

***FATEF***

***SOPHIA***

***REVISTA ELETRÔNICA DA FACULDADE DE  
TECNOLOGIA DE SÃO VICENTE***

Volume 1 nº 3 – Jan/Dez

Revista Eletrônica da FATEF - SOPHIA





**Faculdade de Tecnologia de São Vicente**  
**FATEF**

**REVISTA ELETRÔNICA DA FATEF -**  
**SOPHIA**

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO VICENTE**

Mantenedora: Fortec Assessoria e Treinamento Ltda

Av Presidente Wilson, 1013 - Gonzaguinha

CEP: 11320-001 – São Vicente -SP

Telefone: (13) 3569 2525

<http://www.fortec.edu.br/faculdade>

Revista Eletrônica da Fatef - SOPHIA. Faculdade de  
Tecnologia de São Vicente. v. 1, n. 3, jan./dez. 2018. São  
Vicente (SP): FATEF, 2017.

Periodicidade Anual.

Texto em português

1 – Administração. 2 – Pedagogia.

I – Título.

CDD 605

Qualquer parte desta publicação pode ser reproduzida, desde que citada a fonte.

**EXPEDIENTE**

**Revista Eletrônica da FATEF - SOPHIA**

É uma publicação Anual editada pela  
Faculdade de Tecnologia de São Vicente - FATEF  
Av Presidente Wilson, 1013 - Gonzaguinha  
CEP: 11320-001 – São Vicente -SP  
Telefone: (13) 3569 2525  
<http://www.fortec.edu.br/faculdade>  
e-mail: fatef@fortec.edu.br  
site : <http://www.fortec.edu.br/faculdade>  
FORTEC ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA  
**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO VICENTE**

**Diretor Geral:**

Nelson Simões Filho

**Diretora Acadêmica:**

Marysol Lima de Aquino Badures

**Coordenador do Curso Superior de Bacharel em Administração:**

Indira Coelho de Souza

**Coordenador do Curso Superior de Licenciatura em Pedagogia:**

Rosane Grandé

**Conselho Editorial**

Gilmar Ferreira de Aquino Filho

Ana Lucia Simões Gonçalves

Laurindo Chaves Neto

**Equipe Técnica**

Gilmar Ferreira de Aquino Filho

Leonardo do Espírito Santo

**Revisão Ortográfica**

Yolanda Simões Terra

**Diagramação**

Alessandro Ferreira Paz Lima

Bruno Baruffi Esteves

*Permitida a reprodução de pequenas partes dos artigos, desde que citada a fonte. Os conceitos emitidos nos artigos são de responsabilidade exclusiva de seus autores.*

## EDITORIAL

A FATEF - Faculdade de Tecnologia de São Vicente, mantida por Fortec Assessoria e Treinamento Ltda, foi credenciada pelo MEC através da Portaria nº 938 de 17 de maio 2001 publicada no DOU de 21 de maio de 2001, Seção 1, 27.

A missão da IES é:

***“Propiciar ao universitário uma educação superior de qualidade por meio da construção crítica e criativa do conhecimento que seja fundamentada na pluralidade de idéias, no cultivo às diferenças étnicas, sociais e de gênero da inserção na vida da comunidade e na cidadania plena”.***

A FATEF iniciou suas atividades no ensino superior no ano de 2001, com o Curso Bacharelado em Sistemas de Informação, autorizado pela Portaria 17 de maio de de 2001, publicado no DOU de 21 de maio de 2001, Seção 1, p.27, Reconhecimento de Curso, Portaria nº 164 de 16 de fevereiro de 2007, publicada no DOU de 21 de fevereiro de 2007, Seção 1, p.17 e Renovação de Reconhecimento de Curso publicado na Portaria nº 125, de 29 de julho de 2012; Tecnologia em Automação Industrial autorizado pela Portaria 1296 de 02 de julho de 2001, publicado no DOU de 03 de julho de 2001, Seção 1, p.62, Reconhecimento de Curso publicado na Portaria nº 1907, de 03 de junho de 2005, publicada no DOU de 06 de junho de 2005, Seção 1, p.10 e Renovação de Reconhecimento publicado na Portaria 286, de 21 de dezembro de 2012. Todos os cursos de graduação superior da funcionam no período noturno.

Dentre as diversas ações desenvolvidas para ofertar cursos de qualidade, destaca-se a atuação da CPA – Comissão Própria de Avaliação, que realiza periodicamente a Avaliação Institucional Interna que tem um papel fundamental para direcionar os investimentos da mantenedora que resultaram em crescentes melhorias, dentre elas o aumento e atualização do acervo bibliográfico, a melhoria das instalações e do quadro de docentes e a expansão dos laboratórios.

Neste segundo semestre de 2014 a faculdade lança o segundo número da Revista Eletrônica da FATEF, como mais uma mostra de que veio para integrar a comunidade e ofertar um ensino de qualidade nas áreas de tecnologia.

Este segundo número da Revista Eletrônica da FATE deu especial atenção à participação dos discentes e docentes com a publicação de artigos de iniciação científica onde acadêmicos orientados por professores do corpo docente da instituição que, em coautoria, realizam uma aspiração da comunidade acadêmica em contribuir com a iniciação científica e com a pesquisa.

Assim, os docentes como orientadores dos discentes em trabalhos de iniciação científica estarão compartilhando com a comunidade os conhecimentos e, ao mesmo tempo, contribuindo para a construção do saber.

***Nelson Simões Filho***

Diretor Geral.

## SUMÁRIO

<b>A IMPORTÂNCIA DA RECICLAGEM NA EDUCAÇÃO INFANTIL DE 4 Á 6 ANOS EM ESCOLA PÚBLICA.....</b>	<b>7</b>
<b>TEORIA FREIRIANA E SUA PRÁTICA NA EDUCAÇÃO INFANTIL ..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>	
<b>DESENVOLVIMENTOS DE RELACIONAMENTOS SOCIAIS..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>	
<b>MATEMÁTICA DIVERTIDA! ..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>	
<b>INSERÇÃO DA IMPRESSORA 3D NO PROCESSO INDUSTRIAL: IMPACTOS ECONÔMICOS, SOCIAIS E PRODUTIVOS DAS GRANDES TECNOLOGIAS.....ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>	
<b>A FALTA DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS NAS EMPRESAS ..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>	
<b>UNIDOS PELOS ANIMAIS..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>	
<b>O PERIGO DOS DESASTRES INDUSTRIAIS PARA A BAIXADA SANTISTA.....ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>	

## QUAIS AS ESTRATÉGIAS DISPONÍVEIS PARA A CAPACITAÇÃO DE PROFESSORES A RESPEITO DO TRABALHO DE LEITURA COM CRIANÇAS DISLÉXICAS?

**Braz, B.; Santos D.; Carvalho, J.; Silveira S.; Nunes, T.  
Aires Rasga , V.**

### **RESUMO**

O objetivo deste trabalho é apresentar se existe uma efetiva capacitação dos professores de Ensino Infantil e Fundamental para o ensino das dificuldades de aprendizagem de alunos disléxicos. Para isso, utilizou-se pesquisa bibliográfica e de campo, levantando-se tal questão problema. Neste artigo abordou-se, em um primeiro momento, uma definição sobre o que é a dislexia passando por todo seu desenvolvimento, tipos, causas, sintomas e a importância de um diagnóstico precoce. Em um segundo momento, apresentou-se como deve ser a interação de professores com alunos disléxicos, visando também as dificuldades dos educadores em lidar com esse tipo de problema. Deu-se também noções de como avaliar o aluno disléxico no que se refere à proposta pedagógica mais eficaz para o seu entendimento, visto que as dificuldades na aprendizagem aparecem na vida do aluno desde cedo e que estas são taxadas como preguiçosas ou desinteressadas pelo fato de não conseguirem aprender. Concluiu-se que a aceitação por parte dos pais ainda é a maior dificuldade encontrada pelos educadores para o diagnóstico da dislexia e que ainda há muita falta de conhecimento da maioria dos professores sobre essa dificuldade.

### **INTRODUÇÃO**

Este artigo constitui-se de uma de pesquisa de campo com base em uma fundamentação teórica. Apresenta toda a descoberta do distúrbio e sua formação no desenvolvimento cognitivo de uma criança.

A dislexia é uma dificuldade de leitura ocasionada por um distúrbio que impede o entendimento da leitura, da fala, escrita e outras funções que necessitam de interpretações. Com a leitura deste artigo será possível o entendimento deste problema, o que ele é e o que ele representa na formação de um indivíduo e também como as crianças disléxicas agem, pensam, e de que forma é possível trabalhar com elas em sala de aula, de acordo com a metodologia de ensino segundo recomenda a ABD Associação Brasileira de Dislexias.

A pesquisa de campo apresenta uma entrevista efetuada com profissionais do meio e o conhecimento dos mesmos sobre o assunto abordado. Como os professores lidam com essas crianças em sala, a forma como trabalham e quais atitudes tomam quando se deparam com essa dificuldade.

Abordar-se-á também a reação dos pais quando o problema é identificado e a atitude que a instituição de ensino adota. Dessa forma conclui-se a problemática apresentada pelo artigo e as considerações finais sobre o tema abordado.

### O QUE É DISLEXIA?

Dislexia é um transtorno de aprendizagem causado por origens neurobiológicas, que influencia diretamente nas habilidades cognitivas de quem apresenta o quadro. Para entender melhor, Dislexia é uma palavra que vem do grego, onde:



Figura 1 – Significado

Fonte: o autor.

Portanto Dislexia é o nome da dificuldade apresentada para ler, escrever e compreender o texto que leem e não é uma doença. Geralmente disléxicos tem dificuldades para relacionar as letras aos sons que elas representam, distorcem as posições das letras dentro das palavras, sendo um dos transtornos mais encontrados nas salas de aula do mundo inteiro com uma incidência entre 05% e 17% na população mundial, segundo a ABD Associação Brasileira de Dislexia. Como sintoma, designa a dificuldade para ler e pode acometer tanto na criança quanto no adulto ou o idoso. Evidentemente, o indivíduo que é cego ou tem miopia não corrigida e não consegue ler, não é disléxico, tem problemas visuais e sensoriais.

Segundo Dr. Cláudio Guimarães, Médico Neurologista, especializado em recuperação neuropsicológica (2012, ENTREVISTA DRAUZIO VARELLA).

Como síndrome, a dislexia faz parte de uma série de situações deficitárias que podem ser decorrentes de lesões adquiridas ou de desenvolvimento, daí a divisão entre dislexias adquiridas e dislexias de desenvolvimento. As adquiridas acompanham lesões encefálicas, como o acidente vascular cerebral (AVC) ou traumas [...]. As síndromes relacionadas às dislexias de desenvolvimento acometem crianças em idade escolar, crianças que estão começando o processo de alfabetização. Um sintoma, uma síndrome e talvez uma doença, porque existem determinadas situações da síndrome disléxica de desenvolvimento que permitiriam pensar ser ela uma entidade

com etiologia, fisiopatologia e quadro clínico específicos, como a meningite meningocócica, por exemplo. Essa classificação merece, porém, estudo mais detalhado. Por isso, prefiro dizer que a dislexia pode ser tanto um sintoma quanto uma síndrome.

### **DISLEXIAS DE DESENVOLVIMENTO**

Dislexia de desenvolvimento apresenta-se na infância, onde muitos professores encontram as dificuldades dessas crianças a aprenderem as primeiras palavras, elas não conseguem estabelecer ligações entre as letras e sons, sendo assim não conseguem fazer as correlações das palavras. Por exemplo, a consoante B seguida da vogal A, formam o som de BA, L antes de H seguido de E, formam o som de LHE. Essas crianças têm dificuldades de realizar esse raciocínio, e trocam as consoantes na hora da pronuncia (p/b, t/d, c/g), por exemplo, “cola” por “gola”, “tatu” por “tau”, elas invertem ou omitem algumas letras ao escrever ou pronunciar.

### **CRIANÇAS ALFABETIZADAS**

A dislexia pode apresentar-se em níveis diferentes, como em crianças alfabetizadas, que se mostram incapazes de decodificar textos e não conseguem adquirir estratégias de produção, porém conseguem ler as palavras normalmente, mas não estabelecem ligações entre elas. Embora consigam passar pelo ciclo básico da alfabetização, quando as disciplinas adquirem especificidade e a linguagem escrita se transforma em algo fundamental para aprendizagem de matemática, história, ciências, entre outras, vira um desastre. Em geral são crianças que não conseguem passar do fundamental I.

“Elas refletem uma incapacidade de processar discursos escritos, uma incapacidade para decodificar e formular o texto escrito. A criança vai mal na prova de geografia, por exemplo, porque não consegue entender o enunciado das questões e muito menos escrever uma resposta. Em muitos casos, a criança domina as informações e sabe transmiti-las oralmente, mas não é capaz de entendê-las quando está lendo.” (DR. CLÁUDIO GUIMARÃES, 2012, ENTREVISTA DRAUZIO VARELLA).

### **DISLEXIA FONOLÓGICA DE DESENVOLVIMENTO**

Dislexia fonológica de desenvolvimento é detectada durante a alfabetização, é uma dificuldade específica de leitura que será refletida na escrita posteriormente. O fato desta dificuldade de leitura não deverá atrapalhar na escolarização dessa criança, por mais difícil que pareça, ela é capaz de aprender oralmente e de forma auditiva. As provas orais revelam que essas crianças são capazes de dominar os conteúdos.

“Portanto, sob o ponto de vista de tratamento ou de acompanhamento pedagógico, é muito importante dar a elas a oportunidade para se escolarizarem” (DR. CLÁUDIO GUIMARÃES, 2012, ENTREVISTA DRAUZIO VARELLA).

### **QUAIS AS CAUSAS DA DISLEXIA?**

Em geral a dislexia é classificada em três âmbitos, genético, desenvolvimento ou traumáticas. Dislexia Genética é uma disfunção neurológica que aparece já nos primeiros anos de vida. Dislexia de Desenvolvimento é causada por hormônios ou outros quadros físicos de origem externa, como má nutrição. Dislexia Traumática ou Tardia também chamada de dislexia adquirida, é consequência de lesões no cérebro, por acidente.

### **QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS SINTOMAS?**

• Dispersão. • Atraso de desenvolvimento da fala. • Dificuldades motoras, como limitações na hora de escrever, desenhar ou fazer movimentos básicos de ginástica. • Resistência à leitura. • Dificuldades excessivas com jogos de rimas ou os chamados “travalínguas”. • Dificuldades em manusear e interpretar mapas.

### **DESENVOLVIMENTO MOTOR AFETADO**

Um ponto importante a ser observado pela família, pois é comum que crianças com dislexia apresentem atraso no desenvolvimento motor. Por exemplo, atraso para engatinhar, caminhar ou até mesmo sentar, com um pouco mais de tempo, também apresentam dificuldades com brincadeira, como de chutar uma bola ou desenhar.

### **NÃO QUERER IR PAR AULA**

Não querer ir à escola também pode ser sinal de dislexia. Devido as suas dificuldades desenvolve uma baixa autoestima, e fica relutante em ir à aula. Preguiça e desinteresse pode ser confundida com algo mais sério, por isso é sempre necessário um diagnóstico profissional.

### **IMPORTÂNCIA DO DIAGNÓSTICO PRECOCE**

A dislexia não é uma doença, é um transtorno cognitivo de diferentes níveis. Reconhecer esse problema não é algo simples, requer muito cuidado, por isso tanto os pais quanto os professores precisam estar bem orientados e preparados para lidar com esse assunto. O reconhecimento precoce da dislexia pode diminuir a

níveis mínimos seus efeitos sobre os indivíduos em formação. Já a falta de preparo dos professores para ensinar, e a dos pais de compreender a situação pode agravar este problema. Quando o transtorno não é tratado ou identificado as consequências para a criança são: baixa autoestima, depressão precoce, transtorno de conduta, desistência na escola e, por fim, menos alcance ocupacional. O tratamento é realizado com fonoaudiólogos, neuropsicologias, psicopedagogos e com o apoio dos professores e pais

### **COMO INTERAGIR COM O DISLÉXICO EM SALA DE AULA**

Segundo a Associação Brasileira de Dislexia, uma educação para todos precisa valorizar a heterogeneidade, pois a diversidade dinamiza os grupos, enriquece as relações e interações, levando a despertar no educando o desejo de se comprometer e aprender. Desta forma, a escola passa a ser um lugar privilegiado de encontro com o outro, para todos e para cada um, onde há respeito por pessoas diferentes.

É na escola que a dislexia, de fato, aparece. Há disléticos que revelam suas dificuldades em outros ambientes e situações, mas nenhum deles se compara à escola, local onde a leitura e escrita são permanentemente utilizadas e, sobretudo, valorizadas. Entretanto, a escola que conhecemos certamente não foi feita para o dislético. Objetivos, conteúdos, metodologias, organização, funcionamento e avaliação nada têm a ver com ele. Não é por acaso que muitos portadores de dislexia não sobrevivem à escola e são por ela preteridos. E os que conseguem resistir a ela e diplomar-se o fazem, astuciosa e corajosamente, por meio de artifícios, que lhes permitem driblar o tempo, os modelos, as exigências burocráticas, as cobranças dos professores, as humilhações sofridas e, principalmente, as notas.

“deve ser um estimulador do prazer de aprender, um alquimista em fazer o aluno enxergar o contexto e o sentido, um especialista em despertar a autoestima”. (Frederic Litto, Escola do Futuro da USP).

### **Algumas atitudes que podem facilitar a interação:**

- Dividir a aula em espaços de exposição, seguido de uma “discussão” e síntese ou jogo pedagógico;
- Dar “dicas” e orientar o aluno como se organizar e realizar as atividades na carteira;
- Valorizar os acertos;
- Estar atento na hora da execução de uma tarefa que seja realizada por escrito, pois seu ritmo pode ser mais lento por apresentar dificuldade quanto à orientação e mapeamento espacial, entre outras razões;
- Observar como ele faz as anotações da lousa e auxiliá-lo a se

organizar; • Desenvolver hábitos que estimulem o aluno a fazer uso consciente de uma agenda para recados e lembretes; • Na hora de dar uma explicação usar uma linguagem direta, clara e objetiva e verificar se ele entendeu; • Permitir nas séries iniciais o uso de tabuadas, material dourado, ábaco e para alunos que estão em séries mais avançadas, o uso de fórmulas, calculadora, gravador e outros recursos sempre que necessário;

É equivocado insistir em exercícios de “fixação” repetitivos e numerosos, isto não diminui sua dificuldade. Levando-se em conta que o ensino, a aprendizagem e a avaliação constituem um ciclo articulado, deve-se para isso cumprir quatro perspectivas importantes: • Ser formativa; • Ser qualitativa; • Ser construtivista; • Multimeios.

A inclusão do aluno disléxico na escola, como pessoa portadora de necessidade especial, está garantida e orientada por diversos textos legais e normativos.

A lei 9.394, de 20/12/96 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação), por exemplo, prevê: – Que a escola o faça a partir do artigo 12, inciso I, no que diz respeito à elaboração e à execução da sua Proposta Pedagógica; – Que a escola deve prover meios para a recuperação dos alunos de menor rendimento (inciso V); – Que se permita à escola organizar a educação básica em séries anuais, períodos semestrais e ciclos, alternância regular de períodos de estudos, grupos não seriados, com base na idade, na competência e em outros critérios ou por forma diversa de organização (artigo 23); – Que a avaliação seja contínua e cumulativa, com a prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos e dos resultados ao longo do período (artigo 24, inciso V, a alínea). Diante de tais possibilidades, é possível construir uma Proposta Pedagógica e rever o Regimento Escolar considerando o aluno disléxico.

**Na Proposta Pedagógica existem as seguintes possibilidades:**

a) Provas escritas, de caráter operatório, contendo questões objetivas e/ou dissertativas, realizadas individualmente e/ou em grupo, sem ou com consulta a qualquer fonte; b) Provas orais, através de discurso ou arguições, realizadas individualmente ou em grupo, sem ou com consulta a qualquer fonte; c) Testes; d) Atividades práticas, tais como trabalhos variados, produzidos e apresentados através de diferentes expressões e linguagens, envolvendo estudo, pesquisa,

criatividade e experiências práticas realizados individualmente ou em grupo, intra ou extraclasse; e) Diários; f) Fichas avaliativas; g) Pareceres descritivos; h) Observação de comportamento, tendo por base os valores e as atitudes identificados nos objetivos da escola (solidariedade, participação, responsabilidade, disciplina e ética).

É importante manter a comunidade educativa permanentemente informada a respeito da dislexia. Informações sobre eventos que tratam do assunto e seus resultados, desempenho dos alunos portadores da dislexia, características desse distúrbio de aprendizagem, maneiras de ajudar o aluno disléxico na escola, etc. Não é necessário que alunos disléxicos fiquem em classe especial. Alunos disléxicos têm muito a oferecer para os colegas e muito a receber deles. Essa troca de humores e de saberes, além de afetos, competências e habilidades só faz crescer amizade, a cooperação e a solidariedade. A avaliação de dislexia traz sempre indicação para acompanhamento específico em uma ou mais áreas profissionais (fonoaudiologia, psicopedagogia, psicologia...), de acordo com o tipo e nível de dislexia constatado. Assim sendo, a escola precisa assegurar, desde logo, os canais de comunicação com o profissional envolvido, tendo em vista a troca de experiências e de informações. Os professores que trabalham com a classe desse aluno devem saber da existência do quadro de dislexia. Quanto aos colegas, o critério é do aluno: se ele quiser contar para os companheiros que o faça.

#### **Possíveis Dificuldades Enfrentadas Pelos Educadores:**

Não há receita para trabalhar com alunos disléxicos. Assim, é preciso mais tempo e mais ocasiões para a troca de informações sobre os alunos, planejamento de atividades e elaboração de instrumentais de avaliação específicos; • Relutância inicial (ou dificuldade) por parte de alguns professores para separar o comportamento do aluno disléxico das suas dificuldades; • Receio do professor em relação às normas burocráticas, aos companheiros de trabalho, aos colegas do aluno disléxico, familiares, etc.; • Angústia do professor em relação ao nível de aprendizado do aluno e às suas condições para enfrentar o vestibular; • Tempo necessário para cada professor percorrer a sua trajetória pessoal em relação a esta questão.

#### **Procedimentos Básicos:**

Trate o aluno disléxico com naturalidade. Ele é um aluno como qualquer outro; apenas, disléxico. A última coisa para a qual o diagnóstico deveria contribuir,

seria para aumentar a sua discriminação. Use a linguagem direta, clara e objetiva quando falar com ele. Muitos disléxicos têm dificuldade para compreender uma linguagem muito simbólica, sofisticada e metafórica. Seja simples, utilize frases curtas e concisas ao passar instruções. Fale olhando direto para ele. Isso ajuda e muito. Enriquece e favorece a comunicação. Traga-o para perto da lousa e da mesa do professor. Tê-lo próximo à lousa ou à mesa de trabalho do professor, pode favorecer o diálogo, facilitar o acompanhamento, facilitar a orientação, criar e fortalecer novos vínculos.

Verifique sempre e discretamente se ele demonstra estar entendendo a sua exposição. Ele tem dúvidas a respeito do que está sendo objeto da sua aula? Ele consegue entender o fundamento, a essência, do conhecimento que está sendo tratado? Ele está acompanhando o raciocínio, a explicação, os fatos? Repita sempre que preciso e apresente exemplos, se for necessário.

Certifique-se de que as instruções para determinadas tarefas foram compreendidas. O que, quando, onde, como, com o que, com quem, em que horário etc. Não economize tempo para constatar se ficou realmente claro para o aluno o que se espera dele.

Observe discretamente se ele fez as anotações da lousa e de maneira correta antes de apagá-la. O disléxico tem um ritmo diferente dos não-disléxicos, portanto, evite submetê-lo a pressões de tempo ou competição com os colegas.

Observe se ele está se integrando com os colegas. Geralmente o disléxico angaria simpatias entre os companheiros. Suas qualidades e habilidades são valorizadas, o que lhes favorece o relacionamento. Entretanto, sua inaptidão para certas atividades escolares (provas em dupla, trabalhos em grupo, etc.) pode levar os colegas a rejeitá-lo nessas ocasiões.

O professor deve evitar situações que evidenciem esse fato. Com a devida distância, discreta e respeitosamente, deve contribuir para a inserção do disléxico no grupo-classe. Estimule-o, incentive-o, faça-o acreditar em si, a sentir-se forte, capaz e seguro. O disléxico tem sempre uma história de frustrações, sofrimentos, humilhações e sentimentos de menos valia, para a qual a escola deu uma significativa contribuição. Cabe, portanto, a essa mesma escola, ajudá-lo a resgatar sua dignidade, a fortalecer seu ego, a construir sua autoestima. Sugira-lhe dicas, atalhos, jeitos de fazer, associações ... que o ajudem a lembrar-se de, a executar

atividades ou a resolver problemas. Não lhe peça para fazer coisas na frente dos colegas, que o deixem na berlinda: principalmente ler em voz alta. Atenção: em geral, o disléxico tende a lidar melhor com as partes do que com o todo. Abordagens e métodos globais e dedutivos são de difícil compreensão para ele. Apresente-lhe o conhecimento em partes, de maneira dedutiva. Permita, sugira e estimule o uso de gravador, tabuada, máquina de calcular, recursos da informática. Permita, sugira e estimule o uso de outras linguagens.

**O disléxico tem dificuldade para ler e entender o que lê.**

- Avaliações que contenham exclusivamente textos, sobretudo textos longos, não devem ser aplicadas a tais alunos;
- Utilize uma única fonte, simples, em toda a prova (preferencialmente “Arial 11” ou “Times New Roman 12”), evitando-se misturar fontes e tamanhos, sobretudo às manuscritas (itálicas e rebuscadas);
- Para avaliações ofereça uma folha de prova limpa, sem rasuras, sem riscos ou sinais que possam confundir o leitor;
- Leia a prova em voz alta e, antes de iniciá-la, verifique se os alunos entenderam o que foi perguntado, se compreenderam o que se espera que seja feito (o que e como);
- Destaque claramente o texto de suas respectivas questões;
- Recorra a símbolos, sinais, gráficos, desenhos, modelos, esquemas e assemelhados, que possam fazer referência aos conceitos trabalhados;
- Não utilize textos científicos ou literários que sejam densos, carregados de terminologia específica, de simbolismos, de eufemismos, de vocábulos com múltiplas conotações... para que o aluno os interprete exclusivamente a partir da leitura. Nesses casos, recorra à oralidade;
- Evite estímulos visuais “estranhos” ao tema em questão;
- Se utilizar figuras, fotos, ícones ou imagens, cuidar para que haja exata correspondência entre o texto escrito e a imagem;
- Dê preferência às avaliações orais, através das quais, em tom de conversa, o aluno tenha a oportunidade de dizer o que sabe sobre o assunto em questão;
- Não indique livros apenas para leituras paralelas. Dê preferência a outras experiências que possam contribuir para o alcance dos objetivos previstos: assistir a um filme, a um documentário, a uma peça de teatro, visitar um museu, um laboratório, uma instituição, empresa ou assemelhado, recorrer a versões em quadrinhos, em animações, em programas de informática;

**Ao empregar questões de falso-verdadeiro:**

- Construa um bom número de afirmações verdadeiras e em seguida reescreva a metade, tornando-as falsas;
- Evite o uso da negativa e de expressões absolutas;
- Construa as afirmações com bastante clareza e aproximadamente com a mesma extensão;
- Inclua somente uma ideia em cada afirmação;
- Evite formular questões negativas.

**Ao empregar questões de associações:**

- Trate de um só assunto em cada questão;
- Redija cuidadosamente os itens para que o aluno não se atrapalhe com os mesmos.
- Use somente um claro, no máximo dois, em cada sentença;
- Faça com que a lacuna corresponda à palavra ou expressão significativas, que envolvam conceitos e conhecimentos básicos e essenciais – também chamados de “ferramentas” e não a detalhes secundários;

**Ao empregar questões de lacuna:**

Conserve a terminologia presente no livro adotado ou no registro feito em aula. O disléxico tem dificuldade para reconhecer e orientar-se no espaço visual. Assim sendo, observe as direções da escrita (da esquerda para a direita e de cima para baixo) em todo o corpo da avaliação. O disléxico tem dificuldade com a memória visual e/ou auditiva (o que lhe dificulta ou lhe impede de automatizar a leitura e escrita). Assim sendo, repita o enunciado na página, sempre que se fizer necessário.

Não elabore avaliações que privilegiem a memorização de nomes, datas, fórmulas, regras gramaticais, espécies, definições, etc. Quando tais informações forem importantes, forneça-as ao aluno (verbalmente ou por escrito) para que ele possa servir-se delas e empregá-las no seu raciocínio ou na resolução do problema; Privilegie a avaliação de conceitos e de habilidades e não de definições; Permita a utilização da tabuada, calculadora, gravador, anotações, dicionários e outros registros durante as avaliações; Dê instruções curtas e simples (e uma de cada vez) para evitar confusões; Elabore questões em que o aluno possa demonstrar o que aprendeu completando, destacando, identificando.

O aluno disléxico ou com outras dificuldades de aprendizagem tende a ser lento (ou muito lento). Assim sendo, dê mais tempo para realizar a prova; Possibilite a realização da prova num outro ambiente da escola (sala de orientação, biblioteca, sala de grupo); Elabore mais avaliações e com menos conteúdo, para que o aluno possa realizá-las num menor tempo.

Considere que o aluno disléxico já tem dificuldades para automatizar o código linguístico da própria língua e isso se acentua em relação à língua estrangeira. Considerando que a avaliação tem a finalidade fundamental de adequar os processos didáticos às necessidades dos alunos (finalidade reguladora), devemos cada vez mais destacar a necessidade da autorregulação dos alunos para adequar os próprios processos de aprendizagem e poder aprender. Neste processo, a professora, os colegas e o próprio aluno atuam como agentes, avaliando e refletindo sobre como se desenvolve a tarefa, para poder fazer os ajustes em suas estratégias de aprendizagem de maneira autônoma.

**Alguns aspectos práticos a serem observados em relação à avaliação:**

- Avaliar continuamente (maior número de avaliações e menor número de conteúdo);
- Personalizar a avaliação sempre que possível. Desenhos, figuras, esquemas, gráficos e fluxogramas, ilustram, evocam lembranças ou substituem muitas palavras e levam aos mesmos objetivos;
- Quando for idêntica a dos colegas, leia você mesmo os enunciados em voz alta, certificando-se de que ele compreendeu as questões;
- Durante a avaliação preste a assistência necessária, dê a ele chance de explicar oralmente o que não ficou claro por escrito e respeite o seu ritmo;
- Ao corrigi-la, valorize não só o que está explícito como também o implícito e adapte os critérios de correção para a sua realidade;
- Não faça anotações na folha da prova (sobretudo juízo de valor).

**Não registre a nota sem antes:**

Retomar a prova com ele e verificar, oralmente, o que ele quis dizer com o que escreveu; pesquisar, principalmente, sobre a natureza dos erros cometidos. Ex.: Não entendeu o que leu e por isso não respondeu corretamente ao solicitado? Leu, entendeu, mas não soube aplicar o conceito ou a fórmula? Aplicou o conceito (ou a fórmula), mas desenvolveu o raciocínio de maneira errada? Em outras palavras: em que errou e por que errou? Dê ao aluno a opção de fazer prova oral ou atividade que utilize diferentes expressões e linguagens.

Exigir que o disléxico comunique o que sabe, levante questões, proponha problemas e apresente soluções exclusivamente através da leitura e da escrita é violentá-lo; é, sobretudo, negar um direito – natural – de comunicar-se, de criar, de livre expressar-se.

Educador lembre-se que aqui estão alguns procedimentos para ajudá-lo na sua prática do dia-a-dia, sua experiência, seu feeling e seu compromisso com o ato de educar, também, irão pesar de forma significativa.

### **METODOLOGIA DE PESQUISA OBJETIVOS**

Entende-se que esse distúrbio, entre outras dificuldades que podem ser encontradas em salas de aulas, devem ser objetos de estudo durante a formação acadêmica. Acredita-se que os conhecimentos, durante os estudos que antecedem a formação profissional, é fundamental.

Como tal, é objetivo deste estudo perceber se realmente os professores e gestores possuem algum conhecimento técnico sobre a temática em questão e se os métodos aplicados a estas crianças são adequados e motivadores. Para chegar a uma conclusão sobre o tema, aplicamos as seguintes questões.

### **ATÉ ONDE AS ESCOLAS ESTÃO PREPARADAS PARA LIDAR COM A DISLEXIA? OS PROFESSORES ESTÃO CAPACITADOS PARA TRABALHAR A LEITURA COM ESSES ALUNOS? COMO OS PAIS REAGEM A ESTE DIAGNÓSTICO?**

Para responder esta pergunta foram utilizadas 5 questões com profissionais de educação infantil, como professores, diretores e responsáveis pelo ensino em sala de aula. As questões mudam conforme o cargo e ramo de atuação. Desta forma garantindo maior efetividade na obtenção de resultados. Foram entrevistados 8 profissionais, sendo 1 vice-diretora, 1 diretor, 6 professores. Nesta pesquisa não será revelada a identidade dessas pessoas, e não será dito o nome das instituições de ensino onde foram realizadas estas perguntas. Desta forma garantimos total sigilo e não iremos expor nenhum profissional ou instituição.

### **PERGUNTAS PARA GESTORES**

1. Como a escola trabalha na identificação dessa dificuldade de leitura e lida com esse problema para a aprendizagem desse aluno em sala de aula? 2. Os Professores representantes da instituição em sala estão preparados para identificar essa situação? Eles têm preparo para lidar com a dislexia? 3. Qual a influencia do Estado (Governo) na cobrança da instituição para inclusão de metodologias para ensino de crianças disléxicas? 4. Para escola, qual a importância dada a esta dificuldade do aluno? Como a cobrança é realizada com seus professores? 5. Como

vocês comunicam os pais? Como eles reagem? Como a escola lida com uma possível reação negativa por partes dos pais?

### **PERGUNTAS PARA PROFESSORES**

1. Sobre literatura infantil, como você trabalha com as crianças? Como você lida com as que possuem dificuldades para leitura? 2. Você consegue identificar a dislexia? O que é Dislexia? Você recebeu qualquer tipo de formação nestas áreas?

Observação: Caso o professor consiga responder à questão dois, daremos continuação as próximas perguntas. 3. Como a instituição que você trabalha lida e lhe instrui sobre essa dificuldade? 4. Após a identificação de uma criança com dislexia, qual atitude você toma? Sobre a metodologia de ensino, como você a emprega em uma criança com esta dificuldade? 5. Como você lida com os pais? Como eles reagem? A escola lhe apoia? A instituição ajuda você na resolução deste problema caso haja uma reação negativa?

### **RESULTADOS PRELIMINARES**

Com os líderes, diretores, as repostas foram muito boas, possuíam conhecimento técnico sobre o assunto, responderam com facilidade as questões empregadas, teoricamente foram muito satisfatórias estas repostas. Segundo informações por parte destes gestores, há duas crianças, uma com dislexia diagnosticada, e outra sobre suspeita. Discutem semanalmente a situação destes alunos, entre outros que estão com “status de inclusão” os métodos de ensino. Diretora “ A maior dificuldade está na aceitação dos pais, quando vamos informá-los temos muita cautela e indicamos para que levem esses alunos a um profissional para que haja um diagnóstico preciso, porém eles não reagem positivamente, tem dificuldades na aceitação que o filho possa ter algum problema”. Segundo a direção desta instituição de ensino, há pelo menos 6 alunos com suspeitas de dificuldades variadas, um como já dito, acreditam ser disléxico, outro já acreditam possuir alguma deficiência, entre outros problemas mais graves. E também não possuem profissionais de apoio preparados para auxiliar os professores durante a aula. Não há recursos suficientes para tal.

Com os professores, as repostas não foram muito positivas, em alguns momentos contradizem as repostas empregadas pela direção. Sobre as orientações de métodos de ensino, não são efetivamente ditas como devem ser feitas “são empurradas com a barriga” - informou um professor. Sobre sua formação

acadêmica, não houve nenhuma instrução ou aprendizagem do tema empregado, seus conhecimentos surgiram da prática. Com os alunos de inclusão são colocados em salas junto com os outros, porém ficam de lado, fazem rabiscos aleatórios e não são corretamente instruídos, e devido suas condições, passam os anos sem muitos questionamentos.

Os pais são parcialmente culpados ou totalmente em alguns casos, pois devido a situação “superprotegem” seus filhos, o que impede, na maioria das vezes o trabalho eficaz por parte do professor. Para o estado, apenas importa que estão presentes em salas de aulas comuns, e não separados.

Concluiu-se que se tem um ensino de péssima qualidade, profissionais não preparados, recém-formados sem conhecimento algum, e os mais antigos com conhecimento básicos, ganham a prática ao longo dos anos. Saber lidar com o assunto não é um requisito empregado de forma eficiente. Em colégios particulares a situação desses alunos é um pouco melhor, por possuir profissionais de apoio em sala, porém não podemos considerar eficientes, por serem pessoas despreparadas para lidar com o tema em questão em suma maioria.

### **COMO PODEMOS CRIAR ESTRATÉGIAS QUE POSSIBILITEM CAPACITAR PROFESSORES A TRABALHAR A LEITURA COM CRIANÇAS DISLÉXICAS**

Para que houvesse uma melhor capacitação desses profissionais deveria se se ter uma lei rigorosa e eficiente que atuaria na formação de profissionais para que fossem preparados para tratar esses assuntos como requisito básico e maiores investimentos em seus profissionais de educação, para que assim, possa ser cobrado das instituições melhores resultados.

Obrigatoriedade de conhecimento técnico sobre as várias deficiências, distúrbios e problemas que as crianças possam apresentar em sala de aula, devem fazer parte do currículo de um profissional de pedagogia e de todo professor. Toda instituição deveria promover palestras, cursos, orientações com os pais e seus profissionais de ensino. Para que haja melhor resultados nas metodologias de ensino empregadas nessas crianças.

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

<http://www.dislexia.org.br>. Como interagir com o disléxico em sala de aula, 28 setembro, 2016 por ABD.

<http://repositorio.esepf.pt/bitstream/20.500.11796/760/2/PG-EE2008FlorbelaRibeiro.pdf>. A Criança Disléxica e a Escola, Pós-Graduação em Educação Especial, artigo publicado por Florbela Lopes Ribeiro, 2 de Dezembro de 2008.

<http://www.dislexia.org.br>. O que é dislexia? 19 setembro, 2016 por ABD;  
<https://drauziovarella.uol.com.br/doencas-e-sintomas/dislexia/> MARIA HELENA VARELLA BRUNA 20 de abril de 2011.

<https://www.tuasaude.com/dislexia/>. Rosa Maria Rodriguez Antônio, Fonoaudióloga, Junho 2018.

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S231717822018000200311&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S231717822018000200311&lang=pt). Programa fonoaudiológico em compreensão leitora e ortografia: efeitos na ortografia em disléxicos, Débora Manzano Nogueira, Maria Silvia Cárnio, São Paulo, 17 de maio de 2018.

## COMO ASSOCIAR ESTRATÉGIAS NO 4º ANO DO ENSINO FUNDAMENTAL I, PREVENDO DIFICULDADES NA LEITURA.

Silva,A,L. ; Barbosa, D. ;Santos, S. ;Furtado, P. ; Santos, T.  
Aires Rasga , V.

### Resumo

O artigo em questão foi pensando nas dificuldades referente a leitura no primeiro e segundo ciclo do ensino fundamental, pesquisando estratégias diferentes para desenvolver em sala de aula, levantando também os principais erros cometidos pelos docentes na educação escolar. A leitura é responsável por contribuir de forma significativa, à formação do indivíduo, influenciando-o a analisar a sociedade, seu dia a dia, e de modo particular, ampliando e diversificando visões e interpretações sobre o mundo. É de extrema importância ter professores qualificados e que sejam responsáveis e organizados quando trata-se de seus alunos, pois, deve-se, conhecê-los bem, antes de aplicar qualquer conteúdo, a fim de aprender um pouco sobre cada um, e seus respectivos conhecimentos acadêmicos; o método mais viável para iniciar o conteúdo em sala, é aplicando avaliações diagnósticas antes e depois, para saber o quão a meta pretendida poderá ser alcançada no futuro, que junto com a diversificação, torna aluno e professor cada vez mais próximos, fugindo de um sistema maçante e burocrático.

### Introdução

Este artigo tem como objetivo geral levantar as dificuldades da leitura (quais são as mais comuns); listar as estratégias adequadas nessa fase e como aplicá-las; observar o que esperar do aluno, tendo conhecimento do que já foi ensinado no 1º ciclo de aprendizagem; definir planejamento – como ele é feito e quais são seus objetivos para a escola. Sabendo que o educador ao iniciar esse planejamento deve saber todo conteúdo que poderá aplicar neste período. Este artigo tem como objetivo específica fazer um levantamento das estratégias possíveis para solucionar problemas de leitura no 4º ano. Neste trabalho serão abordadas as definições de planejamento e avaliação diagnóstica, assim como terá como base os PCN (Parâmetro Curricular Nacional). Também será feito um levantamento das estratégias a serem utilizadas.

### Revisão Bibliográfica

Fazer uma avaliação diagnóstica, para levantar possíveis problemas na leitura é de extrema importância para os educadores, educandos e todo o núcleo escolar. Nota-se que para um bom desenvolvimento pedagógico é necessário elaborar estratégias e fazer um planejamento com precisão. No decorrer de nossa pesquisa,

encontramos relatos que enfatizam essas afirmações. Encontramos em Mário Quintana. A importância do livro na vida das pessoas; José & Coelho (1999). Relata como deve ser feito o manuseio de livros em sala de aula. Geraldi (1993). Ressalta que seja proposto aos educandos, escritas que partam de conhecimentos já existentes.

### **Metodologia**

Este artigo científico é composto por pesquisas em livros, tais como outros artigos relacionados, assim, como citações de escritores como Isabel Solé, José & Coelho entre outros escritores; fragmentos dos pensamentos e estratégias de Lev Vygotsky.

### **Alfabetização e Leitura**

Deve-se introduzir a leitura em um contexto escolar como um recurso de conhecimento. A leitura é uma ferramenta importante no desenvolvimento de aprendizagem; cabendo ao educador empregar diferente contexto e estratégias na leitura.

“[...] o aluno é um ser social com cultura, linguagem e valores específicos aos quais ele deve estar sempre atento, inclusive para evitar que seus próprios valores do professor não o impeçam de auxiliar a criança em seu processo de aprender” (José & Coelho, 1999, P.24).

A alfabetização é diferente da compreensão da leitura e escrita. Pode-se o indivíduo ser alfabetizado e não letrado, assim, como, letrado e não alfabetizado. Um exemplo que geralmente é encontrado na sociedade, pessoas que conseguem compreender a leitura através de símbolos (imagens/ figuras). Cabe ao orientador e a unidade escolar renovar e aprimorar novos elementos, seja no coletivo ou individual e resgatar a prática de leitura.

“As escolas devem proporcionar, pelo menos uma vez por semana, aos alunos o manuseio de livros em sala de aula para desenvolver os aspectos sensoriais, emocionais e intelectuais da leitura, mais que seja trabalhado de forma racional e dinâmica” (José & Coelho, 1999).

### **Principais Dificuldades na leitura e na aprendizagem**

Dificuldade de Aprendizagem (DA) é um termo geral que se refere a um grupo heterogêneo de desordens, manifestadas por dificuldades significativas na aquisição

e utilização da compreensão auditiva, da fala, da leitura e da escrita e do raciocínio matemático.

O processo de ensino-aprendizagem e as dificuldades que os alunos encontram em sala de aula relacionada à leitura e escrita, jamais devem ser julgados de forma precipitada sem ao menos conhecer e analisar o meio cotidiano em que o aluno se encontra, por isso é importante conhecer o meio externo e interno no qual ele vive, e a família, os pais, são a base para o suporte da vida escolar do mesmo.

"[...] direito de ler significa igualmente o direito de desenvolver as capacidades intelectuais e espirituais da pessoa, o direito de aprender e progredir" (Bamberger, 1995, p.11).

A escola, juntamente com seus educadores, e a comunidade escolar, tem que saber trabalhar de modo inclusivo, isto é, desempenhar trabalhos em grupos e adequar recursos concretos à prática da leitura, da escrita, e das necessidades dos alunos, a fim de refletir suas diversas culturas e realidades, como também, valorizar as ideais dos alunos, suas experiências, a bagagem vívida por eles e o que os mesmos já obtêm de saberes e conhecimentos, isso é, oferecer oportunidades concretas aos alunos, onde os mesmos possam falar abertamente, e também, expor suas opiniões sobre os mais diversos assuntos. Hila (1999), explica-nos essas condições:

"Ter o que dizer" diz respeito à experiência daquilo que a criança viveu, ou seja, o ponto de partida para toda a reflexão do aluno deve ser as experiências por ele trazidas, suas ansiedades e vivências. É fundamental que, ao propor uma proposta de escrita se parta de conhecimentos já existentes nas crianças. Por exemplo, se em uma atividade de produção solicita-se à criança que elabore uma receita, na sala de aula o professor já deve ter trabalhado atividades de leitura e de escrita que envolva esse gênero. Dessa forma, o aluno precisa sentir que escrever seja algo importante, em que a experiência do vivido passe a ser objeto inicial de reflexão na escola: "o vivido é, portanto, o ponto de partida para a reflexão" (GERALDI, 1993, p. 163).

### **Erros mais comuns**

**-Transformar a leitura em algo entediante e burocrática:** Quando as atividades tornam-se obrigatórias e burocráticas, as crianças acabam se afastando

dela, o melhor método é fazer com que a leitura torne-se algo que desperte a imaginação e desenvolva o lado inspirador das crianças.

**-Avaliar a leitura por meio de provas e questionários:** Procure evitar os questionários. Desenvolva o lado crítico dos “pequenos”, faça debates sobre, para que eles se aprofundem nas histórias.

**-Ignorar os gostos de cada um:** É nesta fase que a autonomia e a consolidação dos gostos pessoais e preferências, isto deve ser aproveitado e respeitado.

### **1º e 2º Ciclo ( 1º Á 5 ano ):**

Nestes primeiros ciclos, no início do ensino fundamental a criança tem como base o meio visual e auditivo. Além do professor, as crianças (mesmo ainda não plenamente alfabetizadas) devem ser estimuladas a ler. No contato pessoal com os livros, elas começam a desenvolver a autonomia - e isso só se faz lendo. Em classe, é possível também organizar atividades em duplas e, claro, discussões coletivas sobre as obras.

**Metacognição e aprendizagem** A metacognição desempenha um papel importante na aprendizagem por mediar a percepção sobre os próprios erros e dificuldades tanto em relação a tarefas e conteúdos como em relação a emoções e motivações, além do monitoramento e avaliação do desempenho na tarefa e das estratégias mais eficientes de realizá-la. A atenção e orientação nos processos metacognitivos permitiria ao indivíduo melhorar sua capacidade de aprender de forma mais geral, por meio de processos de conscientização, monitoramento e controle de seus processos cognitivos e ações.

### **Conhecimentos e processos metacognitivos**

Flavel (1979) propõe um modelo de 4 aspectos da monitoração cognitiva, que seriam o conhecimento metacognitivo (que aglutina os componentes sensibilidade e conhecimento das variáveis da pessoa, da tarefa e da estratégia); as experiências metacognitivas; os objetivos; e, as ações (ou estratégias). A sensibilidade consiste em aprender a identificar em que situações há necessidade de recorrer a determinadas ações ou estratégias e o conhecimento metacognitivo compreenderia crenças a respeito de si, das pessoas, da tarefa e da estratégia, permitindo ao

aprendiz reconhecer e representar as situações, ter mais fácil acesso ao relatório das estratégias disponíveis e selecionar as suscetíveis de se poderem aplicar.

### **Desenvolvimento da metacognição**

A metacognição parece ser uma habilidade tardia, se desenvolvendo por volta dos 7-11 anos, com a contribuição integrada de vários processos, por um lado a internalização gradual e personalização de atividades metacognitivas observadas, guiadas e/ou reguladas por outros (pais, professores, colegas, etc), e por outro a maturação e aquisição de aptidões e conhecimentos cognitivos possibilitando também processos metacognitivos mais complexos, além do desenvolvimento como um todo, incluindo seus aspectos biológicos, sociais, afetivos, motivacionais, etc.

### **Avaliação Diagnostica**

É uma forma prévia que os educadores têm a obrigação de utilizar; -Serve para identificar possíveis dificuldades de aprendizagem nos educandos; -Pode ser feita em qualquer momento do ano letivo, porém, estima-se que para ter um diagnóstico plausível é essencial que seja executada no início do ano, assim os professores terão conhecimentos necessários para elaborar um planejamento das atividades pedagógicas que serão utilizadas em sala de aula e uma outra avaliação no decorrer do ano, para assim acompanhar o desenvolvimento que os alunos estão adquirindo do conteúdo.

No início de cada unidade de ensino, é recomendável que o professor verifique quais as informações que seus alunos já têm sobre o assunto, e que habilidades apresentam para dominar o conteúdo. Isso facilita o desenvolvimento da unidade e ajuda a garantir a eficácia do processo ensino – aprendizagem (HAYDT, 2000,p.20).

Para uma boa avaliação diagnóstica dos alunos do 4º ano, voltada para identificar dificuldades na leitura, é recomendada: -Produção de textos: para avaliar a situação dos educandos em relação a pontuação, parágrafo, acentuação e etc.; - Interpretação de texto usando histórias simples e pequenas: observando se os alunos conseguem executar com facilidade e/ou se sabem o que é interpretação de textos; -Usada também a leitura oral: que deve ser realizada através de estratégias, para que não haja o constrangimento destes discentes.

## Planejamento de Aula

O planejamento de aula é uma forma de programar as atividades dos educandos. Assim os professores podem organizar e coordenar os objetivos sugeridos. Segundo o professor Nélio Parra(1972), “planejar consiste em prever e decidir sobre: o que pretendemos realizar; o que vamos fazer; como vamos fazer e o que e como devemos analisar a situação a fim de verificar se o que pretendemos foi atingindo”. Desta forma é viável que seja executada uma reunião promovida pela unidade escolar, para que os professores discutam os resultados apurados na avaliação diagnóstica e citem os caminhos mais assertivos para solucionar as dificuldades encontradas. Deve o planejamento ser criado também de forma que prepare os discentes para o exercício da cidadania, da autonomia, da ludicidade, da criatividade e das diversidades culturais e artísticas. Um planejamento bem elaborado, deve também ser criado de maneira que possibilite a integração entre aspectos afetivos, físicos, cognitivos, linguísticos, emocionais e sociais da criança.

Planejar é elaborar o plano de intervenção na realidade, aliando às exigências de intencionalidade de colocação em ação, é um processo mental, de reflexão, de decisão, por sua vez, não uma reflexão qualquer, mas grávida de intenções na realidade (VASCONCELLOS, 200, p.43)

O planejamento de aula voltado para aplicação e desenvolvimento da leitura tem como objetivo específico: -Conscientizar o aluno da irregularidade na escrita e consultar o dicionário para extinguir dúvidas; -Ler, interpretar, produzir textos diversificados com coerência; -Distinguir fatos principais e secundários em textos, identificando e caracterizando personagens; -Envolver a ortografia e gramática de forma contextualizada e de acordo com o tema a ser estudado. Alguns tipos de textos que podem ser aplicados nesse ciclo para os alunos trabalharem: -Conto; -Fabulas; -História em quadrinhos; -Entrevista; Cartas. Bilhetes, convites e receitas; -Lendas; Poesias; -Textos extras verbais: imagens, fotos e pinturas; -Leitura em voz alta.

A gramática e ortografia também são trabalhadas neste período. Um modelo de planejamento de Português para o início do 4º ano, extraído do “Educação Transformação”:

<b>Lingua Portuguesa</b>			
<b>- 1º Bimestre</b>			
<b>Conteúdos:</b>	<b>Objetivos:</b>	<b>Desenvolvimento:</b>	<b>Avaliação:</b>
. Alfabeto.	. Ler e escrever o alfabeto minúsculo e maiúsculo.	- Listagem dos nomes dos alunos da turma;	. Observação direta.
- ordem alfabética.	. Identificar encontro vocálico, encontro consonantal e dígrafo.	- Pesquisas de textos de jornais e revistas;	. Auto-correção.
. Encontro vocálico.	. Ler e gravar palavras com as dificuldades estudadas.	- Cartazes;	. Atividades orais e escritas.
- ditongo;	. Compor frases a partir de gravuras.	- Dramatização de ações.	. Testes.
- tritongo;	. Ler com entonação e ritmo.		. Ortografia.
- hiato.	. Descobrir a idéia principal do texto.		. Leitura silenciosa e oral.
. Encontro consonantal.	. Responder a questões de compreensão do texto.		
. Redação.	. Emitir opiniões sobre a história.		
. Número de sílabas.	. Utilizar o vocabulário do texto em outras construções frasais.		
. Interpretação de Textos.	. Classificar palavras quanto ao número de sílabas.		
. Sílabas tônicas.			
. Dígrafo.			
. Sinônimos e antônimos.			

Figura 1 – Lingua portuguesa

Fonte: o autor.

“Planejar é um conjunto de ações coordenadas visando atingir os resultados previstos de forma mais eficiente e econômica”.Luckesi (1992, p.121).

### As Escolas

Muitas unidades escolares dão aos educadores a responsabilidade de montar um planejamento antes do ano letivo ser iniciado, exigindo que elaborem este planejamento baseado no PCN (Parâmetro Curricular Nacional), levando em consideração o que os educandos já devem saber no ciclo que estão, sem levantar a hipótese de haver alunos com déficits nas salas de aula.

Existem poucas escolas que priorizam a avaliação diagnóstica, garantindo assim que sejam apuradas as dificuldades de aprendizagem com antecedência, para que os docentes possam elaborar um planejamento de aula com exatidão. Há relatos de crianças com dificuldades na leitura, devido a problemas oftalmológicos, as mesmas sentem vergonha de comunicar o professor. Seria viável que as escolas adotassem o exame oftalmológico no início do ano letivo junto com a primeira avaliação diagnóstica. Uma realidade assustadora que cresce cada vez mais, são os

alunos com TDAH (Transtorno de Déficit de Atenção com Hiperatividade). Identificá-los no início do ano, antes do planejamento, ajudaria a elaborar estratégias mais precisas, centrando assim a atenção destes educandos de forma positiva e prazerosa.

### **Considerações finais**

Com base nas pesquisas, as escolas que priorizam a avaliação diagnóstica antes do planejamento de aula, tem mais facilidade de trabalhar com alunos déficits; - Conseguem elaborar um planejamento com eficácia e tem melhor desempenho dos docentes e discentes. Fatores que podem influenciar nas dificuldades de leitura além dos já citados são: -Dificuldades na leitura silenciada; -A forma metodológica de como é empregado o ensino-aprendizagem na leitura, que muitas vezes não concede prazer aos discentes; -A forma que o educador aplica para a avaliação individual, para saber os níveis de facilidades e dificuldades de cada aluno; Deste modo, são notório que o professor saberá quais são as dificuldades mais comuns que seus alunos têm na leitura, podendo assim, elaborar atividades e estratégias de acordo com os saberes dos educandos e produzindo a introdução de novos conteúdos.

Por fim, é inteligível que as escolas adotem o hábito da avaliação diagnóstica no começo do ano letivo e que esta preceda o planejamento de aula, outra avaliação no decorrer do ano letivo. Para assim detectar os possíveis problemas de leitura e de maneira lúcida solucioná-los.

### **Referencias**

- <https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/direito/significado-e-estrategiasmetacognitivas/45128>
- <http://www.helioteixeira.org/ciencias-da-aprendizagem/o-que-e-metacognicao/>
- <http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/livro02.pdf>
- <http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/livro01.pdf> : FONSECA, Vitor. Introdução às Dificuldades de Aprendizagem. 2ª edição. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.
- <http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/introducao.pdf>

<https://www.monografias.com/pt/trabalhos3/ensino-fundamental-alunos-leituraescrita/ensino-fundamental-alunos-leitura-escrita3.shtml>

<https://novaescola.org.br/conteudo/2605/literatura-do-1-ao-5-ano-ajude-os-alunos-aler-com-autonomia>

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/desenvolvimento-da-leitura>

## A DIFERENÇA ENTRE A ROTINA ADMINISTRATIVA DE UMA ESCOLA PARTICULAR E PÚBLICA ESTADUAL

SANTOS, R;

LOPES, J;

### RESUMO

Este trabalho apresenta um estudo que tem como objetivo identificar a diferença da rotina administrativa entre uma escola particular e pública. Para tanto utilizou-se pesquisas entre o contexto histórico, legislações e livros sobre o tema dessa pesquisa. A metodologia aplicada foi a pesquisa de campo que objetivou observar com é o processo administrativo de uma escola particular e de uma escola pública.

### 1 INTRODUÇÃO

Segundo o dicionário online de português administrar significa “gerir, governar, dirigir (algo próprio ou não) “. Para administrar é preciso conhecer todas as tarefas a serem desenvolvidas e os recursos que a instituição precisa para funcionar com equidade.

Na evolução histórica da administração, duas instituições de destacaram: a Igreja Católica Romana e as Organizações Militares. A Igreja pode ser considerada uma organização mais formal, mais eficiente da civilização Ocidental. Através dos séculos vem mostrando e provando a força de atração de seus objetivos, a eficácia de suas técnicas organizacionais e administrativas, espalhando-se por todo mundo e exercendo influência, inclusive sobre o comportamento pessoal de seus fiéis. (RH PORTAL,2015).

As Organizações Militares, evoluíram das displicentes ordens dos cavaleiros medievais e dos exércitos mercenários dos séculos XVII e XVIII até os tempos modernos com uma hierarquia de poder rígida e adoção de princípios e práticas administrativas comuns a todas as empresas da atualidade. (RH PORTAL, 2015).

O fenômeno que provocou o aparecimento da empresa e da moderna administração ocorreu no final dos séculos XVIII e se estendeu o longo do século XIX, chegando ao limiar do século XX. Esse fenômeno, que trouxe rápidas e profundas mudanças econômicas, sociais e políticas, chamou-se revolução industrial. (RH PORTAL, 2015).

Para essa teoria a empresa e sua administração são variáveis dependentes do que ocorre no ambiente externo, a medida que o meio ambiente muda, também

ocorre mudanças da empresa e na sua administração. O chamado Fator externo. (RH PORTAL, 2015).

A escola é uma empresa, para funcionar precisar ter suas atividades recursos bem administrados. Cada escola tem sua identidade e características individuais. Nesse sentido surge a questão problema dessa pesquisa: Quais as estratégias utilizadas para administrar as rotinas de uma unidade escolar?

Quando pensamos em administrar uma escola o primeiro passo para que se inicie um bom trabalho é conhecer sistematicamente sua escola como gestor, para que possa planejar ações que possam garantir o funcionamento da escola.

Portanto para assumir a função de gestor na escola precisa ter conhecimentos sobre administração, pois administrar exige habilidade e estratégias.

### **1.1 Objetivo Geral**

Identificar a diferença da rotina administrativa entre uma escola particular e pública.

### **1.2 Objetivos específicos**

- Analisar quais são as rotinas da escola particular e pública. - Identificar as atividades desenvolvidas pelos gestores da escola pública e particular.

### **1.3 Justificativa**

O tema do estudo será a compreensão do entendimento da administração escolar visando despertar o interesse para as inúmeras formas de dirigir uma escola. A importância desse trabalho será conhecer as estratégias do gestor na escola pública e particular, enfatizando sobre tudo a forma que os gestores administram sua escola.

## **2 GESTÃO ESCOLAR PARTICIPATIVA E DEMOCRÁTICA**

Para alcançar um trabalho satisfatório a escola necessita rever seu modelo educacional e abrir suas portas para ouvir sugestões e dar conselhos em relação a assuntos de sua competência, para acontecer um bom funcionamento, podendo acontecer quando ela conseguir proporcionar mudança em todos os membros do âmbito escolar.

A gestão escolar tem sua evidencia na literatura em meados dos anos 90, onde é reconhecida como base primordial para a organização eficaz da escola e dos processos educacionais e mobilizando pessoas para o desenvolvimento e melhoria da qualidade de ensino (LUCK, 2006, a, p.33).

“Gestão democrática, gestão compartilhada e gestão participativa são termos que, embora não se restrinjam ao campo educacional, fazem parte da luta de educadores e movimentos sociais organizados em defesa de um projeto de educação pública de qualidade social e democrática”. Onde todos podem ajudar com sugestões e participar das decisões necessárias em relação a escola (DOURADO, P.1. 2003 ).

A Constituição Federal/88 estabeleceu princípios para a educação brasileira, dentre eles: obrigatoriedade, gratuidade, liberdade, igualdade e gestão democrática, sendo esses regulamentados através de leis complementares.

Enquanto lei complementar da educação, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB nº 9.394/96) estabelece e regulamenta as diretrizes gerais para a educação e seus respectivos sistemas de ensino. Em cumprimento ao art. 214 da Constituição Federal, ela dispõe sobre a elaboração do Plano Nacional de Educação – PNE (art. 9º), resguardando os princípios constitucionais e, inclusive, de gestão democrática.

O Plano Nacional de Educação, (PNE) conforme é citado nos textos legais, tem como objetivo inibir problemas referentes às diferenças socioeconômicas, políticas e regionais, e também com os que se referem à qualidade do ensino e à gestão democrática. O PNE trata dos diferentes faixas e modalidades da educação escolar, um deles é a gestão, do financiamento e dos profissionais da educação. O PNE foi aprovado em 2001 pela (Lei nº. 10.172/2001), traz situações, diretrizes e metas que devem ser atendidos, examinados e avaliados, tendo como meta a democratização da educação em nosso país.

“O mundo do trabalho teve sua lógica alterada e a educação, sobretudo a qualificação profissional, passou a enfatizar a aquisição de conhecimentos e habilidades cognitivas e comportamentais”. (DOURADO, P. 2,2003). É precisa se atualizar, para acompanhar o desenvolvimento da educação, procurando ser um gestor com conhecimento, que saiba as atitudes corretas e legais a serem tomadas.

Observar a escolar, seja ela desenvolvida na escola ou no sistema municipal de ensino, implica em refletir sobre as normas impostas pelo sistema de ensino responsável. Isto porque há uma ligação muito forte entre elas. Pois a equipe gestora precisa cumprir metas e objetivos e agir, para concretizar os objetivos impostos pela legislação educacional.

A gestão da escola se traduz cotidianamente como ato político, pois implica sempre uma tomada de posição dos atores sociais (pais, professores, funcionários, estudantes...). Logo, a sua construção não pode ser individual, pelo contrário, deve ser coletiva, envolvendo os diversos atores na discussão e na tomada de decisões. (BRASIL, P.26,2004).

“A democratização dos sistemas de ensino e da escola implica aprendizado e vivência do exercício de participação e de tomadas de decisão. Trata-se de um processo a ser construído coletivamente”. (BRASIL, P.5,2005). Onde todos podem construir uma escola que atenda as expectativas de cada professor, alunos, pais e demais funcionários. As decisões a serem tomadas será baseada na opinião de cada integrante da escola, assim cada um constrói o andamento escolar.

Assim, ao pensar a lógica e as dinâmicas de participação nas instituições escolares, é fundamental repensar os processos de decisão e deliberação, a organização e as condições de trabalho, os objetivos e as prioridades da instituição, a autonomia e a identidade escolar e, fundamentalmente, o papel dos diferentes atores sociais, bem como as estratégias para a implementação de processos coletivos de decisão, especialmente do Conselho Escolar. (BRASIL, P.12,2004).

Pois o gestor consegue deixar a escola funcionando quanto respeitando sempre os aspectos políticos, administrativos, financeiros, tecnológicos, culturais, artísticos e pedagógicos, com transparência às suas decisões e atitudes que possibilitam os integrantes da escola estarem informados.

A LDB dispõe que:

Art. 14. Os sistemas de ensino definirão as normas de gestão democrática do ensino público na educação básica, de acordo com as suas peculiaridades e conforme os seguintes princípios:

I – Participação dos profissionais da educação na elaboração do projeto político pedagógico da escola;

II – Participação das comunidades escolar e local em Conselhos Escolares ou equivalentes.

Diante do exposto, todo o regimento escolar, planejamento é construído de forma democrática.

A participação dos profissionais da educação na construção do projeto político pedagógico é possibilitar aos funcionários a refletir em relação as melhorias essenciais para colocar em ação no período letivo.

Pensarmos a democratização implica, portanto, compreendermos a cultura da escola e dos seus processos, bem como articulá-los com as relações sociais mais amplas. A compreensão dos processos culturais na escola envolve diretamente os diferentes segmentos das comunidades local e escolar, seus valores, atitudes e comportamentos. Ou seja, a escola é um espaço de contradições e diferenças. (BRASIL, P. 24,2004).

Partindo desse princípio é preciso permitir a participação, a cooperação, o diálogo, nada deve ser imposto e sim combinado, ter respeito, e construir um dia a dia com princípios e rico de projetos que capacitem os alunos.

Para que a tomada de decisão seja partilhada, é necessária a implementação de vários mecanismos de participação, tais como: o aprimoramento dos processos de provimento ao cargo de diretor, a criação e consolidação de órgãos colegiados na escola (Conselhos Escolares, Conselho de Classe...), o A gestão democrática: aprendizagem e exercício de participação 29 fortalecimento da participação estudantil por meio da criação e consolidação de grêmios estudantis, a construção coletiva do projeto político-pedagógico da escola, a progressiva autonomia da escola e, conseqüentemente, a discussão e a implementação de novas formas de organização e de gestão escolar e a garantia de financiamento público da educação e da escola nos diferentes níveis e modalidades de ensino. (BRASIL, P. 25,2004).

A participação não é aberta para qualquer pessoa, para participar das reuniões com o diretor sobre tomada de decisões é formado por um grupo de professores, pais, o conselho de escola e o grêmio estudantil, que é composto por alguns alunos. Esses grupos farão parte da gestão democrática, visando melhorar o caminhamento da escola. O grêmio estudantil é amparado por meio da Lei nº 7.398/85, a qual assegura que a organização e a criação do grêmio estudantil é um direito dos alunos.

O conselho escolar “trata-se de uma instância colegiada, que deve contar com a participação de representantes dos diferentes segmentos das comunidades escolar e local, podendo constituir um espaço de discussão de caráter consultivo, deliberativo, fiscalizador e mobilizador”. (BRASIL, P. 48,2004). A quantidade de integrante depende do tamanho da escola, o conselho escolar é soberano nas tomadas de decisões, pois coordenam a equipe escolar e criam estratégias que apoiam o gestor fortalecendo a organização da escola. Existem também as associações de pais que participam das reuniões democráticas da escola.

### **3 O CADERNO DO GESTOR DA ESCOLA PUBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

O diretor da escola pública segue as orientações dos decretos do governo do estado de São Paulo e a proposta curricular conhecida como caderno do gestor.

“ A Proposta Curricular faz parte de um plano político para a melhoria da qualidade do ensino oferecido pelas escolas públicas do Estado de São Paulo. Ela é válida, portanto, para todas as escolas que compõem o sistema estadual de ensino. “ (CADERNO DO GESTOR, P.,29,2008). Essa proposta da autonomia, desde que respeite as normas do sistema.

Segundo a LDB 9.394/96, a Proposta Pedagógica da escola deve ser definida com autonomia pelos estabelecimentos de ensino, de acordo com as regras dos sistemas de ensino a que estão a serviço.

Uma das orientações do caderno do gestor é: “Os alunos têm direito de aprender. Esse é o lema da atual política. Esse deve ser o lema de sua escola. As escolas públicas estaduais seguem uma proposta de ensino, onde o aluno recebe apostilas referente a cada disciplina com propostas curriculares. Ensino Fundamental Ciclo II e Ensino Médio por disciplina:

Língua Portuguesa, Arte, Educação Física, LEM – Inglês (área Linguagens e Códigos e suas Tecnologias); História, Geografia, Filosofia (área Ciências Humanas e suas Tecnologias); Ciências, Física, Química, Biologia (área Ciências da Natureza e suas Tecnologias); Matemática (área Matemática).

Nesses cadernos, há alguns textos comuns: □ Apresentação; □ Princípios para um currículo comprometido com seu tempo;

São orientações que ajudam os professores a trabalhar de forma eficiente com as apostilas, evitando o fracasso escolar.

Estrutura da proposta Princípios da organização curricular, (CADERNO DO GESTOR, P.32, 2008):

Currículo é cultura. O currículo deve ser referido a competências. O currículo tem como prioridade as competências leitora e escritora. O currículo deve articular as competências para aprender. O currículo é contextualizado no mundo do trabalho.

O objetivo é o sucesso na aprendizagem dos alunos, trabalha-se em prol do aluno. É garantido ao aluno o direito a recuperação e o diretor e o coordenador

devem fiscalizar o processo de recuperação. Segundo a resolução SE – 6, de 24-1-2008, (CADERNO DO GESTOR, P.36, 2008), dispõe:

Art. 1º – A recuperação da aprendizagem constitui mecanismo colocado à disposição da escola e dos professores para garantir a superação de dificuldades específicas encontradas pelos alunos durante o seu percurso escolar e ocorre de diferentes formas, a saber:

I – Contínua: a que está inserida no trabalho pedagógico realizado no dia-a-dia da sala de aula, constituída de intervenções pontuais e imediatas, em decorrência da avaliação diagnóstica e sistemática do desempenho do aluno;

II – Paralela: destinada aos alunos do Ensino Fundamental e Médio que apresentem dificuldades de aprendizagem não superadas no cotidiano escolar e necessitem de um trabalho mais direcionado, em paralelo às aulas regulares, com duração variável em decorrência da avaliação diagnóstica;

III – de ciclo: constitui-se em um ano letivo de estudos para atender aos alunos ao final de ciclos do Ensino Fundamental que demonstrem não ter condições para prosseguimento de estudos na etapa posterior.

Art. 2º – Para o desenvolvimento das atividades de recuperação paralela, cada unidade escolar deve elaborar projetos especiais a serem desenvolvidos ao longo do ano letivo, na seguinte conformidade:

I – No primeiro semestre, a partir do início de março até o final de junho;

II – No segundo semestre, a partir do início de agosto até o final de novembro.

1º – O aluno permanecerá nas atividades de recuperação somente o tempo necessário para superar a dificuldade diagnosticada.

Como esclarece a legislação o aluno tem o direito de ser reavaliado, o diretor precisa oferecer recursos, administrar o material pedagógico e manter os recursos em bom estado para garantir o uso, afim de garantir a qualidade do ensino. Desenvolver estratégias para zelar dos recursos pedagógico, e também fazer a manutenção dos objetos e repor os materiais de uso escolar.

O caderno do gestor (2008), faz observações para o diretor sobre aspectos da escola que precisam ser cuidados, para proporcionar melhorias no ambiente escolar:

Leia a atual Proposta Pedagógica de sua escola. Observe, analise e registre, se desejar, os seguintes dados: 1. Como a escola é caracterizada na Proposta?

2. Qual a disposição física da escola?

A. Número de salas de aula;

B. Sala de professor, sala de diretor, outras salas administrativas;

C. Laboratórios, biblioteca, secretaria, quadra, sala-ambiente, laboratório de informática; D. Pátio externo, refeitório, banheiros, quadra de esportes;

E. Aspecto externo da escola;

F. As instalações funcionam?

G. Verificar os aspectos particulares do ambiente em geral.

3. Como a escola está organizada:

A. Regimentos escolares;

B. Horários de funcionamento;

C. Grades curriculares;

D. Formas de avaliação;

E. Calendário escolar;

F. Reuniões de HTPC;

G. APM, grêmio estudantil, diretor, coordenador, secretário, funcionários, professores, alunos. 4. Quais os problemas que caracterizam a escola?

A. Retenção;

B. Desistência;

C. Indisciplina;

D. Falta de professores;

E. Desinteresse.

5. A Proposta Pedagógica de sua escola: A. Está em dia com a atual legislação estadual e nacional (vide textos anexos de legislação estadual)?

B. Reflete a atual Proposta Curricular?

C. Quais mudanças deverão ser realizadas?

O gestor é orientado a acompanhar de forma minuciosa as operações escolares para poder desenvolver meios para administrar a escola, funcionários e alunos de acordo com a proposta curricular do governo do estado de São Paulo.

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

A referência: RH portal. História e evolução da administração. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/historia-e-evolucao-da-administracao/> Acesso em: 25 de setembro de 2018.

Brasil. Programa Nacional de Fortalecimentos dos Conselhos Escolares. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Consescol/ce\\_cad5.pdf](http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Consescol/ce_cad5.pdf) Acesso em 27 de setembro de 2018.

BRASIL. Lei nº 9394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/lei9394\\_ldbn1.pdf](http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/lei9394_ldbn1.pdf)>. Acesso em 20 de setembro de 2018.

A referência: PNE. O plano de educação 2014/2024 em movimento. Disponível em: <<http://pne.mec.gov.br/>> Acesso em: 22 de setembro de 2018.

Caderno do Gestor: gestão do currículo na escola. Disponível em: <[http://www.rededosaber.sp.gov.br/portais/portais/18/arquivos/caderno\\_gestor\\_final\\_red.pdf](http://www.rededosaber.sp.gov.br/portais/portais/18/arquivos/caderno_gestor_final_red.pdf)> Acesso em: 26 de setembro de 2018.

## A INCLUSÃO DO DEFICIENTE SURDO NA APRENDIZAGEM DAS SÉRIES INICIAIS

CARDOSO, T;

LOPES, J.

### 1 INTRODUÇÃO

A deficiência auditiva é descrita como “ a perda bilateral, parcial ou total de quarenta e um decibéis (db) ou mais, comprovada por audiograma nas frequências de 500 hertz, 1000 e 2000 hertz” segundo a Lei n. 5296/ 04.

Segundo o Censo Demográfico de 2010, realizado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Estatística), no Brasil, 19% da população apresenta pelo menos, uma das deficiências investigadas, sendo elas: visual auditiva, motora ou intelectual.

“Pessoa com deficiência auditiva é aquela cuja audição está prejudicada a ponto de dificultar, mas não impedir a compreensão da fala. Pessoa com surdez é aquela cuja audição está prejudicada a ponto de impedir a compreensão da fala através do ouvido”. (HONORA, P.26, 2014). As pessoas surdas se comunicam pela linguagem de sinais (LIBRAS).

No início do século XVII, Juan Pablo Boney, um padre espanhol publicou o primeiro livro que descrevia o alfabeto manual, Reduccion de las letras y arte para enseñar a hablar Los mudos. A educação dos surdos no Brasil teve início com a vinda da família real. D. Pedro II, que tinha um neto surdo, filho da princesa Isabel, convidou o professor Hernest Huet para fundar o “ Instituto de Surdos Mudos no Rio de Janeiro” em 26 de setembro de 1857, que atualmente recebe o nome de Instituto Nacional de Educação dos Surdos (INES), é se localiza em Laranjeiras, no Rio de Janeiro. (HONORA, P.58, 2014).

“Outra instituição que muito contribuiu e continua contribuindo para a educação dos Surdos é o Instituto Educacional São Paulo – IESP, que foi fundado em 1954 e posteriormente doado para a Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC- SP)”. (HONORA, P.60, 2014).

Atualmente existem duas leis e um decreto que reconhecem e garantem o ensino. Ainda é preciso muitas melhorias para o ensino da pessoa surda. Partindo dessa premissa surgiu o interesse pelo assunto onde durante as aulas do curso de

pedagogia me identifiquei com a língua de sinais e outros recursos que facilitam a aprendizagem da criança surda, onde posteriormente pretendo me especializar sobre o tema.

Este trabalho apresenta um objetivo geral para cujo alcance é complementado com objetivos específicos, detalhados a seguir.

### **1.1 Objetivo geral**

Realizar um levantamento bibliográfico das ações até agora desenvolvida para incluir e facilitar a aprendizagem dos alunos surdos.

### **1.2 Objetivos específicos**

Familiarizar-se com os recursos para ensinar os surdos. - Conhecer os tipos de atividades que são trabalhadas com o surdo.

### **1.3 Justificativa**

Este trabalho tem como finalidade explorar atividades e recursos afim de incluir o aluno surdo na sala de aula. Acreditando que existem poucos professores para ensinar o aluno surdo, surgiu o interesse de se preparar para conhecer melhor a aprendizagem do surdo.

## **2 METODOLOGIA DA PESQUISA**

O presente trabalho foi desenvolvido por meio de uma pesquisa bibliográfica, que me permitiu compreender como é o ensino do surdo nas series iniciais.

No intuito de embasar o referencial teórico, a pesquisa foi feita através de artigos disponíveis online no google acadêmico e scielo, livros e revistas científicas. Para elaboração da revisão narrativa, definiram-se as seguintes etapas: seleção da temática (elaboração da pergunta norteadora), estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão de artigos, seleção dos artigos (seleção das amostras), análise e interpretação dos resultados.

A pesquisa bibliográfica será feita através da seleção de artigos sobre a temática em estudo. Onde serão organizados para fazer a discussão e conclusão do trabalho.

## **3 INCLUSÃO**

A LDB em seu parágrafo 1º dispõe que “haverá, quando necessário, serviços de apoio especializado, na escola regular, para atender as expectativas do aluno especial.

Entende-se por Educação Especial, para efeitos desta Lei, a modalidade de educação escolar, oferecida preferencialmente na rede regular de ensino para educandos com necessidades especiais. (Artigo 58 da LDB/96).

Pereira (2009), “o indivíduo com necessidade especial deve como qualquer pessoa ter acesso a uma educação de qualidade e a todos os mecanismos necessários para que seu aprendizado seja possível” . . . , Ao falar de educação especial, isto inclui todas as crianças que precisam de apoio e acompanhamento específico. Essas crianças necessitam de mais atenção, paciência e respeito de todos.

Para a criança deficiente conseguir realizar atividades que ajudem no seu desenvolvimento, ela precisa de atendimento especializado, o professor precisa conhecer a deficiência do aluno e saber quais tipos de atividades serão desenvolvidas por elas.

A preparação dos profissionais, os recursos e a infra-estrutura ainda são polêmicas no meio da inclusão social e escolar, o que podemos dizer é que a inclusão escolar só irá acontecer quando todos estiverem preparados e capacitados para receber alunos com necessidades especiais em salas de aulas. (PEREIRA, P.14,2009).

O professor não deve ignorar as dificuldades da criança inclusiva, deve procurar recursos para auxiliá-la sendo responsabilidade do professor e da gestão oferecer um ambiente que ela se sinta acolhida e assistida.

### **3.1 A Língua Brasileira de Sinais**

A língua de sinais surgiu nos mosteiros da Idade Média, entre monges que estavam enclausurados e faziam voto do silêncio. Criaram uma forma rudimentar de se comunicar por gestos e mímicas. (HONORA, P. 67, 2014). Daí surgiu a ideia de adequar a comunicação por gestos para ajudar os surdos a se comunicarem.

A língua de sinais é a língua oficial das pessoas surdas.

Ao contrário do que muitas pessoas acreditam, as línguas de sinais são línguas complexas, com semântica, sintaxe, morfologia e estrutura e gramática específica. As línguas de sinais em nada são inferiores a as línguas orais. Através das línguas de sinais pode-se dialogar em qualquer

assunto: política, economia, filosofia, literatura, ciência, sentimentos, poesias, piada, Teatro, filmes, entre outros. (HONORA, P. 67, 2014).

A língua de sinais foi desenvolvida para incluir o surdo na sociedade, por ser eficaz foi regulamentada como indispensável para o surdo.

Honora (2014), “As línguas de sinais não são universais, pois cada país tem a sua própria língua de sinais”. Pois variam muito a comunicação então cada país desenvolveu a sua linguagem manual.

A autora mostra no quadro a seguir algumas diferenças encontradas na língua portuguesa, (HONORA, P.69, 2014).

Tabela 1 - Diferença da língua portuguesa para a língua do surdo

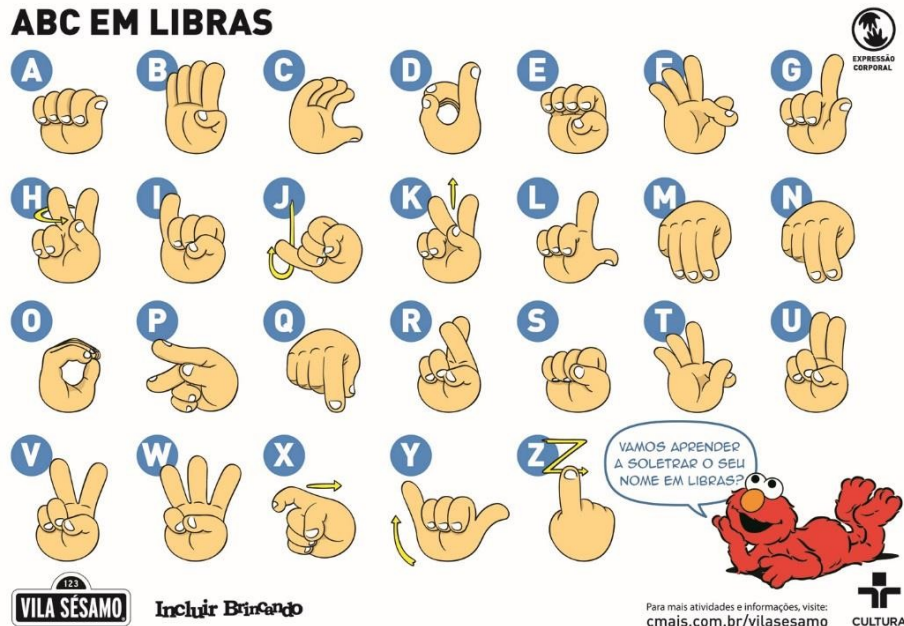
<b>LÍNGUA PORTUGUESA</b>	<b>LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS</b>
Presença de conjugação verbal	Ausência de conjugação verbal: quando necessário é usado somente passado, presente ou futuro.
Presença da concordância de gênero	Ausência de concordância de gênero: quando necessário é usado somente os sinais de homem e mulher.
Presença de artigos e preposições	Ausências de artigos e poucos usos de preposições.
Presença de um alfabeto fonêmico	Presença de um alfabeto manual: conjunto de sinais que representam cada letra da Língua Portuguesa.
Soletração	Datilologia

Todos esses itens descritos na tabela acima evidência que existem algumas diferenças entre a língua portuguesa e a LIBRAS.

Honora (2014) esclarece que o alfabeto manual é usado para descrever alguma palavra que não tenha sinal específico, nomes, endereços, etc.

O alfabeto é representado pelos sinais da figura abaixo:

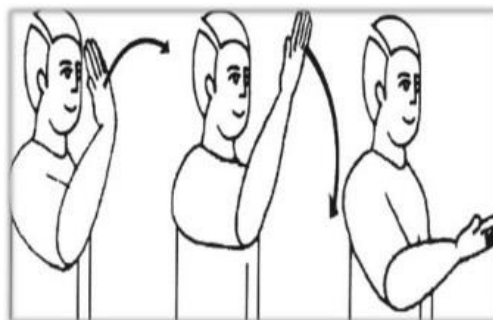
Figura 1: Alfabeto em Libras



O alfabeto são os primeiros sinais a serem ensinados e mostrados aos seus aprendizes, sendo que eles possam ser ouvintes ou surdos, através dos sinais com as letras os aprendizes podem formar palavras, ou até mesmo treinar para não ter tanta dificuldade em aprender os outros sinais que são representados por palavras, já que querendo ou não é necessário que os aprendizes consigam decorar ou memorizar os sinais. (PEREIRA, P.17,2009).

Para aprender a língua de sinais é preciso praticar, os gestos para memorizar. A autora Honora (2014), explica que a datilologia é a descrição através da letra do alfabeto manual. Como mostra a imagem a seguir.

Figura 2: Datilologia



**obrigado**

fonte: [diannags.blogspot.com](http://diannags.blogspot.com)

### 3.2 Como deve ser chamada a pessoa surda?

Ao conviver com uma pessoa surda, surge as vezes a preocupação em como chama- lá, de surdo, surdo / mudo? A autora e pouca o termo correto (HONORA.P.77, 2014):

1. Quando ela tiver uma perda de audição severa ou profunda e, além disso, se comunicar pela Língua Brasileira de Sinais: pessoa surda com surdez.
2. Quando ela tiver uma perda de audição leve ou moderada e além, disso, Se comunicar pela língua oral: pessoa com deficiência auditiva.

A autora afirma que não se deve usar o termo portador, pois denota carregar, o que não é o caso da deficiência, seja ela qual for. É importante saber como referenciar a pessoa surda para não causar constrangimentos.

### 3.3 Cultura surda

A autora Honora, (2014), cita em seu livro uma frase do autor Laraia: “ a natureza dos homens é a mesma, são os seus hábitos que os mantêm separados”. Cada pessoa tem o seu jeito de se expressar, e a pessoa surda geralmente por causa da sua deficiência acaba se distanciando das pessoas pela dificuldade na hora de se comunicar. Mas mesmo com sua deficiência o surdo consegue encarar as limitações. A autora Honora (2014), descreve no quadro a seguir:

ASSUNTO	SURDO	OUVINTES
Conversar embaixo da água	Os surdos podem conversar embaixo da árvore em Libras.	Não conseguem se comunicar pela fala na mesma situação.
Conversar no escuro	Os surdos não conseguem se comunicar no escuro por se tratar de uma língua viso motora	Ouvintes conversam no escuro pois é uma língua oral.

Comunicação em ambientes lotados ou barulhentos.	Os surdos se comunicam sem problemas em ambientes lotados ou barulhentos.	Ouvintes precisam gritar para se fazerem entender na mesma situação.
Comunicação pelo telefone	Os surdos precisam de um intermediário para que a ligação telefônica seja estabelecida, problema este resolvido atualmente com os serviços de mensagens de textos celulares.	Ouvintes se comunicam pelo telefone com facilidade.
Comunicação enquanto se alimentam	Os surdos podem se comunicar enquanto se alimentam sem parecer sem educação, pois se comunicam pelas mãos.	Ouvintes que se alimentam e falam ao mesmo tempo são vistos como mal-educados.
Comunicação enquanto dirigem	Os surdos ao volante que tentarem se comunicar com as mãos estarão correndo o perigo de acidentes.	Ouvintes podem dirigir enquanto conversam sem precisar tirar os olhos do trânsito.
Oração	Os surdos fazem suas orações em Libras e, para manterem -se unidos com as pessoas ao seu redor, em vez de darem as mãos, aproximam seus pés.	Os ouvintes fazem suas orações com as mãos unidas pois sua forma de comunicação é oral.

Fonte: Honora

Os exemplos citados no quadro acima mostram exemplos de como é a vida do surdo e do ouvinte, onde é possível perceber que o surdo não é incapaz de agir em nenhuma circunstância.

A tecnologia ajuda a facilitar as atividades e beneficiam os deficientes surdos, a autora (HONORA p. 84,2014), cita exemplos:

Celular: o uso dos torpedos de mensagem de texto facilita a comunicação, evitando ter intermediários para ligações.

Computador: o uso do e-mail e o acesso a internet facilitam as pesquisas, os encontros, os compromissos, entre outras atividades; Telefone para surdo (TS): possibilitou uma autonomia e independência muito importante para as pessoas com surdez. OTS pode ser instalado em residências, em locais públicos e entidades privadas. Campainhas, telefones, babás eletrônicas com sinalização luminosa ou alerta vibratório. Despertadores vibratórios Televisão: o uso de legendas ou tela de intérpretes traz conhecimento para as pessoas surdas.

Esses recursos ajudam o surdo a interagir melhor com o mundo, onde é possível perceber que o surdo não é pior que ninguém só apenas diferente por causa da surdez.

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

PEREIRA, Simone Rodrigues. Os processos de alfabetização e letramento em libras: um percurso semiótico. Monografia- Faculdades Integradas FAFIBE. Bebedouro. São Paulo-2009. Disponível em:<  
<http://www.unifafibe.com.br/revistasonline/arquivos/revistalettrasfafibe/sumario/6/14042010181500.pdf>> Acesso em 26 de setembro de 2018.

HONORA, Marcia. Inclusão educacional de alunos com surdez: concepção e alfabetização: ensino fundamental,1º ciclo. São Paulo: Cortez, 2014.

## ATENDIMENTO AO CLIENTE “EDUCACIONAL

Botelho, S.

Souza, I.

### **RESUMO**

Este trabalho apresenta um estudo de caso em uma empresa educacional sobre o procedimento cliente x atendimento, procurando melhorar desde o início do processo de matrícula até a fidelização ao cliente. Neste estudo foi questionado o porquê da insatisfação do cliente e a desmotivação do colaborador, por estes motivos nos levou a detectar onde ocorre a falha, mesmo perante vários treinamentos e capacitações. Através de um trabalho bibliográfico, esta pesquisa encontrou fontes através da internet e livros referentes ao assunto abordado, e encontrou neles métodos que poderão ser úteis na implantação dentro da organização.

### **Introdução**

O presente artigo aborda métodos e meios de buscar melhorias no setor de atendimento dentro de um ambiente educacional, ele trata das formas possíveis de se adequar e adaptar na rotina administrativa tais como: o bom atendimento, a qualidade dos serviços, a motivação aos colaboradores e o resultado positivo a Instituição, a boa comunicação entre a equipe e os demais setores que englobam toda a organização, e com isso tendo como retorno cliente satisfeitos e fidelizados. O clima organizacional é importante para que a imagem da Instituição transmita como pessoas informadas, colaboradores preparados, atendimento de qualidade, assim captando o cliente para apresentar e vender seus serviços, bom para ambos. Para isso é necessário ter o conhecimento geral da empresa dos produtos e serviços a ser vendidos, realizando treinamentos e capacitando-os. O cliente é exigente, busca qualidade, valores acessíveis, organização, entre outros, e o atendimento tem que estar preparado para todos os tipos de clientes, a concorrência é grande e fidelizar é uma conquista.

### **A problemática**

No ambiente educacional, apresenta-se em alguns períodos do ano, o processo de matrícula e rematrícula, onde o movimento tende a ser alto e neste

período é necessário a equipe estar capacitada para melhor atender o cliente. O que ocorreu na Empresa “X” entre o período de outubro de 2017 à março de 2018, um desgaste pessoal na equipe que houve muita rotatividade de colaboradores, e em meio a crise econômica do País, foram se contratando e demitindo em prazo muito curto, e não houve tempo hábil para que a equipe se engajasse, mesmo sendo aplicado treinamentos e provas para contratação, e em meio a correria alguns colaboradores se sentiram desmotivados, despreparados, e assim deixando transparecer falta de preparo e entusiasmos perante ao cliente. O cliente não imagina a forma que se contratou, que se treinou, se o mesmo colaborador já está em atendimento, o cliente entende-se que ele já está capacitado e quer o melhor atendimento, e a busca de perguntas e respostas no ato do atendimento, aparentando despreparo e correria, que fica até uma imagem negativa da Instituição. Isso afeta até colaboradores mais antigos, que acabam sobrecarregando outras tarefas que não lhe são de sua competência, é um período que se necessário a equipe estar entusiasmada, um colaborar com o outro, motivada, para que então seja emitido ao cliente que ali tem trabalhadores comprometidos, preparados, engajados e motivados.

### **Justificativa**

No intuito de buscar a melhorias na prestação de serviço, é necessário primeiro capacitar quem vende o produto, com treinamentos, desenvolvendo através de recursos humanos métodos e meios para as execuções das tarefas rotineiras, evitarem rotatividade de funcionários que ocorre muito devida desmotivação, criar um clima organizacional harmonioso e produtivo. Sabendo-se que a qualidade na prestação de serviços é um dos grandes diferenciais das empresas, e a satisfação ao cliente o define no mercado competitivo. O colaborador desmotivado deixa transparecer uma imagem negativa e isso é ruim para as vendas.

### **Objetivo geral**

O objetivo é motivar o colaborador, treinando, capacitando, dando as ferramentas para execução e qualidade no atendimento, proporcionando retorno positivo a Instituição e ao colaborador.

### **Referência Teórica**

Gestão de Qualidade: Entende-se por qualidade, algo perfeito, bom, o melhor. Dentro de uma organização os colaboradores devem ser vistos antes de tudo, como pessoas comuns, uma forma estratégica gerencial deve ser elaborada para que todo processo seja positivo, agregue a equipe informações necessárias para que não sofram impacto negativo na execução de suas tarefas. “[...] a estratégia gerencial de envolvimento dos recursos humanos com a qualidade pode tirar partido do fato de que já se tem noção intuitiva da qualidade.” (PALADINI, 2012.).

Qualidade na prestação de serviços:

“[...]Um elemento que altera inteiramente o processo de Gestão de Qualidade no setor de serviços é o fato de, por estar fisicamente presente em sua geração, o cliente interfere na produção de serviços. O atendimento pelo ao cliente, portanto, envolve expectativas expressas por ele durante o próprio processo e requer extrema flexibilidade, criatividade e capacidade de adaptação” (PALADINI, 2012. pág. 168).

Todo o processo visa atender ao cliente de forma a satisfação, atendendo as necessidades ali procuradas pelo cliente. “[...] Construir a satisfação o cliente por meio da qualidade e valor é o ponto chave do novo pensamento mercadológico.” (COBRA, 2009).

“[...] A qualidade é um problema de todos os funcionários e abrange todos os aspectos da operação da empresa. Ou seja, a qualidade é uma questão sistêmica. Garantindo-se a qualidade do sistema, garante-se a qualidade dos produtos e serviços.” (Maximiano, 2000.pg 73).

O Cliente: O cliente é o alvo da organização, para se conquistar, manter, fidelizar, é necessário entender suas necessidade e prioridades, encantando, oferecendo além de produtos benefícios sociais, fazer o cliente fazer parte da empresa, ser especial, não somente benefícios financeiros, que também é importante, mas agregar valores no relacionamento cliente x empresa, e é ai que a primeira impressão, é a que fica, quando o cliente conhece somente por nome, ou seja, por meios de comunicações, marketing, e de fato quando se quer conhecer pessoalmente, o primeiro contato é o atendente, o que irá recepcioná-lo, onde então entra toda a técnica e conhecimento para atendê-lo.

Satisfação de clientes: O cliente tem um leque de opções hoje em dia, em buscar de várias formas o produto ou serviço que lhe é interessante, e a organização precisa entender o cliente, o que busca procurar atender suas necessidades da melhor forma, desde a comunicação até a entrega do produto/ou serviço. Um cliente insatisfeito nos dias de hoje, além de não se tornarem mais um cliente, ele pode por si prejudica a imagem da empresa de forma rápida e instantânea, através de mídias,

no qual o impacto nesses processos, é tão rápido que fica difícil da empresa se restabelecer e ganhar novas confianças, por isso é importante satisfazer o cliente, evitar que a concorrência o faça antes, buscar um bom relacionamento, estar atento as tendências e mudanças no mercado. Ser cordial, evitar recados, saber ouvir o cliente mesmo diante de uma reclamação, independente de credo, cor, religião, a partir do momento que o cidadão procura sua empresa, ali ele já deve ser tratado como “o cliente”, esclarecer suas duvidas, buscar descobrir quais suas necessidade e desejos, e atende-lo da melhor forma possível. “[...] satisfazer o cliente é oferecer o que ele deseja e da maneira que ele anseia.” (COBRA, 2009).

#### Atração de Clientes:

“[...] A tarefa de encantar clientes por meio de qualidade, serviço e valor não é nada fácil e exige um conhecimento muito grande de suas necessidades e desejos e, para tal, muito esforço e energia devem ser utilizados.” (COBRA, 2009 pg.25).

Nesse item a organização precisa cativar o cliente, entendendo suas necessidades no qual busca pelos seus serviços e produtos, e para isso toda a equipe e organizações precisam estar preparadas e conectadas, para melhor atend-lo.

OS 7 pecados da qualidade do serviço ao cliente: Existem formas de cativar o cliente, porém é necessário observar também que pode destruir qualquer relacionamento positivo, evitando as 7 maiores ameaças para qualquer empresa: Segundo Marcos Cobra 2009 págs. 26 e 27, demonstra em seu livro de Administração de marketing no Brasil, segue abaixo os 7 pecados da qualidade de serviços ao cliente, que se devem ser evitados:

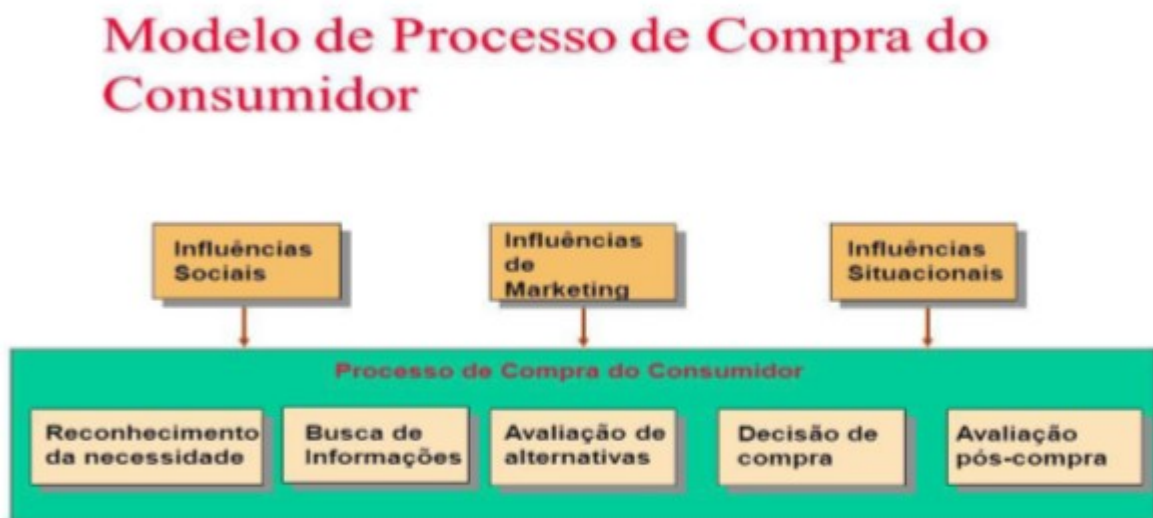
Apatia – principalmente os de linha de frente no atendimento, fazer pouco caso do cliente; – Dispensa – o atendente não entende as necessidades, usa os termos “não temos”, “ainda não chegou”, sem procurar entender. – Condescendência – tratar o cliente como criança, não sabendo o que quer. – Automatismo – comportamento como robô, sem nenhum tratamento mais personalizado

Passeio – jogar o cliente de um setor para o outro, sem procurar entender seu problema  
2.3.6 – Frieza – uma forma de indiferença e hostil, machuca qualquer cliente.  
2.3.7 – Livro de Regras – desculpas mais comuns para mal atendimento, coloca as normas da empresa acima da satisfação do cliente.

O comportamento do consumidor:

“[...] os pensamentos, sentimentos e ações dos consumidores e as influências sobre eles que determinam mudanças. ” (CHURCHILL, 2003.pg146). O consumidor hoje é um cliente exigente, ele pesquisa e avalia o que melhor lhe convém, o consumidor passa por um processo de compra que lhe auxilia na decisão da compra, através de três tipos de influência: Social, Marketing e Situacionais, como pode ser visto na figura 1, o processo começa por reconhecimento de suas necessidades.

Figura 1- Modelo de Processo de Compra do Consumidor



Fonte: <https://www.google.com.br/search?q=modelo+processo+de+compra+imagem>

O colaborador:

O colaborador precisa estar antenado aos produtos e serviços da organização, para isso é necessário treiná-lo, comunicá-lo dos acontecimentos, motivá-los e assim o mesmo fará suas tarefas com conhecimento e comprometimento. O colaborador como o cliente, também precisa ser encantado, pois o mesmo fará parte da equipe, peça importante na organização, principalmente os de linha de frente, “os atendentes”, que lidam diretamente com o cliente, esses têm que estarem engajados, motivados, treinados e comprometidos com a organização, pois são eles no ato da compra/ ou prestação do serviço que primeiro representam a empresa, que passarão a primeira imagem, organização e conhecimento.

**Motivação:** No clima organizacional, é preciso trazer o entusiasmo ao colaborador, alegria e pessoas que tenham orgulho de suas atividades. A motivação não vem somente de uma boa recompensa monetária, reconhecimento, elogios, treinamento, participação, aperfeiçoamento pessoal, e quem estimulam a isso, é a liderança, estudando cada perfil profissional, buscando o melhor de cada colaborador, trazer um clima organizacional de equipe, respeito, apoio, dar ferramentas para sua construção profissional dentro da organização, cultivar o potencial de cada colaborador.

“[...] para atingir a eficácia, as organizações precisam contar com recursos, sejam financeiros, produtivos, técnicos e assim por diante.”(BERGAMINI, 2013). “[...] tornou-se evidente que as pessoas deveriam ser treinadas, o que as levaria a resultados mais rápidos e de melhor qualidade”. (BERGAMINI, 2013)

Segundo Maximiano a motivação é um processo pelo qual uns conjuntos de razões ou motivos induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento, há dois grupos de motivos que influenciam o desempenho, motivos internos que surgem pelas próprias pessoas e os motivos externos são criados por ambientes ou situação que a pessoa se encontra.

A motivação ao colaborador atrai respostas positivas a organização, sendo no clima organizacional, no comprometimento do colaborador, e isso, transparece ao cliente como imagem de uma empresa de qualidade e organizada.

**Equipe:** Nas organizações, a equipe é essencial para que todo o resultado seja gratificante tanto aos colaboradores quanto a empresa, trabalhar em grupo é uma necessidade social, e elas funcionam em dois níveis: tarefas e processos, e ambos devem ser bem administradas. Cada membro de equipe tem seu papel importante, onde o líder deve motivar, encaminhar e apresentar como lidar com o dia a dia, os conflitos devem ser administrados para que a equipe não desanime, buscando resolver os problemas e fortalecer os colaboradores com entusiasmo. O tratamento adequado com diferentes pessoas é a conhecer suas qualidades, valores e capacidades dentro da organização.

“[...] Um indivíduo associa-se a outros em forma de grupos e a organização não só necessita trabalhar com indivíduos, mas também reconhecer o grupo. Se ignorar esse aspecto, poderão ocorrer sérios conflitos organizacionais” (Kwasnicka, 2000 pg.79).

**Comunicação:**

“[...] A maioria das instituições educacionais demonstra muito rigor ao informar seus públicos, mas, algumas, orientadas pelo desejo de “chegar a frente”, acabam fazendo comunicações que apresentam uma versão “perfumada” da realidade, que podem, no final, ferir suas próprias imagens” (KOTLER, 1994 pg.316).

A importância de comunicação na organização, tanto interno como externo, deve ser honesta, clara e objetiva, onde todos que fazem parte devem conhecer as normas, produtos e serviços da empresa. Há um canal no youtube que explica maneiras de “Comunicação em Equipe”, citado pelo Sr. Marcello Pepe, informações para motivação em equipe, seguimento destas dicas na equipe trará benefícios positivos para um bom desempenho e qualidade na prestação de serviços, nele constam os 8 dias conforme abaixo:

Criar empatia – se por no lugar do outro, saber ser ouvinte, pois demonstrando que esta ouvindo, isto gera confiança;

Criar identificação – como se fosse um espelho, tom da voz, visualização, ter pontos e opinião em comum;

Afirmiação - quando damos instruções positiva, afirmativas;

Ignorar os filtros – evitar fofocas, não tomar atitudes com ideias préconcebidas;

Reenquadramento – mostrar o outro lado, quando for negativo, mostrar o lado bom, melhorar a comunicação no relacionamento;

Reconhecimento – estimar, elogiar, não fazer críticas na frente dos outros, elogiar sim na frente dos outros;

Feedback – dar um retorno como o colaborador esta indo criar um feedback antes, procura elogiar, e depois se necessário fazer a crítica quando aos serviços prestados no intuito de ajudá-lo como melhorá-lo, passando um lado positivo da situação;

Assertividade – é aquilo que precisa ser dito sem medo, não agressividade, e sim certo coerente, solicitar ao colaborador o serviços de forma que realmente possa ser cumprida mediante aspectos que envolvam no momento, um exemplo: o chefe pede ao colaborador um serviço que precisa ser feito até as 8 horas da noite, precisa saber se naquele momento é possível o mesmo atende-lo, verificando se pode contar com o serviço, falando claramente a precisão e importância, ser empático, passar a autoestima, com uma linguagem corporal adequada.

## **Retenção de clientes**

Retenção de Clientes é o ato de traçar maneiras de prender o cliente a determinada empresa. Idealizá-lo de forma que os produtos oferecidos a esta empresa, sejam sempre buscados pelo cliente, independente de fatores externos que possam tentar influenciar a venda. Além disso, essa retenção de clientes que já se tem é praticamente cinco vezes mais barato que conseguir novos. O primeiro passo é conhecer como a empresa quer reter. Qual o perfil desse cliente? Seguindo esses passos: Identifica-se os clientes; e se diferencia os mesmos, interaja com eles; personaliza-se os contatos, os produtos ou serviços fornecidos aos clientes. Através desse perfil é possível saber o que o cliente deseja e assim, atender esse desejo através de ações que façam com que ele se sinta especial, cativando a empresa. Dado o custo de atrair um novo consumidor ser maior do que o de mantê-lo satisfeito, a empresa está claramente gastando mais para atrair do que para reter. Para Kotler (2000, p. 70), “a chave da retenção de clientes é a satisfação de clientes”. É de extrema importância o relacionamento cliente-empresa, ou seja, o marketing de relacionamento em uma organização, pois isso abrange relações e aumenta os clientes comprometidos.

O objetivo básico do marketing de relacionamento é a construção e a manutenção de uma base de clientes comprometidos que sejam rentáveis para a organização. Atingindo essa meta, a empresa deverá estar concentrada na atração, retenção e na fortificação dos relacionamentos com seus clientes. (ZEITHAML, 2003. p.139).

Segundo Kotler (2000), há cinco níveis de investimentos para reter os clientes:

Marketing básico – simplesmente vende o produto;

Marketing reativo – vende o produto e encoraja o cliente a ligar, para falar bem ou mal do produto adquirido;

Marketing responsável – quando se telefona para o cliente, após a venda para verificar a expectativa;

Marketing proativo – entra em contato com os clientes de tempos em tempos;

Marketing de parceria – trabalha em conjunto com o cliente.

## **Metodologia**

A metodologia utilizada para o trabalho foi bibliográfica, pesquisa através de fontes de internet e livros relacionado ao assunto, em estudo de caso no qual foi vivenciado em período de matrículas e rematrículas na Empresa “X” em que observou o modo de atendimento, os resultados que nele apresentaram durante este período, em meia crise econômica do País. Uma idéia em implantar ao se contratar novos colaboradores, é especificar em período de experiências, uma identificação que o mesmo está em “treinamento”, assim o cliente entende de imediato que a empresa contratou novos colaboradores que estão preparando e qualificando para melhor atendelos.

A administração da equipe deve ser preparada para essa época do ano, todas informações que sejam necessárias para informar ao cliente, tem que estar disponível aos atendentes, pois um colaborador sem informação, sem a comunicação de inclusão, alteração ou substituição de algum item que a organização realiza, passa a imagem de despreparados. A organização e todos envolvidos precisam estar cientes que quem lida diretamente com o público, com o cliente, que “dá a cara a tapa”, tem que ser o primeiro a obter todas informações necessárias, pois a falta delas, pode acarretar ao cliente, insatisfação, irritação e desmotivação ao querer contratar quaisquer serviços ou produto que a organização venha a oferecer. A conquista da confiança e fidelização deve ser feita nos primeiros contatos, clientes novos e clientes já existentes. “São todos clientes”, todos devem ser recebidos e confortados da mesma forma.

### **Conclusão**

Mediante pesquisa realizada no decorrer do trabalho constatou-se que, com frequência o profissional de atendimento se depara com certas situações que exige muito profissionalismo, a insatisfação de clientes que muitas vezes se dá por um mal-entendido, é capaz de transformar uma pequena falha em um grande problema.

O primeiro passo é entender que nem todos os clientes nascem difíceis, mas quase sempre se comportam de maneira agressiva se o vendedor não demonstrar habilidade, conhecimento ou motivação para atendêlos como merecem. As reclamações dos clientes também são uma forma de aprendizado para a empresa e para os vendedores. Quando o cliente reclama é porque ele ainda se importa, e está tentando entrar em um acordo. A condição de adotar melhorias no ambiente faz se

necessário, porém o período estipulado para as análises, não foram significativas pois o número de matrículas e rematrículas foi baixo nesse período. Percebe-se que para uma boa qualidade nos serviços, serão necessários colaboradores preparados e treinados, comunicação entre a equipe e demais setores envolvidos. Atualmente existe uma grande concorrência entre as organizações, manter os clientes satisfeitos, não é um diferencial, e sim, tornou-se uma obrigação para todas as empresas que querem manter-se no mercado. No decorrer deste trabalho percebe-se que não basta suprir as necessidades do cliente, é preciso mantê-los encantados.

Conquistando sempre novos clientes, e mantendo os antigos, para garantir o pleno desenvolvimento da empresa que precisa estar inovando com frequência. Todo processo de melhoria tem que começar de cima, parte hierárquica, onde a visão do administrador é reconhecer sua equipe e tendência do mercado e situação atual econômica do País. A necessidade de preparar pessoas é um processo antecedente ao início das vendas, das matrículas, preparar a equipe, para receber novos clientes e não esquecer os fidelizados, os que já fazem parte, essa qualidade de serviços tem que continuar.

Setores responsáveis por cada processo de retorno ao cliente, tem que saber controlar e direcionar os serviços, objetivando que todos os membros da organização executem suas tarefas motivados, treinados e de forma eficiente, beneficiando a organização tanto interno como externo. Durante o período de fraco movimento, percebe-se que se há um membro da equipe que não está funcionando, é necessária a substituição, trazendo pessoas novas com vontade de aprender e empolgadas, manter esse ritmo, deixando pronto para a etapa do ano em que o movimento será maior. E se necessário for ajuda de outros setores, que os mesmo não se prejudiquem após essa fase, respeitando sempre prazos e clientes satisfeitos, é retorno a empresa, e o retorno a empresa é investimento ao colaborador.

O presente estudo procurou enfatizar a importância do atendimento ao cliente nas organizações, proporcionando discussões, comparações e reflexões em torno do assunto. Vale ressaltar que o atendimento está sendo visto hoje em dia como um forte diferencial competitivo, a empresa por mais que faça tudo certo em termos de produtos, o atendimento é o teste final onde se pode perder um cliente

definitivamente. Contudo, é essencial que toda e qualquer empresa focalize em um atendimento de qualidade ao cliente, pois pouco vai adiantar onerosos investimentos no planejamento estratégico da empresa se não levar em consideração o atendimento oferecido ao cliente.

### **Referências Bibliográficas**

Bergamini, Cecília Whitaker – Motivação nas organizações. 6ª edição. Editora Altas. São Paulo. 2013

Cobra, Marcos, 1940- Administração de Marketing no Brasil. 3ª edição. Editora Elsevier, Rio de Janeiro.2009

Churchill, Gilbert A. E J. Paul Peter - Marketing: criando valor para o cliente. Editora Saraiva. São Paulo. 2003

Kotler, Philip – Marketing estratégico para instituições educacionais. Editora Atlas. São Paulo. 1994

Kwasnicka, Eunice Lacava – Introdução à administração. 6ª edição. Editora Atlas. São Paulo. 2014

Maximiano, Antonio Cesar Amaru – Introdução à administração. 5ª edição. Editora Atlas. São Paulo. 2000

Paladini, Edson Pacheco – Gestão da qualidade. 3ª edição. Editora Altas. São Paulo. 2012.

Pepe, Marcello – 8 Dicas para Comunicação em Equipe, Youtube, publicado em 29 de dezembro de 2014. Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=xOEHzcqLd5E>>. Acesso em 14/05/2018.

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NA REDUÇÃO DE CUSTOS NO CONSUMO DA ÁGUA EM UM ESTABELECIMENTO COMERCIAL

Galvão, M;

Coelho, I.

### **RESUMO**

O tema abordado neste projeto disserta a redução do custo mensal da utilização da água em um estabelecimento alimentício, onde possuía um custo muito alto para a empresa. A partir deste momento, medidas foram tomadas a fim de identificar o motivo para tal situação, onde se fez necessário envolver alterações nos procedimentos rotineiros, implementação de uma tabela para controle diário de leitura do hidrômetro e conscientização de todos os envolvidos na equipe. Assim sendo, a presente pesquisa demonstra alguns métodos para a redução do orçamento mensal no consumo de água em determinado estabelecimento comercial, obtendo um resultado significativo para a empresa.

### **Introdução**

A presente pesquisa trata a responsabilidade e o compromisso na gestão administrativa, com um planejamento financeiro bem elaborado, os resultados não só melhoram, mas também corroboram para a redução de custos. Segundo Masayuki Nakagawa (2010), em sua obra *Gestão Estratégica de Custos*, corrobora que empresas estão adotando a filosofia de excelência empresarial, e experiências recentes indicam que empresas bem sucedidas são as que assumem firme compromisso com a eliminação de custos de atividades que não adicionam valor. Uma atividade que não adiciona valor é aquela que pode ser eliminada sem que o desempenho, função ou qualidade sejam afetadas, o planejamento estratégico torna-se uma alternativa para a eliminação dessas tarefas que não acrescentam valor. A ausência de preocupação com o desperdício é característica da cultura brasileira e afeta a economia do país, apresentando resultados negativos para toda a sociedade (Martins et al., 2006) Marques (ET.al.2008) diz que a existência de um sistema de controle de desperdício permite a detecção de práticas que geram aumento dos gastos e criam mecanismos que visam ao cumprimento das metas estipuladas de acordo com a realidade de cada Unidade. O planejamento estratégico para prevenção de perdas tornou-se um tema cada vez mais debatido entre empreendedores, pois está diretamente relacionado à redução de custos da

produção, tema muito abordado nas empresas, visto que um bom planejamento pode reduzir ou prevenir altos números no fechamento mensal.

Philip Kotler (1975) propõe o seguinte conceito: “O Planejamento Estratégico é uma metodologia gerencial que permite estabelecer a direção a ser seguida pela Organização, visando maior grau de interação com o ambiente”. Nesse estudo de caso, identificou-se na prática que a atenção no desperdício do consumo de água neste estabelecimento poderia ser reduzida. Para Marques (2008), a existência de um sistema de controle de desperdício permite a detecção de práticas que geram aumento dos gastos e criam mecanismos que visam ao cumprimento das metas estipuladas de acordo com a realidade de cada Unidade. A nova gestão da empresa observou todo o ciclo de produção e identificou pontos importantes a serem mudados. Segundo HERNANDES, MARTINS E GUESES, 2012, p. 23, além do pleno conhecimento e controle dos custos de produção, é necessário identificar as possibilidades de melhorias de processos que resultem em identificação e eliminação de desperdícios que oneram o custo da produção e reduzem a lucratividade das empresas.

Um dos pontos identificados de imediato foram os altos custos na despesa fixa (conta de água), fazendo com que a empresa priorizasse medidas corretivas para a redução deste custo. Essas medidas corretivas serão explicadas passo a passo no desenvolvimento deste artigo. Na análise financeira do negócio, muito mais importante que a análise da lucratividade é a análise da rentabilidade, que busca apresentar os ganhos não em função dos lucros sobre as vendas, mas em função dos lucros sobre os investimentos. (BRUNI ADRIANO LEAL, 2012, p.254) Conforme o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP), pequenas atitudes diárias podem reestruturar o empreendimento, viabilizando o uso correto e adequado de seus recursos.

A sustentabilidade do negócio pode ser entendida de modo convencional, isto é, como capacidade de gerar recursos para remunerar os fatores de produção, repor os ativos usados e investir para continuar competindo. (BARBIERI, José Carlos; VASCONCELOS, Isabella Freitas Gouveia de; ANDREASSI, Tales e

VASCONCELOS, Flávio Carvalho de. Inovação e sustentabilidade: novos modelos e proposições. Rev. adm. empresa. 2010).

Segundo Bornia (2010), uma das principais diferenças entre a empresa atual e a antiga é a constante procura pela melhoria de suas atividades. As empresas precisam necessariamente concentrar esforços na busca constante de seu aprimoramento, não apenas com inovações tecnológicas, mas também com eliminação de desperdícios existentes no processo. Fez-se necessário a identificação do consumo de três formas: usual, perda e desperdício. Usual é a forma comum de consumo, a necessária para execução dos trabalhos. Ainda segundo Bornia (2010), perda é visto como consumo de forma anormal, não agrega valor nem eficiência, mas muitas vezes está encoberta em procedimentos inúteis que são percebidos somente no fim do mês. Desperdício é o esforço econômico que não agrega valor ao produto, além das perdas, engloba a ineficiência do processo. Para a realização do monitoramento dos tipos de consumo, é utilizado o hidrômetro.

A leitura correta do hidrômetro pode ser útil para entender a própria conta, mas principalmente também para descobrir se tem vazamentos. O hidrômetro (Figura 1) é um mecanismo simples: tem a aparência de um relógio que se movimenta com a passagem da água, as medidas apresentadas se referem a metros cúbicos ( $m^3$ ). Um metro cúbico é equivalente a mil litros de água.



Figura 1. Modelo de hidrômetro

Fonte: <http://www.rwengenharia.eng.br/como-fazer-a-leitura-do-hidrometro/>

Na leitura do hidrômetro, tem que ler apenas os números que estão em preto, desprezando os que estão em vermelho, usando de exemplo a figura 1, o mostrador é de 3.534 m<sup>3</sup> (cada m<sup>3</sup> corresponde a 1000 litros). De acordo com a SABESP, torneiras com vazamento podem desperdiçar de 30 a 200 litros de água por dia. A Figura 2 demonstra o desperdício de acordo com o grau de gotejamento.



Figura 2. Níveis de gotejamento em torneiras com vazamento

<http://www.rwengenharia.eng.br/como-fazer-a-leitura-do-hidrometro/>

Em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) o desperdício é sinônimo de falta de qualidade. E este desperdício não diz respeito apenas aos alimentos, mas também à utilização de água, energia, e outros fatores, como matérias de limpeza, escritório, descartáveis, telefone, tempo excesso de mão-de-obra, e etc.. (ABREU et al., 2003). Ribeiro, (2002), corrobora que é de extrema importância para todas as empresas aprimorar a eficiência no intuito de diminuir, eliminar ou prevenir as perdas. “[...] Qualquer perda percebida, seja por qualquer tipo de erro ocorrido, implica em altos custos e baixa lucratividade”.

Ainda segundo Ribeiro (2002), através da identificação de perdas, é possível tomar medidas corretivas, ações em prol da melhoria contínua e otimização de resultados. No decorrer deste estudo de caso, apresentaremos medidas que visam a redução de custos na fatura mensal da água através de um planejamento estratégico colocado em prática em um determinado estabelecimento alimentício.

### Objetivo

O objetivo da pesquisa foi desenvolver métodos que disciplinam o uso consciente da água, utilizando procedimentos rotineiros através das orientações e com a participação de todos os envolvidos, visando não somente a redução de

custos na fatura mensal e o consumo racional do uso da água, mas também colaborar com o meio ambiente, pois a água é o recurso natural mais importante que existe. Para demonstrar a eficiência dos métodos, estes foram aplicados em um determinado estabelecimento comercial.

### **Justificativa**

Tendo em vista a imensurável necessidade e importância do elemento água para o planeta, a pesquisa embasou-se na aplicação do projeto “Redução de custos na conta de água”, onde se busca forma racional de uso, com algumas alterações de procedimentos rotineiros com o consumo. Apresentando métodos cotidianos, trata-se da aplicação em um estabelecimento comercial alimentício. Tais métodos podem ser aplicados tanto em empreendimentos, como de forma doméstica. Visando não somente o fator financeiro, esta pesquisa apresenta atitudes cotidianas e disciplinares que podem gerar grande satisfação ao empreendedor, e benefícios ao meio ambiente.

### **Metodologia**

A metodologia utilizada para a realização da presente pesquisa foi de levantamento bibliográfico para ter um maior embasamento teórico, revistas e artigos científicos entre outros e pesquisa de campo, onde foram subdividas em etapas que seguiram de observação e plano de ação nas diversas dependências do estabelecimento, sendo elas: monitoramento do consumo, área interna, área externa e conscientização da equipe de trabalho, as quais são discriminadas nos tópicos seguintes demonstrando as melhorias propostas.

### **Monitoramentos do consumo**

Transformar em hábito a leitura diária do hidrômetro, além de controlar o consumo, ajuda a identificar vazamentos inesperados. A Tabela 1 contém os dados coletados na leitura do hidrômetro por um determinado período, iniciando às 8:00h e finalizando às 16:00h, é possível acompanhar o controle do consumo e identificação de vazamentos, ou seja, se o consumo apresentar um aumento significativo sem que tenha ocorrido qualquer anormalidade ou se na última leitura do dia anterior estiver diferente com a do início do dia seguinte, é sinal de que possivelmente está ocorrendo algum vazamento inesperado.

Data	Horário	Leitura 1	Horário	Leitura 2	Cons.Médio
01-06	8:00h	1393	16:00h	1400	0,7m <sup>3</sup>
02-06	8:00h	1400	16:00h	1412	1,2m <sup>3</sup>
03-06	8:00h	1412	16:00h	1421	0,9m <sup>3</sup>
04-06	8:00h	1421	16:00h	1431	1,0m <sup>3</sup>
05-06	8:00h	1431	16:00h	1440	0,9m <sup>3</sup>
06-06	8:00h	1440	16:00h	1448	0,8m <sup>3</sup>

Tabela 1. Controle do consumo e vazamentos

### Áreas interna

a) Cozinha: Em um restaurante, é o local com maior índice de consumo de água. Por esse motivo, torna-se um dos maiores desafios na redução de consumo. Pensando nisso, foram implementados os procedimentos descritos a seguir:

- Lavagem de vegetais: ocasiona um grande desperdício de água se não realizado da maneira correta, por isso foi adotado o procedimento POP, Lavagem de louças: é observado o fechamento da torneira no processo de ensaboar a louça e enxaguar tudo de uma só vez, e se fez o uso de um recipiente contendo um pouco de água e detergente para mergulhar a esponja, assim além de economizar o produto, poupa-se água, pois a torneira não será aberta sucessivas vezes apenas para molhar a esponja;

- Mudanças na rotina de limpeza: ao invés de lavar diariamente o piso da cozinha, onde se gasta muita água, passa-se a varrer e passar o pano regularmente durante o período de trabalho, com produtos específicos de maior desempenho no resultado;

- Descongelamento de produtos: No processo de descongelamento ao invés de deixar a água corrente caindo em cima do alimento causando excessiva perda de água, pois segundo a SABESP, uma torneira aberta por 5 minutos gasta cerca de 40 litros, neste procedimento, além de alterar a qualidade e risco de contaminação, foi utilizado o procedimento de retirar o produto do freezer com um dia de antecedência deixando dentro da geladeira a uma temperatura de 4°C; assim estará descongelado no dia do manuseio.

b) Torneiras: Foi observado as que necessitavam de reparos e foram colocados redutores internos de pressão para diminuir o fluxo. Já as do lavabo, foram substituídas por torneiras automáticas, também colocado a disposição dos clientes frascos de álcool em gel, distribuídos pelo estabelecimento, e em conseqüência disso, notou-se uma diminuição do uso do lavabo para lavar as mãos. As torneiras com fechamento automático evitam o desperdício de água; após acionadas, elas permanecem abertas por algum tempo e depois desligam automaticamente, não permitindo que a água continue correndo pelo ralo sem utilização. (YAMAMOTO, Emenlay Suzan. 2017). c) Válvulas de descarga sanitárias: Segundo a Sabesp, um vaso sanitário com válvula e tempo de acionamento de 6 segundos gasta cerca de 12 litros. Quando a válvula está defeituosa, pode chegar a gastar até 30 litros. Por esta razão, deve-se manter a válvula da descarga sempre regulada e consertando os vazamentos assim que forem notados.

### **Área externa**

Visto que a região externa do estabelecimento também tem sua importância e forte participação nos números da conta no fim do mês, altera-se a forma de limpeza da mesma, onde anteriormente todos os dias, a área externa, calçada da frente e a calçada lateral, era lavada com água corrente por meio de mangueira, adaptou-se o uso exclusivo da vassoura, onde a chuva encarregase da lavagem. Para regar as plantas, onde também era com o uso de mangueira, adaptou-se o uso com um regador.

### **Equipe - Mudança de hábito treinamento e conscientização**

Analisando todo o plano praticado, há um item indispensável, que merece maior destaque: A conscientização da equipe. Sem este, nenhuma parte do projeto teria valia alguma. Assim sendo, as empresas podem e devem conscientizar suas equipes da importância de algum projeto novo quando for aplicado, para maior desempenho e demonstração de resultados, podendo até mudar a cultura da organização. A conscientização da equipe foi feita através de reuniões abordando o tema do uso consciente da água, maneiras para evitar desperdícios e novas metodologias nas tarefas do dia a dia.

Segundo Paladini (2012), a estratégia gerencial de envolvimento dos recursos humanos com a qualidade pode tirar partido do fato de que já se tem noção intuitiva da qualidade. Infelizmente, não são todas as empresas que se preocupam com este detalhe, que pode fazer toda a diferença, como diz Carlos Eduardo Santos, em sua obra *Prevenção de Perdas e Gestão de Riscos* (2007), onde comenta sobre a importância da prevenção de perdas e comunicação ao quadro de funcionários, para maior resultado. Já Gomes e Salas (1997) colocam que não é proibido gastar, mas sim gastar mal. Bergamini (2013), diz que se tornou evidente que as pessoas deveriam ser treinadas, o que as levaria a resultados mais rápidos e de melhor qualidade.

Além de colaborar com o meio ambiente, o consumo consciente da água resulta em relevante economia na fatura mensal. Utilizando de treinamentos com a equipe interna, mudanças de hábitos a serem padronizadas foram apresentadas, objetivando a redução do uso da água em procedimentos rotineiros, de forma disciplinar.

### **Resultados**

Observa-se na figura 3, que o valor da fatura mensal da água representava em 2012 em torno de 7,6% dos custos fixos do estabelecimento comercial como demonstra o gráfico abaixo, já em 2017 o gráfico demonstra uma queda considerável para 3,2%, resultando assim uma redução de pouco mais de 50% de economia após a implementação de todo plano de redução de custos no consumo da água.

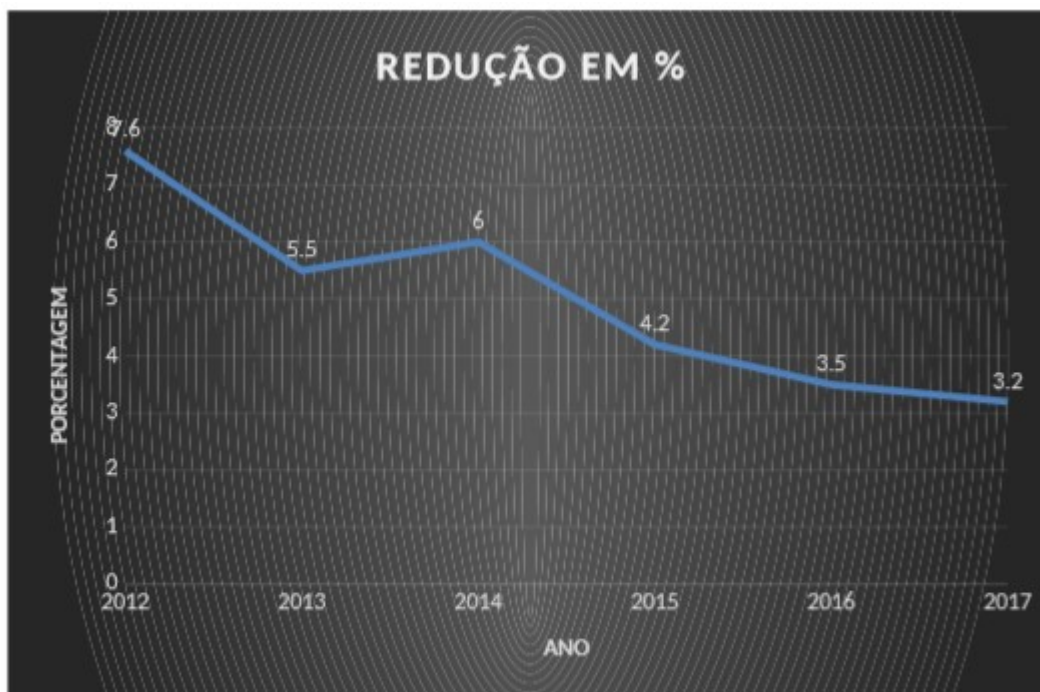


Figura 3 – Gráfico em % representando a redução do valor da fatura da água nos custos fixos anualmente.

Na tabela 2 a seguir, apresenta a diminuição gradativa dos valores anuais na conta de água posteriormente ao planejamento e aplicação das medidas para a redução do consumo da água.

Ano	2012	2013	2014	2015	2017	2018
Valor total:	R\$: 11.300,00	R\$: 8.207,00	R\$: 9.300,00	R\$: 6.200,00	R\$: 5.200,000	R\$: 4.800,00

Tabela 2: Apresentação dos valores anual da diminuição das contas de água.

### Conclusão

O propósito desta pesquisa foi de apresentar um planejamento estratégico para redução de custos, onde a proposta apresentada foi de redução do consumo de água, e assim reduzindo na fatura mensal.

Obtendo informações em bibliografias e pesquisas relacionadas ao tema, foi implementada mudanças viáveis à empresa para a redução dos custos adquirindo relevantes resultados onde foram apresentados em gráficos mostrando seu desenvolvimento.

Entende-se que a aplicação dessas medidas cotidianas, pode se adotada por qualquer estabelecimento comercial, até mesmo residencial, alcançando o resultado positivo, onde se economiza tanto o consumo, quanto o valor, e ainda auxilia o meio ambiente, visando à sustentabilidade, tendo em vista o valor e a importância do elemento água ao nosso planeta.

### **Bibliografia**

ABREU, E.S. de, SPINELLI, M.G.N., ZANARDI, A.M.P. Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição: um modo de fazer. São Paulo: Editora Metha, 2003. 202p

BARBIERI, José Carlos; VASCONCELOS, Isabella Freitas Gouveia de; ANDREASSI, Tales e VASCONCELOS, Flávio Carvalho de. Inovação e sustentabilidade: novos modelos e proposições. Rev. adm. empres. [online]. 2010, vol.50, n.2 [citado 2018-09-24], pp.146-154. Disponível em:<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034759020100002000020&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034759020100002000020&lng=pt&nrm=iso)>. ISSN 2178-938X. <http://dx.doi.org/10.1590/S003475902010000200002>.

Bergamini, Cecília Whitaker – Motivação nas organizações. 6ª edição. Editora Atlas. São Paulo. 2013

BORNIA, Antonio Cezar. Análise Gerencial de Custos. 3º Edição. Editora Atlas. 2010.

BRUNI, Adriano Leal. A Administração de Custos, Preços e Lucros. 5ª edição. Editora Atlas. 2012.

Cia de saneamento Básico do estado de São Paulo – SABESP. Disponível em <http://site.sabesp.com.br/site/interna/Default.aspx?secaold=595>. Acesso em 20.jan.2016.

Casan - Cia catarinense de água e saneamento. Disponível em <https://www.casan.com.br/menu-conteudo/index/url/vazamentos#0>. Acesso em 20.jun.2018. Droms, Prociandy. Finanças para executivos não financeiros 4ª edição, São Paulo

Food Safety Brazil. Disponível em <https://foodsafetybrazil.org/desinfeccao-de-frutas-legumese-hortalicas/> Acesso em 10 jan.2016.

GOMES, J. S.; SALAS J. M. A. Controle de Gestão, uma abordagem contextual e organizacional. São Paulo: Atlas, 1997.

HERNANDES, José. MARTINS, Luis. GUESES, Rogério. Gestão estratégica de custos. 8º edição. Editora Atlas. 2012.

KOTLER, Philip. Administração de marketing. São Paulo. Atlas.1975

MARTINS, M. T. S. et al. Parâmetros de controle e/ou monitoramento da qualidade do serviço empregado em uma unidade de alimentação e nutrição. Revista Higiene Alimentar, São Paulo, v. 20, n. 112, p. 52-57, 2006.

MARQUES, E. S. et al. Controle de sobra limpa no processo de produção de refeições em restaurantes. Revista Higiene Alimentar, São Paulo, v. 22, n. 160, p. 20-24, 2008.

NAKAGAWA, Misayuki. Gestão Estratégica de Custos. 2010.São Paulo

Paladini, Edson Pacheco – Gestão da qualidade. 3ª edição. Editora Altas. São Paulo. 2012.

RIBEIRO, C.S.G.R.. Análise de Perdas em Unidades de Alimentação e Nutrição (UANS) industriais: estudo de caso em Restaurantes Industriais, 2002. 145p.

RW Engenharia – como fazer leitura do hidrômetro.Disponível em <http://www.rwengenharia.eng.br/como-fazer-a-leitura-do-hidrometro/>acesso em 19 jun.2018.

SANTOS, Carlos Eduardo. Prevenção de Perdas e Gestão de Riscos. 2007.São Paulo

YAMAMOTO, Emenlay Suzan. Sistema de Gestão Ambiental para pousadas. 2017.

## BITCOIN: INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NO MERCADO FINANCEIRO

MOTA, D.

ARAÚJO, R.

### RESUMO

Este artigo apresenta uma análise sobre a inserção da moeda digital Bitcoin como a mesma é utilizada, tecnologia englobada, suas variações e diversificação de aplicação.

#### 1. Introdução

Desde seu início, a era digital, muitas vezes, altera o padrão de vida da sociedade. Coisas que antes eram mais difíceis de fazer tornam-se fáceis e acessíveis a todos. No mercado financeiro não é diferente, pois também foi alterado com o avanço tecnológico. Este artigo tratará sobre esse avanço tecnológico no mercado financeiro, com a criação das criptomoedas<sup>4</sup>, em específico, a *Bitcoin*<sup>5</sup>, tema em alta na atualidade que faz grande sucesso devido sua versatilidade.

Criada em 2008, pelo programador de pseudônimo Satoshi Nakamoto, a *Bitcoin* vem sendo usada como forma alternativa de transações sem a interferência de uma instituição financeira, assim sendo, sem o pagamento de algumas taxas de serviços prestados, podendo oferecer aos usuários uma forma prática de utilizar seu dinheiro e totalmente online.

A pesquisa utilizou de levantamento bibliográfico e estudo de caso sobre notícias referentes ao tema.

O objetivo desta pesquisa é apresentar um estudo embasado em opiniões de especialistas sobre o mercado financeiro, e como a revolução digital também atinge esse nicho de mercado.

#### 2. O que é *Bitcoin*?

Essa inovação tecnológica chamada *Bitcoin* nada mais é do que uma moeda digital, que funciona de forma descentralizada, ou seja, sem a figura de um intermediário, como instituição financeira, para validação de transação, caracterizando uma metodologia *peer-to-peer* (ponto-a-ponto). Na obra *Bitcoin*

– *A moeda na era digital* (2014, p. 15), Fernando Ulrich, especialista em *Bitcoin* no Brasil, define como “uma forma de dinheiro, assim como o real, o dólar ou o euro, com a diferença de ser puramente digital e não ser emitido por nenhum governo. O seu valor é determinado livremente pelos indivíduos no mercado.”

Por desconsiderar o papel de uma instituição financeira, como um banco, por exemplo, a necessidade de burocracias é extinta, tornando as transações mais práticas, rápidas e diretas. Tudo graças à alta tecnologia utilizada e uma metodologia de trabalho inovadora. Mas, como tudo isso funciona? A resposta dessa pergunta está na existência de um banco de dados que funciona por trás de todo o processo, chamado *Blockchain* (bloco em cadeia).

### 3. Tecnologia

A tecnologia utilizada para a funcionalidade do *Bitcoin* é a chamada *Blockchain*, que funciona como uma espécie de blocos em cadeia, onde são efetuados os registros das transações. Para que isso funcione, há uma série de etapas no processo.

#### 3.1 Blockchain

Como o próprio nome diz, *Blockchain* atua como uma “cadeia de bloqueio”, onde é subdividido em blocos. Cada bloco representa uma transação feita, ou seja, uma troca de *Bitcoins* entre dois usuários. Para que essa troca aconteça,

é necessário que cada um tenha um Código Alfanumérico de carteira de *Bitcoins*, contendo trinta e quatro caracteres, entre números e letras, que se adquire por meio de um aplicativo específico de celular ou computador, funcionando com uma espécie de caixa postal, mas sem o endereço, qualificando o anonimato. (UOL Economia, 2017).

Na cadeia *Blockchain*, cada transação representa um bloco, e para que ela ocorra, é necessário que ela seja validada, como já feito nos métodos convencionais, pois ao realizar uma transação financeira, o banco, ou seja, a instituição financeira, valida essa transação. No caso dos *Bitcoins*, a validação

é chamada de mineração de dados, pois não há o intermédio da instituição financeira, o que denomina o *Proof-of-Work* (Prova de Trabalho), que vem a ser não apenas a mineração dos dados, mas também a comprovação de resolução para validação. A mineração dos dados nada mais é do que a resolução de complexos códigos matemáticos, onde necessitam de computadores de alto desempenho para poder decifrá-los. O código é gerado cada vez que uma transação for realizada entre dois usuários. A mineração inicia quando o código começa a ser resolvido, e quando é finalizado, gera um registro. Esse registro é o que compõe o bloco da cadeia, o que a faz ser integrada. (GONÇALVES, 2017)

Quem é o minerador? Qualquer pessoa pode minerar dados, desde que possua a tecnologia necessária para tal, que é um computador de alta potência e processamento para resolver os códigos matemáticos, o que torna a situação mais atrativa, pois cada vez que um código é resolvido, o minerador ganha em *Bitcoins*, o que gera certa competitividade. Porém, há

algumas regras, entre elas, está a condição de que o código deve ser resolvido em até dez minutos, pois a cada intervalo, um novo bloco é gerado. O minerador que apresentar a solução primeiro lança o registro no *Blockchain*, ganhando os *Bitcoins*. (GONÇALVES, 2017)

Vale a pena ser minerador? Há autores que afirmam que, por enquanto, no Brasil ainda não, devido ao fato exigir grande investimento em tecnologia, o que é de alto custo, tal que, a maioria dos mineradores encontra-se na Ásia, onde a tecnologia possui um custo menor do que em outros países. A competitividade gerada pelo mercado de mineração de *Bitcoins* vale para quem possui a tecnologia necessária para atender a demanda, e isso mantém a rede em funcionamento. Porém, a cada quatro anos, por regra, a quantidade de bitcoins é dividida ao meio, também para controle de inflação, pois com alto custo tecnológico, houve a necessidade de criação de controle, pois embora seja uma moeda criptografada (digital), e não tenha interferência de políticas governamentais, a inflação poderia influenciar nos custos dos recursos. Embora a mineração seja “remunerada” automaticamente pela resolução dos *Bitcoins*, há quem pague a mais, em *Bitcoins*, para que os mineradores processem seus códigos com maior agilidade. (Youtube: O Primo Rico, 2017)

### 3.2 Segurança

O fato de todo o processo ser feito anonimamente, e ser totalmente digital, pode gerar dúvidas relacionadas à segurança. Como mencionado, o *Blockchain* é uma cadeia de blocos que possui todas as informações sobre as transações realizadas nela, onde uma é integrada à outra. Para “quebrar” um bloco, seria necessário o fazer com toda a cadeia, o que é de dificuldade muito elevada.

Tudo é feito de forma aberta, assim sendo, qualquer usuário tem acesso a todas as informações da cadeia, de forma transparente e, por ser anônimo, não há como saber “quem é quem”.

Porém, assim como é utilizado para facilitar as transações financeiras e inovar tecnologicamente, o recurso pode ser usado de forma errônea, como no mercado negro, para tráfico de drogas, armas e até mesmo pessoas.

Além deste, apesar de ser um processo totalmente digital, existem pessoas que tentam “roubar” os *Bitcoins* dos usuários, ato praticado pelos chamados *hackers*, onde criminosos virtuais invadem sistemas para tomar os bitcoins dos usuários, como ocorreu com a companhia YouBit, empresa sul coreana de compra e venda de valores em bitcoin que decretou falência em 2017 após sofrer dois ataques virtuais no mesmo ano. (AGRELA, 2017).

Algumas companhias que trabalham com bitcoins aconselham até mesmo que os clientes não “guardem” seus bitcoins com eles, para não correr os riscos de um ataque em virtual, o que os da opção de utilização dos chamados *hardware wallet* (carteiras de hardware), onde as unidades de bitcoin ficam com o próprio usuário. Esse periférico se assemelha a um *pen drive*, ficando distante de um ataque em rede, e pode ser efetivamente “carregado” com seu dono. (Youtube: O Primo Rico, 2017). Para transacionar seus bitcoins, o usuário deve possuir duas identificações: chave privada (a sua própria identificação), e a pública (identificação do destinatário do valor transacionado) (BONDER, 2017). Ao se realizar a transação, o usuário “A” utiliza de sua chave privada para realizar o acesso aos seus bitcoins e “enviar” ao usuário “B”. Para o usuário “A”, sua identificação é uma chave privada, como sua assinatura, e a identificação do usuário “B” é uma chave pública. A transação somente é concluída quando as duas partes (os dois usuários) concordam e finalizam a transação, o que gera a etapa da mineração dos dados.

O sistema *Bockchain*, por ser de alta confiabilidade, é utilizado em diversos tipos de sistemas de moedas digitais, não apenas no bitcoin. Porém, também chamou a atenção para outro tipo de sua aplicação, pois foi utilizado no mês de março de 2018, segundo Riggs (2018), em Serra Leoa, país situado na África Ocidental, tornando-se o primeiro país do mundo a utilizar o sistema *Blockchain* em suas eleições presidenciais. Os votos eram feitos em papel e foram lançados, com supervisão, no *Bockchain*, dificultando fraudes, já que, como mencionado anteriormente, o sistema é composto por uma série de blocos integrados um ao outro, revogando alterações de resultados. (Riggs,2018).

#### 4. Bitcoin no mercado financeiro

Todos e quaisquer serviços feitos no sistema *Bitcoin* são transações. Uma transação é uma transferência de valor entre carteiras *Bitcoin*, que é incluída na *Blockchain*. Carteiras *Bitcoin* mantêm uma informação secreta chamada chave privada ou semente, que é usada para assinar transações, fornecendo uma prova matemática provando que elas vieram do dono da carteira. A assinatura também previne que a transação seja alterada por terceiros após sua emissão. Todas as transações são divulgadas entre os usuários sendo confirmadas pela rede aos dez minutos posteriores, por meio da mineração de dados. (UOL Economia, 2017) (UOL Tecnologia, 2014)

##### 4.1 Exemplificando três usos do *Bitcoin*

Para Tiago Nitro (PRIMO, 2017), há três principais meios de utilização da moeda bitcoin:

1. **Reserva de valor:** Quando se busca evitar cenários incertos e possuir uma reserva de valor, geralmente é utilizado Tesouro Direto, ouro e o *Bitcoin*, que ganhou popularidade

entre estes para, literalmente, “guardar dinheiro”. Pode-se guardar o dinheiro (*Bitcoin*) no seu *hardware wallet*.

2. **Especulação:** Uma forma mais popular de como é utilizado, a grande parte dos usuários acredita que o mesmo é um investimento, porém, o *Bitcoin* não se caracteriza desta forma, e sim, como uma moeda de troca, por este motivo, a quantidade de *Bitcoin* disponível no mercado não se altera. O *Bitcoin* vem a ser uma forma de especulação, pois o usuário pode acreditar que o seu valor terá aumento na quantidade de moedas disponíveis, e efetue a compra, mas na realidade não há variação, pois é uma moeda finita, sendo existente no mercado financeiro mundial a disponibilidade de 21 milhões de suas moedas, quanto maior o número de negociações, menor será a quantidade das mesmas disponíveis no mercado circulante. Entretanto, existe a possibilidade de alta volatilidade no mercado onde atua. Todavia ainda é um cenário onde há poucos usuários que efetuam as transações. Não há muito que se explanar em solidez, visto que a especulação está presente neste segmento, principalmente por não haver lastro ou garantia em suas negociações.
3. **Diversificação:** É um modo onde o usuário pode transacionar com este segmento, mas abordando uma forma diferente de sua usual comercialização. Esta diversificação está sendo usada como investimento, como em um mercado de capitais, (que na realidade não se configura). Em razão da forte volatilidade que o *Bitcoin* apresenta, os usuários compram as moedas e aguardam sua valorização de preços para então
4. vendê-las, conseguindo assim um *spread*<sup>6</sup>. Este não é o objetivo original desta criptomoeda, sendo sua finalidade primária a efetuação de trocas em transações comerciais.

## 5. Vantagens e Desvantagens

Como já mencionado anteriormente, *Bitcoin* é uma moeda virtual, onde possui grande volatilidade, o que torna sua utilização uma operação com um alto teor de risco. Para Ulrich (2014) e o Instituto Coaching Financeiro (2016), existem vantagens e desvantagens consideráveis, sendo elas:

**Baixas tarifas:** Posto que as transações são efetuadas de pessoa a pessoa, eliminando a personificação da instituição financeira da transação, os custos associados com o *Bitcoin* podem ser menores, visto que sua tarifa média de transação é menor que 1%, enquanto as bancárias podem variar de 2% a 9% para as moedas convencionais.

**Utilização internacional:** Diferente das moedas convencionais que mudam de acordo com o país, o *Bitcoin* pode ser utilizado em todos os países. É, essencialmente, uma moeda global. Isto oferece ao usuário uma economia em tarifas de conversão.

**Seu valor no mercado:** Por ser uma moeda volátil, alguns usuários as adquirem em um momento de baixo valor de mercado, e as coloca a venda quando o seu valor estiver em crescente alta. Seu valor é incerto, como em qualquer outro tipo de investimento. Sua diferença consiste no fato de não possuir valores garantidos, visto que não se assemelha as moedas convencionais. O porta-voz da Fundação *Bitcoin*, Jinyoung Englund, previne “estivemos dizendo todo o tempo que os investidores não deveriam investir mais no *Bitcoin* do que estão dispostos a perder.”

**Não é regulada:** O *Bitcoin* não possui regulamentação ou normas formais, por ser relativamente novo no mercado, e ainda não surgiram medidas legais que o controle. Como não são moedas oficiais, e não pertencem a um único país, não há lastro que as garantam, suas operações são incertas. Suas normas e regulamentos são de quem as criou. Com isto não há, até o momento, proteção para cobrir suas perdas. Fraude e golpes piramidais são frequentes, onde há alguns investidores mal-intencionados, que se aproveitam da falta de proteções legais que norteiam o uso da moeda virtual.

**Pode ser roubada:** A premissa da mineração do *Blockchain* de explorar blocos avulsos, com média de dez minutos de duração, aumenta a dificuldade de uma invasão no sistema, mesmo assim, não há garantias que o mesmo seja invadido ou ainda sim possibilita que carteiras

digitais sejam hackeadas e seus Bitcoins podem ser roubados. Por ser um sistema integrado, novo e sem regelações e proteções, é quase impossível recuperar Bitcoins roubados.

## Resultados

Os resultados sempre serão sobre sua forma de negociação, e maneira virtual de se executar todos os negócios. Sua volatilidade faz com que seus usuários procurem manter-se atualizados no mercado financeiro, para não correr riscos exagerados, levando-os a perda de patrimônio, ou ainda deixando de ter vantagens monetárias como eles tanto procuram. Os usuários acreditam que aplicar em Bitcoin é a ferramenta de investimentos do futuro. E que em um breve período, não haverá mais moedas que não sejam digitais, mesmos as regulamentadas e oficiais. Com uso correto do Bitcoin, ou seja, seu uso como moeda de troca, existe sim uma possibilidade de sua crescente demanda em todos os países, já que não haverá mais a necessidade de troca, cambio ou Exchange<sup>7</sup> das moedas de cada país, não havendo assim nenhuma taxa a ser cobrada nas trocas das moedas.

## Considerações finais

A evolução tecnológica afetou diversas áreas do mercado. Como explicado neste artigo, o mercado financeiro também foi atingido. Com isso, diversas criações chegaram para agregar ao modo de “ganhar dinheiro”.

A moeda bitcoin é um grande exemplo disso, embora ainda existam alguns mal-entendidos sobre o assunto, o que faz o tema ser, muitas vezes, interpretado equivocadamente.

Entende-se que, embasada nesta pesquisa, a Bitcoin não é uma forma de investimento, e sim, uma moeda de troca para compra e venda como qualquer outra, porém, totalmente digital.

Criada em 2008 com intuito de se tornar uma facilitadora de transações financeiras, não contendo taxas abusivas para efetivação, nem toda a burocracia exigida em transferências internacionais, como é de procedimento padrão em instituições financeiras.

Por um lado, ainda há resistência de uma grande parte da sociedade com aceitação de novas tecnologias, principalmente quando se trata de questões financeiras, visto que o uso da moeda bitcoin encontra-se ainda em fase de adaptação, devido não ser todo o mercado, de bens e serviços, que a utiliza como forma de pagamento. Por outro lado, estão as instituições financeiras, que por fazerem parte da metodologia financeira tradicional, acabam por apresentar postura, em alguns casos, de contrariedade, induzindo o perfil dos consumidores, pois a aceitação completa dessa classe monetária poderá fazer com que essas instituições percam sua força, assim sendo, perdendo mercado.

Esta pesquisa foi realizada por base do mercado financeiro correspondente à sua época, estando aberta a continuidade de novas pesquisas e descobertas, conforme a evolução da tecnologia.

### **Referências**

AGRELA, Lucas (2017): “Hackers roubam bitcoins e empresa declara falência”.

Exame. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/tecnologia/hackers-roubam-bitcoins-e-empresa-declara-falencia/>> Acesso em 10/03/2018 às 20h10min

BONDER, Otavio (2017): “ O que são chaves pública e privada”. Hardware Wallet. Disponível em: <<https://www.hardwarewallet.com.br/o-que-sao-chaves-publica-e-privada/>>. Acesso em: 10/03/2018 às 21h23min.

FINANCE One (2017): “O que é criptomoeda, para que serve e como investir”. Disponível em: <<https://financeone.com.br/o-que-e-criptomoeda-e-como-investir/>> Acesso em 29/05/2018 às 20h56min.

GONÇALVES, Hugo (2017): “Comprar bitcoin: todos os segredos dessa moeda digital”. O Primo Rico. Disponível em : <<http://oprimorico.com.br/moedas-digitais/comprar-bitcoin-e-saude-financeira/> > Acesso em 10/03/2018 às 20h50min

Instituto Coaching Financeiro (2016): “Vantagens e desvantagens em usar os bitcoins e outras moedas virtuais existentes”. Disponível em: <<http://www.coachfinanceiro.com/portal/vantagens-e-desvantagens-em-usar-os-bitcoins-e-outras-moedas-virtuais-existentis/>> Acesso em 10/03/2018 às 14h15min.

INVESTOPEDIA (2018). “Spread”. Disponível em: <<https://www.investopedia.com/terms/s/spread.asp>> Acesso em 27/05/2018 às 13h40min.

PRIMO, O Rico (2017):”Bitcoin: 3 formas de utilizar a criptomoeda de forma inteligente”.

Brasil Econômico. Disponível em: <<http://economia.ig.com.br/colunas/primo-rico/2017-10-03/bitcoin.html>> Acesso em 10/03/2018 às 14h15min

RIGGS, Wagner (2018): “ Serra Leoa é o Primeiro País a Usar Blockchain em eleição Presidencial”. Portal do Bitcoin. Disponível em : <<https://portaldobitcoin.com/serra-leoa-e-o->

ULRICH, Fernando. ‘ Bitcoin – A moeda na era digital’. Instituto Ludwig Von Mises Brasil. São Paulo. 2014.

UOL Tecnologia (2014): “O que é Bitcoin? Entenda como funciona a moeda virtual”. Disponível em: <<https://tecnologia.uol.com.br/noticias/redacao/2014/03/17/o-que-e-bitcoin-entenda-como-funciona-a-moeda-virtual.htm> > Acesso em 18/03/2018 às 12h50min

UOL Economia (2017): “ Bitcoin: o que é e como funciona a moeda virtual”.

Disponível em:

<<https://economia.uol.com.br/noticias/bbc/2017/12/11/bitcoin-o-que-e-e-como-funciona-a-moeda-virtual.htm>> Acesso em 10/03/2018 às 20h59min

YouTube: O Primo Rico (2017) “ O Guia básico da Bitcoin: o que é, como funciona, e suas vantagens!”. Vídeo (25min42s). Disponível em:

<<https://www.youtube.com/watch?v=N1NJBhxSr8E>>. Acesso em: 10/03/2018 às 12h.

## A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA COMO INOVAÇÃO NO MERCADO LOGÍSTICO

Santos, E; Lima, L.

Aquino Filho, G.

### INTRODUÇÃO

Com a expansão da globalização, é tendência cada vez maior que os países comercializem produtos e mercadorias entre si. O comércio exterior se tornou fundamental para a economia mundial, sendo fonte considerável de receitas do Produto Interno Bruto (PIB) de várias nações.

Dentro deste contexto, os exportadores e importadores estão constantemente em busca do melhor custo X benefício para o transporte logístico. Existem quatro tipos mais comuns de envio de cargas no comércio internacional: aéreo (aviões), ferroviário (trens), rodoviário (caminhões/vans) e marítimo (navios), que é o foco deste artigo. A viabilidade dos valores envolvidos no transporte é extremamente importante, por isto é primordial que a cotação dos valores ocorra de forma rápida e precisa.

Este artigo descreve a inovação tecnológica promovida por uma organização agente de cargas, onde a empresa desenvolveu um site que possibilita reduzir expressivamente o tempo utilizado para finalizar a proposta do preço a ser cobrado para a execução do serviço

### OBJETIVO

O propósito deste estudo é mostrar as vantagens da compra ou venda de cargas particionadas no modal de transporte marítimo realizadas dentro de uma plataforma digital para cotações instantâneas visando maior agilidade no processo e, com isso, trazendo ganho de tempo ao exportador ou importador.

### MATERIAIS E MÉTODOS

Dentre as várias maneiras de transportar uma carga no modal marítimo, duas são as principais: FCL (Full Container Load, ou Contêiner Totalmente Carregado), onde a carga de somente um exportador é suficiente para preencher um contêiner - ; neste caso é cobrado o frete total da unidade; e LCL (Less Container Load), onde a carga não tem dimensões suficientes para lotar o contêiner sozinha e é carregada

junto com mercadorias de outros fabricantes – neste caso, o frete cobrado é proporcional ao espaço utilizado dentro do contêiner.

Produtos transportados via LCL geralmente têm uma cotação mais barata em relação aos alocados em operações FCL, já que o valor do frete cobrado é somente em relação ao espaço ocupado no contêiner. O processo de cotação é essencial para a verificação da operação mais viável para o comprador ou vendedor.

No processo comum utilizado pelas agências de carga, o solicitante leva entre 24 e 48 horas para obter os valores finais após enviar todos os dados dos produtos (origem e destino, dimensões, incoterms, condições de retirada e entrega, entre outros). Uma agência buscou a melhoria deste processo através de um portal na Internet, onde os valores podem ser obtidos com muita facilidade e apenas alguns segundos depois do preenchimento dos dados da mercadoria. O portal é novidade no Brasil, tendo sido lançado em 2017, mas já é utilizado pela empresa em outros países. Sua primeira versão estreou em 2014, apenas para cargas aéreas. O transporte marítimo foi incluído em 2015. A versão atual foi disponibilizada apenas para cotação de fretes LCL, visando a expansão que deve acontecer neste tipo de transporte nos próximos anos.

## **RESULTADOS**

Tanto a empresa quanto o cliente obtêm vantagens com este avanço. Para o cliente, o tempo de espera cai de 48 horas para poucos segundos após o envio das informações ao agente; para a organização, um período maior para negociação de valores a fim de captar o solicitante e fechar o negócio, e também um salto em relação aos concorrentes que não utilizam esta plataforma, mostrando atenção especial ao desenvolvimento tecnológico e à constante evolução do mercado na busca pela redução de custos e tempo com a utilização de recursos digitais.

## **CONCLUSÃO**

O insight da empresa ao desenvolver este portal foi excelente, visto que une duas das áreas mais importantes atualmente: tecnologia e logística. A ferramenta deverá apresentar excelentes resultados a médio e longo prazo, visto que com ela a empresa poderá captar novos clientes que antes não estavam ao seu alcance e agora conhecem a organização graças à estratégia de marketing na Internet. O

pioneirismo da empresa estudada é admirável. Num mercado conhecido por sua burocracia (já que os processos de nacionalização e internacionalização de cargas exigem muitos documentos), automatizar as cotações foi uma atitude inteligente e que mostra que a companhia está alinhada às tendências tecnológicas atuais, e também preocupada em oferecer um serviço eficiente a seus clientes.

### REFERÊNCIAS

<https://ibid.com.br/blog/importancia-fcl-e-lcl-para-os-processos-de-exportacao/>

<http://www.valor.com.br/brasil/4890204/pib-do-brasil-recua-36-em-2016>

[https://www.suapesquisa.com/economia/pib\\_brasil\\_2016.htm](https://www.suapesquisa.com/economia/pib_brasil_2016.htm)

<https://g1.globo.com/economia/noticia/pib-brasileiro-recua-36-em-2016-e-tem-piorrecessao-da-historia.ghtml>

[https://www.joc.com/international-logistics/logistics-technology/forwarders-nvos-slowembrace-automation\\_20170202.html](https://www.joc.com/international-logistics/logistics-technology/forwarders-nvos-slowembrace-automation_20170202.html)

Ortiz Abrego, J.: "El transporte marítimo en el comercio". Disponível em [www.eumed.net/ce/2014/3/comercio-maritimo.html](http://www.eumed.net/ce/2014/3/comercio-maritimo.html)

**REVISTA ELETRÔNICA DA FATEF - SOPHIA**

---

Publicação Anual da Faculdade de Tecnologia de São Vicente

Aceitam-se permutas com outros periódicos.

Para obter exemplares da revista, basta acessar o site [www.fortec.edu.br/faculdade](http://www.fortec.edu.br/faculdade) e clicar no *link* da Revista Eletrônica da FATEF – SOPHIA e fazer o download do arquivo PDF correspondente e imprimir.

Revista Eletrônica da Fatef - Sophia  
**Faculdade de Tecnologia de São Vicente**  
Mantenedora: Fortec Assessoria e Treinamento Ltda  
Av Presidente Wilson, 1013 - Gonzaguinha  
CEP: 11320-001 – São Vicente -SP  
Telefone: (13) 3569 2525  
<http://www.fortec.edu.br/faculdade>