa-disponibiliza-livro-a-ideologia-do-movimento-escola-sem-partido/>>. Acesso em: 28 de mar. de 2018.

MARANHÃO, Eduardo Meinberg de Albuquerque. “Um tapa na cara pra quem diz que cura gay não existe”: Ideologia de gênero e de gênese em Cleycianne, Lady Gaga e Marco Feliciano. In: MARANHÃO, Eduardo Meinberg de Albuquerque (Org.). **Política, Religião e Diversidades**: Educação e Espaço Público (Vol. 1). Florianópolis: ABHR / Fogo, 2018, p.17-356.

MIGUEL, Luis Felipe. Da “doutrinação marxista” à “ideologia de gênero” - Escola Sem Partido e as leis da mordaza no parlamento brasileiro. **Direito e Práxis**, Rio de Janeiro, v.07, n.15, p.590-621. 2016.

MOURA, Fernanda Pereira de. “**Escola sem Partido**”: relações entre estado, educação e religião e os impactos no ensino de História. 2016. 188 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Ensino de História) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**. 4a. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

RIBEIRO, Vera Masagão. Apresentação. In: Ação Educativa (Org.). **A ideologia do movimento Escola sem Partido**: 20 autores desmontam o discurso. 1. ed. São Paulo: Ação Educativa, 2016. p.161-165. Disponível em: <<http://acaoeducativa.org.br/blog/2017/05/09/acao-educativa-disponibiliza-livro-a-ideologia-do-movimento-escola-sem-partido/>>. Acesso em: 28 de mar. de 2018.

SOUZA, Ana Paula Hilgert de. Relações de gênero e educação: crítica aos projetos de lei “Escola Sem Partido”. **Revista História Hoje**, v. 7, n. 13, p.204-224, 2018.

VASCONCELOS, Joana Salém. Escola, o autoritarismo e a emancipação. In: Ação Educativa (Org.). **A ideologia do movimento Escola sem Partido**: 20 autores desmontam o discurso. 1. ed. São Paulo: Ação Educativa, 2016. p.77-82. Disponível em: <<http://acaoeducativa.org.br/blog/2017/05/09/acao-educativa-disponibiliza-livro-a-ideologia-do-movimento-escola-sem-partido/>>. Acesso em: 28 de mar. de 2018.

ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS: UMA EVOLUÇÃO NECESSÁRIA AOS PROCESSOS DE ADMINISTRAÇÃO

Rubens Diogo dos Santos¹
Jonas Elias de Oliveira²
Leonel de Castro Filho³

RESUMO: O objetivo deste estudo foi verificar a importância de Organização, Sistemas e Métodos (OSM) na Administração. Observa-se que as organizações no mercado atual estão mais determinadas a alcançar seus objetivos mantendo-se competitivas, o que requer a inovação de métodos e melhorias dos processos, exigindo as habilidades do profissional de OSM. Para aprofundar o conhecimento acerca da referida temática, fez-se uso da pesquisa bibliográfica, em fontes secundárias, material impresso e online; os critérios de inclusão constaram de trabalhos publicados em português, a partir de 2000; a pesquisa é de abordagem qualitativa e descritiva quanto aos objetivos. Os resultados demonstraram que nas Organizações, o profissional de OSM com determinadas competências, entre as quais, habilidades técnicas, conceituais e humanas é capaz de desenvolver um trabalho de excelência por meio da organização e mapeamento dos processos, garantindo menor custo operacional dos processos, maior rentabilidade, lucratividade, qualidade dos produtos e satisfação de todos os envolvidos no negócio (Administração, Colaboradores, Clientes e Fornecedores).

Palavras-chave: Administração. Organização. Sistemas. Métodos.

ABSTRACT: The aim of this study was to verify the importance of Organization, Systems and Methods (OSM) in Administration. Organizations in today's marketplace are more determined to achieve their goals while remaining competitive, which require innovation of methods process improvements, requiring the skills of the OSM professional. To deepen the knowledge about this theme, is was made use of bibliographic research, in secondary sources, printed and online material; Inclusion criteria consisted of papers published in Portuguese From 2000; the research is qualitative and descriptive approach to the objectives. The results showed that in organizations, OSM professionals with certain competences, including technical, conceptual and human skills, are able to develop a work of excellence through the organization and mapping of processes, ensuring lower operating cost of processes, higher profitability, product quality and satisfaction of all those involved in the business (Administration, Employees, Customers and Suppliers).

Keywords: Administration. Organization. Systems. Methods.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea alberga Organizações que, de acordo com a história da Administração, objetivam a produção de bens, produtos e prestação de serviços e, para tanto, suas atividades devem ser bem planejadas, coordenadas, dirigidas e monitoradas no interior da própria Empresa. As mudanças do último século, com a abertura de mercado para o mundo, levaram

¹ Especializando em MBA Executivo em Administração. Centro Universitário do Vale do Iguaçu – UNIGUAÇU. E-mail: rubensdiogosantos@hotmail.com

² Orientador Professor Me. Coordenador do Curso de Administração do Centro Universitário do Vale do Iguaçu – UNIGUAÇU. prof_jonas@uniguacu.edu.br

³ Coorientador, Professor Me. Docente no Curso de Administração do Centro Universitário do Vale do Iguaçu – UNIGUAÇU. prof_leonel@uniguacu.edu.br

as empresas a se tornarem competitivas (ou a fecharem suas portas) e, para tanto, foram necessárias alterações de seus métodos de trabalho. Esse processo inclui, de modo especial, as pessoas (Recursos Humanos) e os Recursos Físicos, o que requer uma Administração capaz de atuar com sapiência e habilidades suficientes para saber reconhecer a interdependência das pessoas com a Organização e desta para com seus colaboradores. Ao profissional administrador cabe agir com racionalidade na condução das atividades, atento aos recursos disponíveis para promover melhorias e alcançar os objetivos da Organização.

Assim, as organizações são constituídas por processos, cujas características peculiares são tratadas pela disciplina ou área denominada Organização, Sistemas e Métodos (OSM). Embora a literatura apresente autores que nomeiam OSM com outra ordem dos dois primeiros termos (SO&M) o conteúdo não sofre alterações ou prejuízos.

Nesse contexto, o estudo proposto justifica-se por entender que as mudanças incluindo, de modo especial, a organização de processos, favorecerá e impulsionará o avanço de Organização, Sistemas e Métodos, cujos propósitos elementares constam da racionalização de processos administrativos e operacionais, processo da análise funcional, identificação de pontos críticos e lacunares (falhos) da organização, processamento da sinergia interdepartamental, busca pela padronização de métodos e procedimentos envolvendo e incluindo processos determinantes da permanência ou aditamento da representação das empresas no mercado. A essa conjuntura, acrescenta-se a importância da disciplina Organização, Sistemas e Métodos para o acadêmico, futuro profissional e também para o especialista em Administração, cuja construção de conhecimentos implica em grande diferencial no mercado de trabalho para o alcance de resultados mais efetivos da Organização, bem como de objetivos coletivos e individuais.

Portanto, este estudo desenvolvido por meio de pesquisa bibliográfica, objetivou verificar a importância de OSM na Administração.

2 MÉTODO

A metodologia empregada na elaboração deste estudo, quanto aos procedimentos técnicos, constou de pesquisa bibliográfica, em fontes secundárias. Este tipo de pesquisa consiste na seleção do material cujos conteúdos sejam pertinentes à organização do assunto e posterior produção textual (TRIVIÑOS, 2008).

Assim, após a seleção do material, publicado e disponível em fontes impressas (livros e periódicos), procedeu-se à leitura e análise dos dados relacionados ao assunto; também utilizou-se material online cujo acesso deu-se pelos descritores “Administração; Organização; Sistemas; Métodos”. Como critérios de inclusão para a pesquisa foram considerados trabalhos publicados em português, a partir de 2000.

É pesquisa qualitativa, com base em análise acerca de conhecimentos teóricos e empíricos que permitem cientificidade. O principal instrumento nesse tipo de estudo é o pesquisador (ZANELLA, 2009). Em relação aos objetivos, é descritiva, uma vez que se preocupa em descrever os fenômenos por meio de significados que o ambiente expõe. Compete ao pesquisador compreender o processo e os resultados buscando entendimento do(s) fenômeno(s) sob bases científicas (TRIVIÑOS, 2008).

Portanto, a coleta de dados constou da técnica de levantamento bibliográfico para fundamentação teórica e organização conceitual dos elementos da temática, objeto do estudo. Mediante a não necessidade de cálculos estatísticos, as informações encontradas foram organizadas qualitativamente. Para avaliação do conteúdo, esta alternativa mostra-se a mais adequada por permitir que o conhecimento sobre o assunto seja aprofundado (MARCONI; LAKATOS, 2006).

3 TRAJETÓRIA E CONTEXTO HISTÓRICO DE ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS (OSM) NA ADMINISTRAÇÃO

A Suméria, no ano 5.000 a.C. é considerada a precursora da história da Administração, pela busca de soluções para resolver problemas práticos e, com isso, o exercício da arte de administrar. Em seguida, Ptolomeu, no Egito, estimou

um sistema econômico planejado, cuja operacionalização só se tornou possível regida por uma administração pública sistemática e organizada. No ano 500 a.C., mediante a premência de um sistema organizado de governo imperial, a China, buscou definir normas e princípios da Administração a partir da Constituição de Chow contendo 8 (oito) regulamentos e as Regras da Administração Pública de Confúcio (CURTO JÚNIOR, 2011).

Apontamentos históricos também indicam as instituições otomanas⁴ como destacáveis na administração de seus grandes feudos. O crescente poderio da Europa Ocidental entre os séculos XV e XIX só foi desafiado pelo Império Otomano. Ao adentrar na Idade Média, os superiores católicos destacavam-se como administradores inerentes (CHIAVENATO, 2011), bem como a Alemanha e a Áustria, de 1550 a 1700, pela atuação de um grupo de professores e administradores públicos, denominados fiscalistas ou cameralistas; há também que se considerar os mercantilistas ou fisiocratas franceses, valorizavam a riqueza física e o Estado e, paralelamente às reformas fiscais pregavam, de modo particular na área pública, uma administração sistemática (CURTO JÚNIOR, 2011).

A administração passou por significativa e histórica evolução e, neste cenário, duas Instituições se destacaram, a Igreja Católica Romana, considerada a mais formal e a mais eficiente da civilização ocidental comprovando “[...] a força de seus objetivos, a eficácia de suas técnicas organizacionais e administrativas, [...] e exercendo influência, inclusive sobre os comportamentos das pessoas, seus fiéis” (CURTO JÚNIOR, 2011, p. 234); e as Organizações Militares, evoluídas das ordens dos cavaleiros medievais e dos exércitos mercenários XVII e XVIII até a contemporaneidade, apresentam uma hierarquia de poder rígida e adotam princípios e práticas administrativas similares a todas organizações atuais (MAXIMIANO, 2008; CHIAVENATO, 2011).

O final do século XVIII e ao longo do século XIX até o início do século XX marcou o surgimento de empresas e da moderna administração, originadas pela

⁴ Império Otomano - existiu entre 1299 e 1922; no seu auge compreendia a Anatólia, o Médio Oriente, parte do norte de África e de sudeste europeu; estabelecido por uma tribo de turcos oguzes no oeste da África e era governado pela dinastia Osmanli; Fundado por Osman I, nos séculos XVI e XVII o império constava entre as principais potências políticas da Europa e vários países europeus temiam os avanços otomanos nos Balcãs; sua capital, a cidade de Constantinopla foi tomada ao império Bizantino em 1453. Fonte: Curto Júnior, 2011, p. 233.

chamada Revolução Industrial⁵, permeada por mudanças econômicas, sociais e políticas tão rápidas quanto profundas. Diante da oportunidade de aumentar a lucratividade, frente a um mundo pós-guerra⁶ a ser reconstruído, o desafio passou a ser o aumento da produtividade para atender às demandas. As duas principais consequências da Revolução Industrial constaram do crescimento acelerado e desorganizado das empresas, exigindo uma administração científica em substituição ao empirismo e à improvisação; e a busca por maior eficiência e produtividade nas organizações mediante a intensa concorrência e competição no mercado (MAXIMIANO, 2008; CHIAVENATO, 2011). Nesse contexto, o surgimento das Escolas do pensamento administrativo, fundamentadas em conceitos e movimentos históricos, determinaram diferentes modos de gestão das empresas.

3.1 DA ESCOLA CIENTÍFICA ÀS ESCOLAS CONTEMPORÂNEAS

O precursor da administração científica, na Escola Científica, Frederick Winslow Taylor, foi quem “[...] rigorosamente mais contribuiu para a formação da tecnologia de organização, sistemas e métodos (OSM)” (ARAÚJO, 2011, p. 3); de modo especial, no que diz respeito à instrumentalização com o propósito de tornar o trabalho mais racional, mais reflexivo. Responsável pela elaboração e disseminação dos quatro elementos fundamentais da administração científica (desenvolvimento; seleção e treinamento; adaptação; e revisão equitativa do trabalho e responsabilidades), denominou-os taylorismo (*op. cit.*, 2011).

Na Escola Clássica da Administração destaca-se Henri Fayol (complementar às teorias de Taylor), desenvolveu os 14 (quatorze) princípios da administração de uma empresa (divisão do trabalho, autoridade, disciplina, unidade de comando, unidade de direção, subordinação dos interesses particulares ao interesse geral, remuneração, centralização, hierarquia, ordem, equidade, estabilidade do pessoal, iniciativa e união do pessoal); contribuiu para

⁵ Seu início deu-se na Inglaterra, com a invenção da máquina a vapor, por James Watt, em 1776. A aplicação da máquina a vapor no processo de produção causou significativo surto de industrialização, alcançando rapidamente toda a Europa e Estados Unidos. 1º período - de 1780 a 1860, marcado pela revolução do carvão (principal fonte de energia, e o ferro, como principal matéria-prima); 2º período - de 1860 a 1914, caracterizado pela revolução da eletricidade e uso dos derivados do petróleo, como novas fontes de energia. Fonte: Curto Júnior, 2011, p. 235.

⁶ A Primeira Guerra Mundial ocorreu de 28 de julho de 1914 a 11 de novembro de 1918. Fonte: Burigana, 2014.

o reconhecimento da organização como um sistema estrutural e com princípios de administração, elementos indispensáveis para a construção das teses e teorias constituintes do conjunto de organização, sistemas e métodos das empresas (PAMPOLINI JÚNIOR, 2013).

Na sequência, a Escola das Relações Humanas, fundada por Mary Parker Follet, contribuiu na motivação individual e social do sujeito, para o desenvolvimento satisfatório de suas atividades profissionais. Originada nas experiências da Western Electric, em 1927, nos Estados Unidos, aponta que as deficiências do ambiente físico poderiam causar prejuízos à produtividade dos trabalhadores. Dos objetivos dessa Escola, identificar problemas motivacionais e promover a integração das pessoas e a coordenação de suas atividades, resulta a melhoria dos processos da organização, sistemas e métodos de trabalho (ARAÚJO, 2011).

Já na Escola Estruturalista, a visão favorece o equilíbrio entre a administração superior da empresa e empregado; considera a formalidade e a informalidade; a organização e seu ambiente; recompensa material e social; relaciona e discute, fábricas, igrejas, prisões, escolas como organizações (PAMPOLINI JÚNIOR, 2013).

Em relação às Escolas mais contemporâneas, há que se considerar a abordagem de Sistemas Abertos – importação de energia do ambiente externo; transformação de energia disponível; *output* – saída de produtos para o meio externo; sistemas como ciclos de eventos; entropia negativa; entrada de informação – *feedback* negativo: corrigir desvios; equilíbrio do sistema (estado firme e homeostase dinâmica); especialização (diferenciação) e mais alternativas (equifinalidade). E a Abordagem Contingencial – supera o posicionamento da abordagem de Sistemas Abertos e argumenta que um alto nível de sofisticação organizacional não se alcança com a aplicação de apenas um modelo ou método de dinâmica organizacional, é necessário mais do que um modo de tornar a organização eficaz e eficiente (MAXIMIANO, 2008; ARAÚJO, 2011). Mas, então, o que se entende por Administração, Organização, Sistemas e Métodos?

3.2 O IMPLÍCITO DO TERMO “ADMINISTRAÇÃO” EM: ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS

A origem do termo “administração” está no latim “*ad*” que significa direção, *minister* (ministro; ministrar), subordinação ou obediência; corresponde a uma atividade realizada por alguém sob a orientação ou comando de outra pessoa (profissional) (TRIGUEIRO; MARQUES, 2009).

Administração é “[...] uma palavra antiga associada a outras que se relacionam com o processo de tomar decisões sobre recursos e objetivos”. O termo administração vem do latim, assim como o termo manejo, do inglês *management*, e gestão, do espanhol *gestión* e do francês *gestion*, todos significando “[...] um processo dinâmico de tomar decisões sobre a utilização de recursos para possibilitar a realização de objetivos”. (MAXIMIANO, 2008, p. 11). Compreende-se, portanto, que a eficiência e eficácia das organizações dependem da arte de administrar para a obtenção de resultados desejados.

Apesar de ser um processo dinâmico exigindo a tomada de decisões para o alcance dos objetivos da empresa, não há uma receita universal para realizar a administração (OLIVEIRA, 2000). O êxito das organizações está na dependência de “[...] sua capacidade de ler e interpretar a realidade externa, rastrear mudanças, identificar oportunidades e reconhecer as ameaças e dificuldades para neutralizá-las ou amortecê-las” e ressignificá-las (MARCON, 2017, p. 5).

Nesse contexto, retomando aspectos do pensamento administrativo, à ação de distribuir tarefas entre os integrantes de um grupo e avaliar o uso de recursos para atender às necessidades, chamou-se “organização”. Considerada ciência do rendimento, a organização atua com processos para obtenção de resultados por meio do aumento da produtividade, exigindo esforço coordenado de um conjunto de sujeitos, requer organização cujo êxito é determinado pela qualidade dos processos empregados. Segundo a definição clássica de organização “[...] é a ciência social que procura dispor os elementos funcionais necessários, formando um conjunto integrado e capaz de apoiar o esforço cooperativo das pessoas”, as quais buscam alcançar um (ou mais) objetivo(s) pré-estabelecido(s), com o mínimo de desembolso e risco (ARAÚJO, 2011, p. 242).

Da analogia (Tabela 1) entre a concepção antiga de Organização e Métodos e a concepção atual de Organização, Sistemas e Métodos, resultam as principais diferenças:

Tabela 1 – Antiga O&M e Nova OSM

Antiga O&M	Nova Organização, Sistemas e Métodos
Pouco estratégico: organizava por organizar;	Muito estratégico: cria sistemas e métodos tendo em vista os objetivos da empresa;
Excesso de formulários, fluxogramas e organogramas;	Formulários, organogramas e fluxogramas passar a ser vistos como meios de alcançar objetivos e são usados de maneira estratégica;
Objetivos internos: o departamento de O&M preocupava-se com a estrutura organizacional sem levar em conta satisfação do cliente ou a inserção competitiva da empresa no mercado.	Objetivos estratégicos: o departamento de OSM busca a qualidade dos processos, a redução de custos e a satisfação do cliente, a fim de tornar a empresa mais competitiva no mercado.
Fonte: Adaptado de Llatas, 2011, p. 9.	
Estrutura a empresa no sentido de formatar órgãos e definir suas funções;	Estrutura a empresa no sentido de integrar e articular as várias atividades do negócio;
Ênfase na divisão do trabalho organizacional;	Ênfase na integração do trabalho organizacional;
Ênfase na especialização dos órgãos;	Ênfase nos resultados da empresa;
Foco nos órgãos e nas partes;	Foco nas redes de relacionamentos;
Abordagem cartesiana e detalhista;	Abordagem sistêmica e holística;

Buscar o definitivo e o impositivo.	Buscar o provisório e o participativo.
-------------------------------------	--

Fonte: Chiavenato, 2014, p. 29.

Depreende-se do exposto que, atualmente, a OSM é constituída de maior planejamento estratégico, utiliza os melhores métodos e tecnologias para atingir os objetivos da organização visando melhorias dos procedimentos mantendo o foco nos processos (BALLESTERO-ALVAREZ, 2006; REITZ, 2014; CHIAVENATO, 2014; MARCON, 2017).

À estrutura organizacional compete “[...] integrar e coordenar toda a atividade organizacional” (CHIAVENATO, 2014, p. 107). Deve agrupar e interligar seus órgãos e pessoas, delinear suas atribuições, definir os recursos necessários, agregar seus relacionamentos e garantir a integração de modo que funcione na totalidade. Deve ser permeada por processos de melhorias constituídos de diferentes técnicas, entre as quais, departamentalização (origem na Teoria Clássica iniciada por Henri Fayol), ou seja, agrupamento órgãos ou áreas em unidades definidas chamadas de departamento ou seções (exemplo: por quantidade, funcional, territorial ou por localização geográfica, produto ou serviços, clientes, processo, projeto, matricial, mista); organogramas, formulários e fluxogramas, sob o propósito de excluir o supérfluo, potencializar os recursos da empresa e maximizar os resultados (OLIVEIRA, 2000; ARAÚJO, 2011; CURTO JÚNIOR, 2011; CHIAVENATO, 2014).

O organograma, uma espécie de diagrama flexível e de fácil interpretação, representa as relações hierárquicas de uma empresa ou a distribuição dos setores, unidades funcionais, cargos e a comunicação entre eles; facilita o conhecimento sobre como funcionam as relações da empresa e sua estrutura, permite aos membros da organização reconhecer suas responsabilidades, funções e a quem devem reportar-se (BALLESTERO-ALVAREZ, 2006; ARAÚJO, 2011; PAMPOLINI JÚNIRO, 2013; REITZ, 2012). Há três tipos de organograma, o clássico – composto de retângulos que representam cargos ou funções e são ligados entre si por linhas; o radial – ou setorial, em círculos concêntricos representando um nível hierárquico, cujo centro é ocupado pela autoridade máxima; o circular – em círculos concêntricos os níveis hierárquicos são apresentados em linhas pontilhadas ou tracejadas; nas linhas cheias estão

os canais de comunicação entre os órgãos ou cargos representados por círculos ou retângulos; o centro é ocupado pela alta direção da organização (CHIAVENATO, 2014).

A finalidade do fluxograma (fluxo de trabalho), ou *flowchart*, é representar processos ou fluxos, de materiais e operações, sendo essencialmente dinâmico; o *layout* é destinado a organizar pessoas, equipamentos e facilitar o fluxo e o desenvolvimento das operações administrativas e operacionais para otimização dos resultados; envolvendo pessoas em processos organizacionais, os formulários são documentos que constam de normas operacionais e de comando, ordens, processos e formas de atuação dentro da empresa; mapeamento de atividades e processos para identificar a execução, em tempo determinado, de tarefas individuais ou coletivas, facilitando o fluxo das operações; já o eventograma é destinado à elaboração de um plano de negócios ou organização de um plano de atividades; outra ferramenta é o infograma – mapa de informações; funcionograma – detalha como funciona cada cargo na estrutura organizacional; manuais das atividades organizacionais – tratam da organização e sistematização de ações e operações; controle e avaliação – qualitativa (ocupa-se dos procedimentos e alterações de execução) e quantitativa (trata da produção de resultados) (ARAÚJO, 2011; PAMPOLINI JÚNIOR, 2013; REITZ, 2014).

Infere-se, portanto, diante da descrição, embora sucinta, das ferramentas de OSM que, ao profissional desta área compete o estudo das estruturas e dos processos organizacionais, isto é, analisar a estrutura e os procedimentos administrativos na organização objetivando o aperfeiçoamento do trabalho e de informações para resultados mais efetivos; além disso, cabe ao referido profissional, desenvolver uma visão crítica sobre a distribuição do trabalho no percurso da estrutura de negócios (ARAÚJO, 2011).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se com este estudo que a importância de OSM na Administração reside no fato de ser uma área de contínua e ininterrupta (re) organização, atualização, inovação, pois trata-se de uma especialidade dinâmica tanto na aprendizagem quanto na necessidade de desenvolvimento contínuo em busca

de suporte para as organizações, no enfrentamento da competitividade global e viabilidade sustentável.

As principais ferramentas estratégicas de OSM, inovação e criatividade, contribuem para que o profissional dessa área torne a Organização, na qual atua, uma instituição cada vez mais ágil, mais flexível, mais propensa e preparada para adaptações e mudanças rápidas nas suas atividades, sistemas e processos.

Portanto, a OSM é imprescindível para que as Organizações acompanhem as mudanças e, não apenas reajam ou respondam a estas, mas para que se antecipem, promovendo a efetiva transformação.

REFERÊNCIAS

ARAUJO L. C. G. de. **Organização, Sistemas e Métodos e as Tecnologias de Gestão Organizacional:** Arquitetura Organizacional, *Benchmarking, Empowerment*, Gestão pela Qualidade Total, Reengenharia. v. 1. São Paulo: Atlas, 2011. Disponível em: [file:///F:/Organizacao_Sistemas_e_Metodos_e_as_Tecn%20\(1\).pdf](file:///F:/Organizacao_Sistemas_e_Metodos_e_as_Tecn%20(1).pdf). Acesso em: 12 dez. 2019.

BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. **Manual de Organização, Sistemas e Métodos.** São Paulo: Atlas, 2006.

BURIGANA, R. **A Grande Guerra: a Primeira Guerra Mundial (1914-2014), Evento e Memória.** História Unicamp, v. 1, n. 1, jan./jun. de 2014. Disponível em: [file:///F:/Dialnet-AGrandeGuerra-5615907%20\(3\).pdf](file:///F:/Dialnet-AGrandeGuerra-5615907%20(3).pdf). Acesso em: 19 dez. 2019.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da Administração.** Rio de Janeiro: Campus, 2011.

CHIAVENATO, I. **Iniciação a Sistemas, Organização e Métodos – SO&M.** São Paulo: Manole, 2014.

CURTO JÚNIOR, R. M. **Organização, Sistemas e Métodos**. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2011. Disponível em: http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/proeja/org_sist_metodos.pdf. Acesso em: 19 dez. 2019.

LLATAS, M. **OSM: Organização, Sistemas e Métodos** - Uma Visão Contemporânea. São Paulo: Pearson, 2011.

MARCON, M. F. **Teorias da Administração I**. 2017. Disponível em: <http://www.udc.edu.br/libwww/udc/uploads/uploadsMateriais/06022018110859Apostila%20TA%20I.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2019.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas, Organizações e Métodos**: Uma Abordagem Gerencial. São Paulo: Atlas, 2000.

PAMPOLINI JÚNIOR, H. **Organização, Sistemas e Métodos**. [recurso eletrônico]. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2013. Disponível em: <http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/1336/Organizacao%20Sistemas%20e%20Metodos%202013%20ISBN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 dez. 2019.

REITZ, J. **A importância do estudo da disciplina de OSM para o acadêmico, futuro administrador**. 2014. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-do-estudo-da-disciplina-de-osm-para-o-academico-futuro-administrador>. Acesso em: 15 dez. 2019.

TRIGUEIRO, F. M. C.; MARQUES, N. de A. **Teorias da Administração I.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

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

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de Estudo e de Pesquisa em Administração.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

