

Sumário

A IMPORTÂNCIA DA FILOSOFIA E A PSICOLOGIA NA EDUCAÇÃO	2
A NECESSIDADE DA FORMAÇÃO ESPECÍFICA DOS PROFISSIONAIS QUE ATUAM NA EDUCAÇÃO INFANTIL.....	6
DIFICULDADES NA ESCRITA DOS ALUNOS DE ENSINO SUPERIOR: uma análise das narrativas escritas dos alunos da Faculdade Eduvale.....	12
DOCÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR: um desafio para a formação?	25
IDENTIDADE E PROFISSIONALIDADE DOCENTE: uma reflexão acerca de ser professor na Escola Municipal de Ensino Fundamental Gisélis da Nóbrega em Rondonópolis/MT	43
PROFESSOR BACHAREL, ENTRE DESAFIOS E APRENDIZAGENS: a constituição de uma identidade profissional da docência no Curso de Direito.....	53
ESTUDO DA QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO	70
BALANCED SCORECARD	85
DESENVOLVIMENTO PARA O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS).....	85
DEPARTAMENTO PESSOAL: um estudo de caso sobre os procedimentos e informações contábeis geradas, em uma empresa industrial de plásticos no município de Rondonópolis – MT.....	96
A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA LOGÍSTICA DA COOPERATIVA MISTA AGROPECUÁRIA DE JUSCIMEIRA – MT.....	112
ANÁLISE E MODELAGEM DE UM SISTEMA WEB PARA CHAMADOS DE SUPORTE	124

A IMPORTÂNCIA DA FILOSOFIA E A PSICOLOGIA NA EDUCAÇÃO

Adilson Alves Ferreira¹

RESUMO

Este artigo busca o objetivo discutir a importância entre as áreas da Psicanálise, Filosofia voltada à Educação, em particular na constituição do sujeito e suas transformações com o meio imerso. Partimos com as contribuições teóricas de Freud e de Lacan, onde abordam o meio educativo.

Palavras-chave: Sujeito, Educação e Psicanálise.

INTRODUÇÃO

Psicanálise ou Teoria Psicanalítica se define sendo as hipóteses de desenvolvimento e funcionamento da mente humana, Tendo como fundador Sigmund Freud onde se atentava a investigar o funcionamento mental pelo patológico, estudo do inconsciente.

São diversas as Teorias Psicanalíticas, contudo iremos atentar a Teoria Freudiana, onde considera o homem não apenas um ser racional relaciona impulsos irracionais que o influenciam se manifestando através do inconsciente. Além do Inconsciente Freud apontava a existência da sexualidade infantil e a existência de atos psíquicos como sonhos e alguns atos falhos não controlados pela consciência.

Freud formula dois princípios do Funcionamento Mental que a educação estimula sendo a “O princípio do prazer” e o “Princípio da realidade”.

Princípio do Prazer

Relaciona o imediatismo como algo satisfatório o querer e a tendência da realização imediata acarretando uma descarga de energia psíquica que chega a não considerar quaisquer consequências.

Princípio da Realidade

¹ adilson.matematica@uol.com.br Professor Formador nas Áreas da matemática – SEMEC/Rondonópolis Licenciado em Matemática – UFMT/CUR Especialista em Educação Matemática – ICE/Cuiabá Mestre em Psicanálise Educação e Sociedade – INSET/FACSUL SP

Instiga a compreender a relação do desejo e o que é possível real, e atenta quanto ao imediatismo, pois nem sempre é possível, impondo limites internos e externos.

Psicanálise e Pedagogia

São vários os teóricos, e diversas teorias e metodologias com o anseio da busca da compreensão de como se dá o desenvolvimento cognitivo. Segundo Freud “... a educação, política e psicanálise é uma profissão impossível...”, Iremos nos ater a educação. Acreditamos que a devida referência se diz a respeito de sempre ter algo a ser feito.

A palavra ou fala rege o ofício da docência como a ferramenta de excelência, e nela que nos apropriamos de conceitos, conhecimentos e prevalece com a maior forma de transmissão de saber.

Entre tantos anseios no ato de educar, no remete a questão “como educar”, educar para a realidade do reconhecimento do possível, com práticas que realmente seja realista, e para Freud esta realização é impossível.

Palavras com chance de educar são aquelas que o testemunho ultrapassa a ciência do sujeito, ou seja, palavras que apreendem conhecimentos.

Lacan² em um diálogo no ano de 1946 comenta a respeito das palavras e seus efeitos com a transmissão de ideias e conhecimentos.

Nenhum linguista e nenhum filósofo poderia mais sustentar, com efeito, uma teoria da linguagem como um sistema de signos que reproduzisse o das realidades, definidas pelo comum acordo das mentes sãs em corpos sãos (1998, p.167).

Estas afirmações Lacan extraem conclusões entre a linguagem e a realidade à qual se refere, deve ser a análise entre o que pronunciamos e os efeitos na construção do intelecto do sujeito.

Atribuições ao Educador

² Jacques Lacan foi o único que interpretou as obras freudianas com estrutura filosófica desvinculando-as da biologia, sem cair no espiritualismo.

O professor tem um importante desafio quanto à construção do desejo do saber entre os alunos, pois a importância da personalidade do educador e as relações pessoais com o meio escolar propiciam associar a aproximação ou não, o desejo interesse por parte dos alunos para determinadas disciplinas sendo até mesmo relevante o conteúdo ensinado.

Temos uma sociedade que apresenta dificuldades de estruturação familiar sólida acarretando a busca da satisfação constante, e muitas vezes gerando solidão a si própria e a família exclusivamente aos filhos, fato refletido no convívio escolar. Crianças convivendo diariamente com indiferenças, abandono e desamparo dos pais, sujeitas até mesmo a construção de personalidades anti-sociais.

Historicamente o professor representava um sujeito com autonomia para consolidar conhecimentos sistematizados, sendo responsável pela estruturação social, pois os conhecimentos adquiridos estabeleciam relações diretas com a cultura e sociedade, conferindo-lhe respeito e autoridade social.

Certamente houve um tempo em que o professor era venerado como representante legítimo do conhecimento. O conhecimento era então um bem escasso, mas, além de tudo, seu valor vinha dado pela confiança em seu poder na hora de transformar o mundo natural e social e levá-lo a metas de progresso previamente planejadas. (VEIGA,1998. p. 31).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O saber do próprio desejo do conhecimento, essenciais para a formação do sujeito em sua totalidade, se faz o grande desafio dos processos socialização que estão sujeitos os alunos e educadores, onde o maior desafio ou conflito é compreender a constituição deste sujeito, onde entra a tão valiosa e indispensável contribuições filosóficas e psicanalíticas para com a formação intelectual, social e moral deste sujeito.

REFERÊNCIAS

- ELIA, LUCIANO. **O conceito de Sujeito, Psicanálise passo a passo**. 2. ed. Rio de Janeiro, RJ, Zahar, 2007. 80 p.
- FREIRE, PAULO. **Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa**. 39. ed. São Paulo, SP, Paz e Terra, 2009. 148 p.

GROSSI PILLAR, GABRIEL. **Grandes Pensadores: 41 educadores que fizeram história, da Grécia antiga aos dias de hoje.** Revista Nova Escola, São Paulo, SP, Julho de 2009, ed. esp. 25, 130 p.

GROSSI PILLAR, GABRIEL. **O que e como ensinar.** Revista Nova Escola, São Paulo, SP, Julho de 2008, ed. 213, p.44-60.

RICARDO PEREIRA, MARCELO. **O Averso do Modelo: Bons professores e a Psicanálise.** Petrópolis, RJ, Vozes, 2003. 182 p.

SAFATLE, VLADIMIR. Um limite tenso, Lacan entre a filosofia e a psicanálise. São Paulo, SP, UNESP, 2008. P 13-31.

A NECESSIDADE DA FORMAÇÃO ESPECÍFICA DOS PROFISSIONAIS QUE ATUAM NA EDUCAÇÃO INFANTIL

Maria Cristiana da Silva Vilela¹

RESUMO

Este trabalho é um recorte de uma pesquisa realizada no Programa de Mestrado em Educação, PPGE/IE/UFMT, quero aqui demonstrar os estudos realizados referentes a formação dos Professores de Educação Infantil (de 0 a 6 anos). O texto aborda a temática entre alguns autores, e também nas Políticas de Formação de Profissionais da Educação Infantil, sobre a necessidade de formação específica do professor dessa faixa etária. A discussão teórica acontece através de KISHIMOTO, KRAMER, CAMPOS, MACHADO, OSTETO E CERISARA, entre estes autores destaco a afirmação de Machado (1999) quanto à necessidade de se pensar na aquisição de uma competência específica para o cuidar/educar com crianças de 0 a 6 anos, tanto em interações sociais, quanto para atendimento a necessidade deste profissional estar apto em aglutinar temas voltados para o crescimento e desenvolvimento da criança de 0 a 6 anos, para tanto ter uma formação que possa dar suporte a atuação na Educação Infantil no cotidiano para a configuração da identidade profissional desse adulto.

Palavras Chave: Formação de Professores, Educação Infantil e Políticas de Formação;

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho é um recorte de uma pesquisa realizada no Programa de Mestrado em Educação, PPGE/IE/UFMT, quero aqui demonstrar os estudos realizados referentes a necessidade de formação específica dos Professores de Educação Infantil (de 0 a 6 anos).

O Plano Nacional de Educação também definiu metas para a valorização Formação dos Professores e valorização do magistério, dentre as quais, destacam-

¹ Mestre em Educação . UFMT - PPGE/IE EDUVALE/SEDUC/UFMT maria.cristiana@hotmail.com

se: a formação inicial; as condições de trabalho, salário e carreira; a formação continuada. Entre os principais objetivos e metas o Plano Nacional de Educação – PNE aponta a necessidade de garantir a implantação de planos de carreira, novos níveis de remuneração com piso salarial próprio e promoção por mérito, e também a necessidade de mapeamento em todo o território nacional, da formação dos professores, a fim de identificar quantitativamente as necessidades de formação, canalizando os que estão formados para que possam ser aproveitados em suas respectivas áreas de formação.

A formação dos profissionais de Educação Infantil no Brasil, começa a ser discutida no final do milênio, quando se instaura o Plano Decenal de Educação (1997 a 2007), a lei determina que ao final da “década da educação” somente serão admitidos professores habilitados em nível superior ou formados por treinamento em serviço, a mesma lei para agilizar essa formação cria nova modalidade de curso, curso normal de ensino superior. Lei de Diretrizes e Base do Ensino Nacional obriga que o Estado institua o direito não só como assistencial, e sim educacional, com profissionais devidamente habilitados conforme o art. 62 da Lei de Diretrizes e Base do Ensino Nacional a lei determina o prazo máximo até 2007.

art. 62: “A formação de docentes para atuar na educação básica far-se-á em nível superior, em curso de licenciatura, de graduação plena, em universidades e institutos superiores de educação, admitida, como formação mínima para o exercício do magistério na educação infantil e nas quatro primeiras séries do ensino fundamental, a oferecida em nível médio, na modalidade Normal”.

Desde a década de 90, já havia uma grande discussão entre alguns autores, sobre a necessidade de formação específica do professor dessa faixa etária, KISHIMOTO, CAMPOS, MACHADO, OSTETO E CERISARA, entre estes destaco a afirmação de Machado (1999) quanto à necessidade de se pensar na aquisição de uma competência específica para o cuidar/educar com crianças de 0 a 6 anos, tanto em interações sociais, quanto para atendimento a necessidade deste profissional, em aglutinar temas voltados para o crescimento e desenvolvimento da criança, em ter uma formação que possa dar suporte a atuação na Educação Infantil no cotidiano para a configuração da identidade profissional desse adulto.

BRZEZINSKI, (1996) nas últimas décadas a Pedagogia vem sendo reformulada em processo de intensa revisão curricular, procurando ajustar seu projeto pedagógico, tendo em vista atender a padrões de qualidade, e a Associação

Nacional pela Formação dos Profissionais de Educação (ANFOPE) tem conduzido esse movimento nos vários encontros nacionais.

Alguns autores questionam quanto à necessidade da especificidade de se promover formações com temas voltados para o crescimento e desenvolvimento da criança de 0 a 6 anos, ocorrendo uma grande disparidade na construção da identidade do profissional em questão. OSTETO (1997, apud: Leal, 2004) defende que esta é uma profissão tão fundamental nos dias de hoje e tão delicada de ser definida.

A autora KISHIMOTO argumenta que a especificidade de formação é tão importante, que afirma que não requerer formação específica é desconhecer a complexidade da natureza humana, especialmente nessa faixa etária.

KISHIMOTO (1999) “Pensar em uma política de formação profissional para a educação infantil requer, antes de tudo, a garantia de um processo democrático que permita a ascensão na escolaridade, em todos os níveis, e a valorização dessa formação no patamar dos outros cursos”.

A autora SONIA KRAMER (2005) deseja uma formação de profissionais de Educação Infantil que contribua para a qualidade, que enfatize a dimensão cultural da vida das crianças e dos adultos com os quais convivem, [...] reconhecendo a especificidade da Infância.

2. POLITICAS PARA A ATUALIZAÇÃO DO PROFISSIONAL

O Plano Nacional de Educação também definiu metas para a valorização Formação dos Professores e do magistério, dentre as quais, destacam-se: a formação inicial; as condições de trabalho, salário e carreira; a formação continuada. Entre os principais objetivos e metas o Plano Nacional de Educação – PNE - aponta, a necessidade de garantir a implantação de planos de carreira, novos níveis de remuneração com piso salarial próprio e promoção por mérito, e a necessidade de mapeamento em todo o território nacional, da formação dos professores, a fim de identificar quantitativamente as necessidades de formação, canalizando os que estão formados para que possam ser aproveitados e suas respectivas áreas de formação.

Com o objetivo de suprir as lacunas deixadas pela formação inicial, a formação continuada visa atualizar o professor, foi instituída a partir de 2000, a fim

de que o Professor aprimore seus conhecimentos, tenha um tempo programado para leitura, discussão individual ou em grupo, colocando questões da prática com suporte a teoria. RAUPP, (2005) *“a formação continuada diz respeito a estudos sobre formação sistemática, que acontece externamente à formação inicial, sendo comum ocorrer no local de trabalho e, neste caso, pode ser denominada formação em serviço.”*

A ação da formação continuada ou em serviço, é de grande importância para a construção da identidade do Professor de Educação Infantil, é nesse momento, em que o Professor se vê reconhecido no cenário educacional, no cotidiano escolar no que diz respeito à qualidade da prática pedagógica junto às crianças e na luta pelo reconhecimento da valorização profissional, podendo inclusive mediante a mudança do seu trabalho ser percebido pela comunidade.

Para formar uma opinião ou um conceito de formação necessária, o Professor de Educação Infantil, deverá enfrentar a cultura popular, os mitos de que não há necessidade de muitas especificações para instalar escolas infantis.

Muitas relações necessitam de uma base fortalecida para que a criança e a educação infantil não seja referendada ainda numa perspectiva romântica do século passado, ela necessita ser vista como um ser em desenvolvimento e para que se atue com crianças de 0 a 6 anos, não basta ser "mocinha, bonita, alegre e que goste de crianças". Fato, que se encontra refletida nas propostas que se distanciavam de uma formação profissional qualificada. Mudanças são necessárias e urgentes diante da situação concreta, aprovação e vinculação de recursos que possa subsidiar a implementação dessas mudanças, além de mobilização e ação conjunta dos órgãos públicos.

KRAMER (2005), com o FUNDEB as práticas de gestão, de formação e atuação com as crianças precisam estar no centro da cena...para que nunca mais encontremos nas instituições de educação infantil a humilhação, o descaso, o abandono,...o despreparo dos adultos, o número excessivo de criança...a falta de espaço, de natureza, de brinquedos e das mais variadas formas de expressão e criação artística que faça de nós quaisquer idades, humanos.

3. CONCLUSÃO

Enfrentando inúmeras dificuldades que apontam o distanciamento da qualidade da formação dos professores, bem como ao atendimento às crianças tais como: a grande demanda e capacidade de oferta, sabemos das dependências de recursos que os municípios destinam para esse fim, além da retaliação de recursos

federais pautando-se na necessidade de aprovação de uma política que atenda as necessidades financeiras. Precisamos nos pararmos de estudos dirigidos, discussões, e muita força de vontade, para que tenhamos a nossa “identidade profissional”, com formação específica, sendo ela complementar ou continuada, que seja reconhecida e valorizada, em busca da qualidade do ensino/atendimento à criança de 0 a 6 anos.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM EDUCAÇÃO. **Parecer sobre o documento Referencial Curricular Nacional para a Educação Infantil.** Revista Brasileira de Educação, São Paulo, n. 7, p. 89-96, 1998.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Fundamental. **Política de educação infantil: proposta.** Brasília, DF: MEC/SEF/COEDI, 1993.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. **Política Nacional de Educação Infantil.** Brasília, MEC/SEF/DFE/COEDI, 1994.

BRASIL. Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Lei nº 9.394/1996, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.** Diário Oficial da União. Brasília, DF, 23 dez. 1996.

BRASIL. Ministério de Educação e do Desporto, **Referencial Curricular Nacional para a Educação Infantil**, vol I, II e III. Brasília, MEC/SEF, 1998.

BRZEZINSKI, Iria (Org.). **LDB interpretada: diversos olhares se entrecruzam.** São Paulo: Cortez, 1997.

CAMPOS, M.M. **A formação de professores para crianças de 0 a 10 anos: modelos em debate.** *Educ. Soc.*, Campinas, v. 20, n. 68, p.126-142, dez. 1999.

_____, M.M. **Reescrevendo a Educação: proposta para um mundo melhor.** 2006 disponível em: <<http://www.tvescola.gov.br>> acesso em, dezembro 2006.

CERISARA, A.B. **A produção acadêmica na área da educação infantil a partir da análise de pareceres sobre o Referencial Nacional da Educação Infantil: primeiras aproximações.** In: FARIA, A.L.G.; PALHARES, M.S. (Orgs.). **Educação infantil pós-LDB: rumos e desafios.** Campinas: Autores Associados, 1999.

CRAIDY, C. e KRAECHER, G. E. **Educação Infantil: pra que te quero?** São Paulo: Artmed, 2002.

DIAS, Da Silva. M. H. G. F. **O Professor e seu desenvolvimento profissional: superando a concepção de aluno incompetente.** In: Cadernos CEDES 44. (O professor e o ensino: novos Olhares), Ano XIX, Abril/98, p 33-45.

FRABBONI, F. **A escola infantil entre a cultura da infância e a ciência pedagógica e didática** in: Zabalza, M. A. Qualidade em Educação Infantil, Cap. 4 p. 63 a 74. São Paulo: Artes Médicas, 1999.

FREITAS, H.C.L. **A reforma do ensino superior no campo da formação dos profissionais da educação básica:** as políticas educacionais e o movimento dos educadores. *Educ. Soc.*, Campinas, v. 20, n. 69, p. 17-44, 1999.

GARCIA, Carlos Marcelo. **Formação de Professores:** para uma mudança educativa - Porto/Portugal: ed. Porto, 1999.

HADDAD, L. **A creche em busca da identidade** – Loyola : São Paulo, 1991.

_____. **O Referencial Curricular Nacional para Educação Infantil no contexto das políticas para a infância:** uma apreciação crítica. São Paulo, 1998.

KRAMER, S. **A política do pré-escolar no Brasil, a arte do disfarce.** Rio de Janeiro: Cortez, 2001.

_____, S. (Org.). Formação de profissionais de educação infantil no Estado do Rio de Janeiro. **Relatório de Pesquisa.** Rio de Janeiro: Ravil, 2001.

KUHLMANN JR., M. Educação infantil e currículo. In: FARIA, A.L.G.; PALHARES, M.S. (Orgs.). **Educação infantil pós-LDB:** rumos e desafios. Autores Associados: Campinas, 1999.

MALUF, A. C. M. **Brincar prazer e aprendizado.** 4ª ed. Vozes: Petrópolis/RJ, 2005.

MELLO, A. M. Reflexões sobre a proposta pedagógica e currículo. Texto encomendado pela Coordenadora geral de Educação Infantil. Dezembro, 1994.

MIZUKAMI, M. G. N. da, et al. **Escola e aprendizagem da docência:** processos de investigação e formação. São Carlos/SP: EdUFSCar, 2002.

MORETTINI, M. T. **Professoras de Educação Infantil:** Personagens que se constituem no movimento de suas trajetórias. Ed. UFMS: Campo Grande/ UFMS, 2000.

OLIVEIRA, Zilma de Moraes Ramos de. **Educação Infantil: muitos olhares.** SP: Cortez, 1994.

Secretaria Municipal de Educação Departamento de Ensino. Prefeitura Municipal de Rondonópolis, Proposta Diretriz Curricular Municipal para Educação Infantil. – Rondonópolis – MT, 2004.

SILVA, J. **Formação do educador e educação política.** Cortez: .São Paulo, 1992.

ZABALZA, M. A. **Qualidade em Educação Infantil.** Editora Artes Médicas: São Paulo, 1998.

DIFICULDADES NA ESCRITA DOS ALUNOS DE ENSINO SUPERIOR: uma análise das narrativas escritas dos alunos da Faculdade Eduvale.

Íride Luiza de Oliveira Murari Motta ¹

RESUMO

O estudo mostra que a Língua Portuguesa, quase sempre é encarada como objeto de estudo específico de uma disciplina curricular e não como instrumento básico para aprendizagem das demais disciplinas. E por abranger uma variedade tão grande de conteúdos didáticos é difícil inserir os conhecimentos em situações reais de utilização da língua. Buscando responder a estas indagações é que se desenvolveu este trabalho com o objetivo de relatar as dificuldades na escrita e na produção de textos que alguns alunos apresentam quando ingressam nos cursos universitários. Assim, o presente relato se refere a uma experiência pessoal vivida como docente no ensino da disciplina de Língua Portuguesa no primeiro semestre do curso de Pedagogia de uma instituição privada, na cidade de Jaciara- MT, cujos alunos, em sua maioria, são oriundos de escolas públicas da mesma cidade e vizinhanças. Ficaram registrados alguns pontos da reflexão acerca do "enfrentamento" que dizem respeito à perplexidade diante do quadro com o qual todos professores têm se deparado, quanto às dificuldades da maioria dos alunos em relação a conteúdos disciplinares mínimos exigidos para um aluno de ensino superior, e a resposta aponta para a direção: transmitir o que não pode deixar de ser transmitido em qualquer ato educativo, ou seja, uma posição subjetiva que implica um posicionamento ético que é considerar aquele que está diante do professor como um sujeito de desejo. As decorrências desse posicionamento são parte da experiência objeto deste relato.

Palavras-Chave: Leitura-escrita. Educação. Formação de professores

¹ Especialista em Psicopedagogia e Professora de Língua Portuguesa na Faculdade EDUVALE
iridemurari@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Muito se fala sobre os insucessos da educação no Brasil, mas apesar de tantas falhas apontadas, muito pouco tem sido feito com eficiência para minimizar o problema.

A Língua Portuguesa, quase sempre é encarada como objeto de estudo específico de uma disciplina curricular e não como instrumento básico para aprendizagem de todas as outras disciplinas. Por abranger uma variedade tão grande de conteúdos didáticos que, muitas vezes, nem mesmo o professor sabe por onde iniciar seu trabalho: redação, leitura, compreensão de textos, tipos de textos, gramática; fica em dúvida sobre o que deve ser ensinado primeiro? Como inserir tais conhecimentos em situações reais de utilização da língua materna?

Depara-se então com uma dura e estarrecedora realidade: alunos são avaliados pelo ENEM, por exemplo, que aponta resultados alarmantes e comprovam a constatação de professores e especialistas: a redação ainda é um bicho-papão para muitos.

Muitos são os culpados por esse desastre: a escola que não exige muito do aluno; o professor que não tem buscado resgatar a qualidade na produção textual; dos alunos que não demonstram interesse em evoluir; mas a responsabilidade também deve estender aos pais de alunos que nem sempre têm tempo, disposição ou condições de acompanhar o desempenho dos filhos.

Uma contradição no discurso social dominante no campo da educação afeta diretamente as crianças, pois por um lado não se fala de outra coisa que não a ruína do sistema educacional, na desvalorização do professor, na perda de sentido dos conteúdos escolares e por outro lado, as crianças são levadas a pensar que a salvação está na escola.

Os projetos, por melhores que sejam, duram o tempo dos mandatos políticos, não se pensa na nação. Grandes projetos são comentados, muitas mudanças propostas, mas nada se concretiza. E o resgate da qualidade da educação tem sido historicamente, apenas assunto de campanha eleitoral.

2 A ESCOLA DE HOJE

A situação escolar, em geral, é a seguinte: Na maioria das atividades de produção escrita o aluno escreve para interlocutor nenhum, sem qualquer propósito,

a não ser receber uma nota, sem a qual não passará de ano. O professor é para o aluno um revisor, um apontador de “erros”, que farão, apenas com que a nota seja rebaixada. Além disso, para o aluno falar sobre o que não conhece é difícil. Escrever, pior ainda. Escrever sobre o que não se conhece, apenas para cumprir obrigação, é a pior situação possível. Em geral se fornece um modelo formal, solicitando-se reflexões sobre o tema dado, isto é, a estrutura sintático-semântica não decorre da reflexão sobre o tema, e sim o contrário: junta-se um emaranhado de fragmentos de reflexão, ou frases desarticuladas.

Preparar o aluno antes da produção textual é oferecer uma alternativa ao “não tenho o que dizer”, e podem ser aplicadas a qualquer disciplina, pois estando envolvidos na temática, falam com prazer e naturalidade. Com isso deixam de prestar atenção ao professor/corretor, e ao artificialismo da situação, resultando numa produção com mais qualidade.

Por motivos que não cabem ser comentados, crescem as escolas de Ensino Superior e multiplicam-se as faculdades em todo o país, e com elas os vestibulares de massa, nos quais na grande maioria, a exigência recai no marcar (X), permitindo o ingresso, desde que a nota seja diferente de zero nas respectivas disciplinas avaliadas. Quando o aluno reconhece suas limitações, partem para cursos mais “fáceis” no ingresso, como os cursos de licenciatura e estes se tornarão professores!

Pior ainda, é perceber que estes alunos com dificuldades na escrita entram para o ensino superior e logo no início não são capazes de expor seus conhecimentos acadêmicos de forma clara. Eles chegaram à faculdade, mas não sabem escrever. Este problema é geral e vai desde o não saber separar sílabas, concordar verbos, falta de coesão e de coerência textual, o que indica que muitos universitários não sabem escrever um texto simples.

Muitos dos alunos se dão conta da falta do conhecimento necessário para “acompanhar” as disciplinas de curso superior. Muitos desistem do curso em função dessa constatação. Outros desistem sem se dar conta do fato. Alguns outros persistem, e que instruções conseguem lá, se não lhes foram dadas as bases. Além de atrapalhar a vida acadêmica, os erros de português prejudicam os candidatos na hora de conseguir uma colocação no mercado de trabalho, porque os erros ortográficos também atrapalham na hora de conseguir um emprego. Nas áreas de coordenação ou de atendimento ao público, por exemplo, as empresas de seleção reprovam os candidatos que não sabem escrever bem.

Os exames da OAB dão ciência pública, a cada ano com mais intensidade, da falência dos cursos de Direito. E os outros cursos? Se para Medicina, Odontologia, Engenharia e qualquer das outras profissões, houvesse um exame semelhante ao da Ordem, quais seriam os resultados? Seguramente iguais ou talvez até piores. Que qualidades de profissionais estão se formando nas inúmeras Faculdades?

2.1 Fatores do Insucesso

O termo alfabetização, sempre entendido de uma forma restrita como aprendizagem do sistema da escrita, foi ampliado. Já não basta aprender a ler e escrever, é necessário mais que isso para ir além da alfabetização funcional (denominação dada às pessoas que foram alfabetizadas, mas não sabem fazer uso da leitura e da escrita).

Hoje o sentido ampliado da alfabetização, o letramento, designa práticas que se dá pela aprendizagem de toda a complexa tecnologia envolvida no aprendizado do ato de ler e escrever. Além disso, o aluno precisa saber fazer uso e envolver-se nas atividades de leitura e escrita. Ou seja, para entrar nesse universo do letramento, ele precisa apropriar-se do hábito de buscar um jornal para ler, frequentar revistarias, bibliotecas e livrarias, e com esse convívio efetivo com a leitura, apropriar-se do sistema de escrita. Afinal, para a adaptação adequada ao ato de ler e escrever, é preciso compreender, inserir-se, avaliar, apreciar e habituar-se à escrita e à leitura.

Há possibilidade de uma pessoa ser alfabetizada e não ser letrada e vice-versa. Diz-se que no Brasil as pessoas não leem. São indivíduos que sabem ler e escrever, mas não praticam essa habilidade e alguns não sabem sequer preencher um requerimento. Este é um exemplo de pessoas que são alfabetizadas e não são letradas. Há aqueles que sabem como deveria ser aplicada a escrita, porém não são alfabetizados.

Outro fato, é que o letramento não é só de responsabilidade do professor de língua portuguesa ou dessa área, mas de todos os educadores que trabalham com leitura e escrita. Inclusive os professores de outras disciplinas. Alunos leem e escrevem nos livros didáticos ou nas apostilas. Isso é um letramento específico de cada área de conhecimento. O mais correto seria usar letramentos, no plural. O professor de geografia tem que ensinar seus alunos a ler mapas, o de matemática, a

ler gráficos, por exemplo. Cada professor, portanto, é responsável pelas habilidades de letramento em sua área.

Como os objetivos do ensino da Língua Portuguesa são habilitar o aluno a falar, ouvir, ler e escrever, os autores dos livros didáticos ora fazem opção por um, ora por outro objetivo. Alguns livros apresentam apenas propostas de redação, outros de leitura, outros ainda optam por treinar a linguagem escrita. Outros privilegiam as atividades orais. E para a fixação dos conteúdos que direcionam à descrição do funcionamento do código linguístico, os livros apresentam também uma diversidade no tratamento.

O livro didático não habilita o aluno para as quatro habilidades de falar, ouvir, ler e escrever, mas, na falta de um professor preparado, de uma escola com livros variados, de administradores que valorizam projetos do professor e do aluno, o livro didático ainda é um álibi para enfrentar as contradições que existem no interior da escola, incompatíveis com a agilidade que exige a modernidade. A sequência e o detalhamento dos conteúdos por série dependem do conhecimento da realidade dos alunos, suas necessidades e aspirações, e o professor, consciente de que não lhe cabe apenas executar atividades, mas também definir ações, não deve abrir mão desse espaço de definição.

O fracasso escolar também se deve à avaliação, largamente empregada nas escolas, que é vulgarmente promotora da “decoreba”, que pouco estimula o raciocínio, e ocupa momentaneamente a memória descartável com informações que serão exigidas no dia da prova, e que posteriormente desaparecerão do cérebro como se nunca tivessem existido. Assim, quando os alunos são solicitados a produzir um texto, não conseguem encontrar nas experiências anteriores requisitos que os auxiliem.

A escola não pode permanecer tal como está, e não só em relação ao ensino do português, mas em várias outras disciplinas. Estamos ensinando a base daquilo que é fácil, o que não exige esforço, nem trabalho, fomentando gerações e gerações de alunos que não pensam, nem sequer sabem falar ou escrever.

Ao tornar a facilidade da escola comum para todos, um aluno que venha de um contexto familiar econômico melhor, no ponto de vista cultural, não vai ficar prejudicado, porque os pais hão de ter sempre dinheiro para que ele ingresse nos cursos extras ou para frequentar cursos novos ou escolas mais distantes e talvez até melhores. Já aqueles que vêm de espaços mais fragilizados socialmente, esses sim é que serão torturados e explorados pela sociedade.

[...] se uma escola transformadora pretende, através de suas disciplinas e atividades, levar o aluno das camadas populares à aquisição do *capital cultural*, a fim de assim instrumentalizá-lo para a mais ampla participação política, na luta contra as desigualdades, ela não pode deixar de considerar a distância que separa esse capital cultural da cultura do aluno [...] (SOUZA, 2001,)

E nem os pais podem ficar descansados. O que se tem feito, e isso é muito nocivo, é libertar os pais das suas preocupações com os filhos. Parece que tudo fica entregue à escola. Mas os pais são muito importantes no acompanhamento do estudo dos seus filhos. Não é aceitável que um aluno chegue ao Ensino Médio sem saber ler, nem escrever sem que seus pais tenham percebido isso. Os pais têm que acompanhar, precisam ver que alguma coisa não está sendo bem feita. Eles precisam voltar a interessar-se pela formação de seus filhos, e perceber que foram passando sem saber nada e que ler não é decifrar, escrever não é copiar. E como resultado futuro da falta de escolaridade, pode ser que gere a ociosidade, e esta também pode ser a principal causa de muitos males sociais. Por isso, os pais devem se envolver com a educação dos filhos, e cobrar resultados.

A contribuição social para a realidade atual da escola foi a inserção da mulher no mercado de trabalho. Antes ela era a "rainha do lar" e educadora de seus filhos, e agora é a guerreira, que junto com o homem (ou sem eles), tem que ir à luta pela sobrevivência, cada vez mais exigente, tendo para isto, que pedir o apoio da babá eletrônica, enche-se de culpa, e para compensar sua ausência junto aos filhos passa a ter atitudes permissivas, e a ordem natural das coisas se subvertem.... e pais e mães perdem-se na modernidade. Paralelamente, a droga encontra seu espaço no mundo moderno. O apoio profissional de psicólogos torna-se imprescindível. Já não se sabe mais como lidar com tanta informação/desinformação. Nem as igrejas, antes seguras e consistentes, também elas estão passando por suas adaptações, servem de arrimo.

Alunos desmotivados porque não são cobrados nas escolas, que não os reprovam, ou os aprova com dependências, deparam-se com a postura do: estudar pra que? O futuro é abstrato e está tão longe!

2.2. Papel do Professor

A professora da escola primária, na época em que pouco se questionava, numa sociedade com as funções bastante estratificadas, era tida como Autoridade.

Gozava do mesmo respeito devido ao advogado, ao médico e ao padre, da época. Era a Educadora, e sentia-se como tal.

Na modernidade, passa a ser chamada, juntamente com a diretora, supervisora da escola de "trabalhadora da educação", com uma nítida conotação do fazer operário que, batido o ponto de horário de chegada e o de saída do serviço, encerra suas funções do dia, em contraponto com o conceito de "professora- mãe em tempo integral.

Devagar e paulatinamente vai se desmontando o conceito da "mestra" e também vão se desmontando as Escolas Normais, que hoje quase não mais existem no Brasil. Acabaram-se, foi principalmente por falta de candidatos para a profissão, que sem mais o *glamour* de antes, sem remuneração condizente com o padrão de responsabilidade que um bom trabalho exige, sem estímulo, sem uma política clara dos governos, foi perdendo força até fenecer. O dia-dia do professor é duro. Para sobreviver, precisa trabalhar em diversas escolas, correndo de uma para outra, até a exaustão. Sem tempo para estudar, tem a nítida consciência de que seu trabalho não é satisfatório segue por dois caminhos: "deixe a vida me levar.... e salve-se quem puder" e os mais engajados sofrem com o cansaço, o desânimo, o estresse, a depressão. Destes muito pouco se pode exigir. E a roda da vida vai girando, até que se espantem: pais, professores e sociedade em geral, com os resultados.

[...] aquele que ensina o faz, obviamente, porque, alguma vez, deve ter aprendido, ao menos, aquilo que tenta transmitir. Aquilo que o mestre ensina, embora seja dele pois o apr(e)endeu, não lhe pertence. O aprendido é sempre emprestado de alguma tradição que já sabia o que fazer com a vida. Assim, aquele que aprende de fato contrai automaticamente uma dívida [...]. (LAJONQUIÈRE, 1997,)

É injusto também, atribuir ao professor toda culpa pelo fracasso de seus alunos, pois ele também não sabe. Ele aprendeu na época das verdades absolutas. E são oferecidos (embora nem todos possam frequentar) cursos de capacitação. Mas quem capacita também não sabe, não dão receita. A lógica da teoria é clara. Mas ao professor cabe operacionalizar as novas ideias. Piaget apenas deixou explicitadas quais as etapas do desenvolvimento mental da criança, mas não deixou método algum. E como pode ensinar um aluno a ter hábito de ler, se o próprio professor não tiver?

Os professores às vezes são mal preparados ou formados numa escola tradicionalista e não estão preparados para os desafios que são os projetos e experiências lançadas pelo governo. Aos professores são lançadas as teorias em

curso de curta duração, sem acompanhamento e estes vão para a sala de aula, sem terem mais contato com o que lhe foi dado como novo.

[...]o papel do professor universitário terá o intuito de estimular o futuro mestre a nutrir-se dessas informações e a conhecer uma bibliografia básica do que lhe será útil na atividade dentro da sala de aula, inculcando neles a tarefa de um cidadão útil e operante na sociedade de que vai tomar parte ativa. (BECHARA, 2002,)

Os cursos universitários tentam trabalhar o conhecimento dos seus alunos, nutrindo-os de conhecimento, conscientizando-os de seu importantíssimo papel na vida de seus futuros alunos e oferecendo condições de progresso no domínio da leitura e escrita, pois a maioria possui, em sua filosofia, preparar o cidadão consciente e crítico. Sabendo-se que não se atingirá este objetivo sem oportunizar a todos, sem distinção, o direito ao acesso do saber.

3 A PESQUISA

As pesquisas que envolvem a escrita e o desenvolvimento da aprendizagem, por si, são consideradas difíceis, ou complexas, este grau de dificuldade acontece quando usamos alguns recursos de avaliação ou análise dos processos.

A exemplo, quando inserimos no processo de investigação da aprendizagem as narrativas como instrumentos de análise e posterior avaliação do desenvolvimento da escrita deste aluno. Certamente, algumas dificuldades são visíveis no processo de análise, primeiramente existe uma barreira que impede o pesquisador de entender o sujeito pesquisa, pelo fato de não ter a aproximação devida, podemos ressaltar, que isto ocorre em pesquisa facetadas, ou de pequena profundidade científica.

Outra barreira é a questão de se entender como sujeito que aprende constantemente, como uma condição de desenvolvimento do sujeito pesquisado, que na maioria das vezes renega a situação fática apresentada pelo pesquisador.

É comum em pesquisas qualitativas, que tem o sujeito como um interlocutor do processo e não apenas um sujeito que emite informações, encontrarmos grande achados de pesquisa, entre eles fenômenos que mapeiam um caminho diferente e que possibilita a autonomia desses sujeitos pesquisados.

3.1 Tipologia de Pesquisa

Como abordagem de pesquisa temos a pesquisa qualitativa como uma corrente forte e possibilitadora de análise, usando para tal as narrativas escritas do sujeito e a partir dessas faz-se uma análise dessa escrita verificando fenômenos recorrentes e possibilitadores de uma análise mais aprofundada, determinando assim, uma ação de reparação dessas perdas e fomentando um desenvolvimento pautado na autonomia do sujeito que aprende.

Não é nada fácil propor uma atividade de produção textual. Quando os alunos percebem que a intenção do professor é fazer com que eles escrevam, já se sentem bloqueados, julgam-se incapazes. Parece que o que se propõe é um ato de extremo sacrifício. Então, nada é dito a princípio, eles vão se envolvendo com a atividade e quando solicitados a escrever, já se sentem capazes.

Segundo Paulo Freire, a motivação faz parte da ação. Um momento da própria ação. Isto é, você se motiva à medida que está atuando, e não antes de atuar.

O conhecimento não é um manual que se lê, segue ou repassa a alguém que passivamente recebe e acolhe as informações. Assim, tudo que é aprendido é fruto da percepção e os resultados atingidos nas atividades práticas não são padronizadas. Por isso, toda atividade de produção textual deve ser percebida pelo professor com subjetividade e, apesar das dificuldades, deve-se valorizar a produção de qualquer texto ou esboço, dando importância a todo progresso alcançado pelo aluno.

Uma das atividades desenvolvidas com os alunos, foi a leitura de um texto pelo professor, sem q o aluno o visualizasse. Após a leitura, uma discussão, onde os alunos expuseram oralmente sua interpretação pessoal, suas impressões e suas expectativas quanto ao final da história que não foi fornecida. Em seguida foi solicitada a reescrita do texto com o possível desfecho. Na aula seguinte, a após a correção dos textos, foram lidos na sala. A criatividade no desfecho foi o auge da atividade, pois cada um quis ser mais original que o outro.

Outra atividade sugerida foi, em grupo, a leitura de um texto impresso, mais longo, no qual os alunos sublinharam as palavras chave, ou as frases mais importantes. Houve a discussão, durante a qual os alunos fizeram anotações, sintetizaram as ideias através de um resumo, com o objetivo de perceber a abstração dos fatos descritos, reconhecer o foco narrativo, desenvolver a agilidade mental e as inferências.

[...] no momento de análise em que estamos trabalhando na aula, analisando este ou aquele objeto, algumas vezes através da leitura de um texto, escrito por nós mesmos ou escrito por outros. Algumas vezes procuramos dividir o objeto através do diálogo com os outros. Em dado momento, mesmo que não tenhamos esgotado o processo de dividir o objeto, tentamos compreendê-lo, agora em sua totalidade.[...] (FREIRE, 1986, p.23)

Noutra oportunidade foram apresentados aos alunos três textos de gêneros diferentes com o mesmo tema. Após a leitura destes, eles deveriam escrever um quarto texto sobre o mesmo assunto. Tais atividades apresentam o potencial de promover nos estudantes um grau mais elevado de compreensão, melhor armazenamento de informações, assim como o desenvolvimento de habilidades cognitivas.

3.2 Narrativas de Alunos no Ensino Superior

Quando a leitura dos textos dos alunos foi feita por eles, houve dificuldade de entendimento, como se não conseguissem decifrar as letras não legíveis, embora muitas delas não fossem, o que levou a perceber dificuldade na leitura. Quando um aluno leu o texto escrito por outro aluno, ocorreram alguns risos, principalmente por parte do que lia, diante de algum erro na escrita, que este percebesse. Porém, na leitura feita pelo professor, ao corrigir os textos, houve uma indignação diante da dificuldade na escrita por parte de alguns; uma constatação da falta de prática de produção textual, deficientemente trabalhada nos ensinos fundamental e médio e a percepção da falta de compromisso e interesse por parte dos alunos, que cumpriram a tarefa de escrever sem envolvimento com a atividade.

Resultando frases como: “Um casal viveramu juntos”; “Um homem era casado há muito tempo com sua esposa”; “ eles era casado”; “ Nós ainda não tinha se visto”, o que reforça a percepção da reprodução da linguagem oral cotidiana. Além destas, outras dificuldades foram percebidas na escrita, quanto a ortografia, flexão de palavras, por exemplo: “pençando”; “concerteza”; “pença-se” (pensasse) ; “estrutor” (instrutor); “afia” (havia); “derrepente”; “quais” (quase). Na aula seguinte a realização destas atividades, estes dados foram comentados, foi pedida a reescrita do texto com suas correções e foram propostas atividades de ortografia e concordância por exemplo, com lacunas em frases e textos para serem completadas adequadamente

4 CONCLUSÃO

É fato que a língua portuguesa apresenta um considerável grau de complexidade, porém é importante lembrar que quem dá vida à língua são seus próprios falantes e que, uma vez adquirida a experiência linguística oral, todo e qualquer indivíduo é capaz de aprender sua estrutura gramatical.

Imprescindível também, é lembrar que não bastam alguns poucos estudiosos realizarem pesquisas, criarem novas teorias de ensino e publicarem seus conhecimentos, se os profissionais da educação – neste caso, os professores de língua portuguesa – não estiverem dispostos a reverem sua prática em sala de aula e não optarem pela mudança de estratégia, em busca de melhores resultados.

Com isso, podemos inferir que é o comprometimento e a [responsabilidade](#) dos nossos educadores que farão com que o ensino da língua materna tome nova direção e torne-se mais adequado às expectativas e necessidades de seus aprendizes.

Um professor tem que ter a visão de um lavrador que prepara a terra e espera meses ou anos pela colheita; uma cozinheira que seleciona os ingredientes, prepara-os, tempera e depois de ficar em pé por vários minutos ou horas, serve o alimento; um jardineiro que planta a semente, acompanha seu desenvolvimento e colhe a flor. Não se pode agir com a educação como uma criança que constrói um castelo de areia, mesmo que com muito capricho, esperando que este se concretize.

Sabendo-se que quem lê pouco, lê mal, devemos priorizar conteúdos mais reflexivos que exijam mais habilidades de estudo. Os estudantes têm que se habituar a pensar e para isso os conteúdos devem ser aplicados para compreensão e aplicação nas produções textuais.

A avaliação dos resultados de um curso universitário - deveria começar bem antes - no Ensino Fundamental. É lá que se originam os problemas. No Ensino Fundamental que o futuro "doutor" deve aprender a ler. Nas séries iniciais se vão construindo as estruturas básicas da inteligência e a criança começa a desenvolver o pensamento lógico. As curiosidades e criatividade devem ser estimuladas nesta idade. Também devem ser trabalhados valores éticos, além das habilidades de leitura e de escrita. Enfim, é no Ensino Fundamental que se estabelecem as bases de todos os segmentos posteriores entendidos como Ensino Médio e Superior. A qualidade do fruto começa a ser construída muito antes da colheita.

Há que se começar pelo começo, preparando os educadores, para que se possa, inclusive, cobrar resultados, visando padrões de qualidade, hoje impossíveis, pois o professor não pode ignorar os alunos com dificuldades e prosseguir com os alunos que acompanham, com melhor ou mais facilidade na aprendizagem. Porém, por respeitá-los e ter a visão do dever de resgatá-los, promove-se a diminuição gradativa da qualidade da educação.

Para começar a resolver o problema, seria necessária uma política de formação e capacitação continuada dos docentes, para repensar a estrutura das escolas; pensar a escola como formação de sujeitos e não como formação de mão-de-obra; repensar o que se ensina reelaborando os conteúdos que são ministrados nas escolas, principalmente de ensino fundamental.

Também não se pode condenar “as vítimas” desta educação sem qualidade, que aí está. Independente da série em que se encontram, os professores devem oportunizar condições de progresso. Uma vez na mão do professor, a este cabe o dever de ensinar, mesmo que ciente que não atingirá o nível correspondente à série, mas, visando o máximo que puder fazer para “recuperá-los”.

Quando se promove a qualidade da educação, abrem-se as portas do futuro para aqueles que participaram dela. Mas quando se depara com insucessos, condenam-se os alunos ao fracasso, pois não serão aprovados em vestibulares ou concursos ou até mesmo em testes de emprego. Por isso, não se pode fazer experiências com a educação, pois dela dependem vidas.

Quando o governo, preocupado com estatísticas (quantitativas), promove educação para todos, facilitando a conclusão dos estudos, desde a educação básica até os cursos universitários, restringe aos mais ricos (que podem estudar em escolas particulares ou fazer cursos extras) as melhores chances, as melhores posições no mercado de trabalho. Enquanto aos pobres, quando não desistem nas séries iniciais, esbarram em obstáculos intransponíveis que a falta de base a eles se impõe, provocando assim a permanência da diferença de classes sociais, cada vez mais acentuada.

Esta é a educação que temos, mas sem dúvida, não é a educação que queremos para nossos descendentes.

REFERÊNCIAS

BECHARA, Evanildo. Ensino da gramática. *Opressão? Liberdade?*. Ed. Ática, São Paulo. 2002

FRANCH. Eglê. A Redação na Escola, Ed. Livraria Martins Fontes Ltda, São Paulo. 2 ed. 2002

LAJONQUIÈRE, L. Sobre uma degradação geral da vida escolar. ETD, São Paulo. 2009.

SOARES, Magda. Linguagem e Escola. *Uma perspectiva social*. Ed. Ática, São Paulo. 2001

VAL, Maria da Graça Costa. Redação e Textualidade. Ed. Livraria Martins Fontes Ltda, São Paulo. 1999

DOCÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR: um desafio para a formação?

Carlos André de Oliveira Câmara¹

RESUMO

A formação de professores vem sendo percebida como uma questão fulcral nas redes, nos sistemas, nas licenciaturas, nas universidades e também nas iniciativas individuais, que apontam uma nova vertente de preocupação que é a formação do professor no Bacharelado. Com uma formação continuada geralmente desenvolvida em modelos de cursos intensivos em breves períodos que se anunciam como preparação profissional, ou em cursos de *Lato Sensu* ou ainda *Stricto Sensu*, os professores adentram o magistério, em muitos casos, sem a formação específica, como acontece com a docência nos bacharelados onde se situa grande número de profissionais liberais lecionando.

2 Docência no Ensino Superior

O ensino como matriz de referência para a construção do conhecimento e, por sua vez, como um ponto de grande relevância a formação profissional, se apresenta como uma questão de estudo, especificamente quando se questiona os aspectos: qualidade de ensino, formação para a autonomia ou mercado formação profissional, formação técnica, além de temáticas que referenciam a qualidade do profissional (PIMENTA, 2006).

A preocupação com a formação do professor para o ensino universitário, em muitos casos, se dá com relação à questão da docência, com grande foco nas licenciaturas nos cursos que formam professores, pela necessidade de que sejam implementadas mais pesquisas de forma a investigar, precipuamente as problemáticas voltadas para a construção da identidade e profissionalidade docente dos futuros professores.

¹ Mestrando em Educação pela UFMT/PPGE; Bacharel em Ciência da Informação – Habilitação em Biblioteconomia e Documentação, pela UFRN; Professor Universitário; Coordenador do Sistema Integrado das Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato – IFMT;; Membro Efetivo da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

Com maior intensidade, a preocupação se volta para a formação do professor bacharel que se encontra atuando na docência nas universidades, apresentando grandes dificuldades profissionais, resultando na má qualidade do trabalho que desempenha.

Formados em cursos que não contemplam em sua matriz curricular os conteúdos e metodologias voltados às atividades de ensinar e aprender, os bacharéis professores não contam com a formação mínima para a docência, além de serem ausentes as políticas de formação continuada para sua categoria. Resulta de tais condições de formação deficitária para a profissão docente, uma prática que muito pouco contribui para a formação profissional dos alunos que lhes são destinados. Conhecer e dominar os conteúdos nesse cenário se sobrepõe às formas e metodologias de desenvolvê-lo nas atividades de docência. Saber é a palavra de ordem para os bacharéis, saber fazer, ou saber utilizar as metodologias adequadas para a compreensão dos conhecimentos necessários às aprendizagens são relegados à supremacia do conhecimento dos conteúdos das disciplinas.

Acerca disso, no Ensino Superior,

[...] a história registra que o professor, em especial nas áreas técnicas e humanas, por um largo período, era um profissional que, diferentemente dos professores do ensino fundamental e médio, não cuidava da sua formação pedagógica. O pressuposto para a tarefa de ensinar era o domínio de conhecimento, aqui entendido como saber específico sobre determinada área, condição suficiente para o exercício do magistério superior [...] (BARUFFI, 2000, p. 181).

Assim, conforme Tavares (2001) a docência no ensino superior tem sofrido no quesito qualidade, principalmente quando se trata de atuar em áreas específicas do conhecimento e que requer um mínimo de qualidade ou compromisso com a aprendizagem e a qualidade da aprendizagem referendada naqueles cursos.

Conforme o autor, isto se configura em uma preocupação política e social, apontando que alguns fenômenos no ensino superior precisam ser estudados com mais ênfase apontando a necessidade de determinar que estas áreas são de extrema necessidade para o desenvolvimento social e em especial da educação superior, entendendo-se que a qualidade no ensino vai refletir na qualidade do profissional que emerge desse ensino e que fará parte da sociedade que se configura com suas lacunas econômicas, sociais e também educacionais. No mesmo sentido, Torres contribui ao valorizar de forma equilibrada o conhecimento

sobre a disciplina com a metodologia e forma de abordagem da mesma nas situações de ensino-aprendizagem. Afirma a autora que

[...] no âmbito da Educação Superior a qualidade profissional prescinde do conteúdo/forma técnica, na medida em que ela é entendida como instrumento pedagógico reflexivo, organizativo e contextualizado do trabalho pedagógico e como veiculadora e produtora de significados e sentidos sociopolíticos e culturais. (TORRES, 2006, p. 32).

2.1 A Docência no Bacharelado

Um destaque em pesquisas realizadas com temáticas que envolvam as formas de ensino e principalmente que coloquem o professor na relação social com o aluno a partir de sua prática profissional, é a forma como essa relação é constituída e como ela se desenvolve, tratando os aspectos de ensino e de aprendizagem.

O ensino superior, pela sua constituição pedagógica se apresenta como um ato complexo, com bastante é um ato complexo, variando desde o processo de esforço a partir de necessidades formativas, até o esforço para se adequar a determinadas metodologias, que se desenvolve num momento histórico de grande oportunidade para a educação e que se apropria de uma diversidade teórica rica que marca de forma verdadeiramente positiva o desenvolvimento da formação de professores para o ensino superior. Nesta discussão, Cunha (2006) abre um panorama histórico relevante o qual fala, revela a autora um processo de ambiguidade na formação do professor universitário quando este surge de um processo de relações internacionais política e econômica que incide numa qualidade específica que é fruto, por sua vez, de um sistema de escravização dessa relação e a outorga dada pelo sistema de educação as universidades, de autonomia, se transforma num processo ambíguo já que esta autonomia passa a ter limites diante dos investimentos internacionais².

Assim, ensinar é um ato complexo que se constitui de um misto de relações construídas por meio de vivências³, marcadas por interesses e valores que o

² Mesmo não sendo objeto de estudo desse trabalho, penso que é relevante levantar esse panorama, até mesmo pelo fato de compreender como a política de formação de professores para o ensino superior se constitui, não dentro de uma política de democracia e expansão do conhecimento, mas sim num patamar político-econômico que determina o desenvolvimento, não apenas dessa área da educação, mas também determina as demais áreas da educação influenciando assim diretamente na qualidade da mesma.

³ Este aspecto é importante de ressaltar, pois nem sempre as experiências vividas nas escolas são consideradas boas, conforme Dewey (1910) essas experiências também são validas, e o professor não pode abrir mão delas para observar que a aprendizagem do aluno, que ele determina que vai

professor vai incorporando nas relações de ensino-aprendizagem e que vão constituindo-o como professor.

A universidade nos últimos tempos, no que diz respeito às políticas públicas para a educação superior, tem sofrido grandes transformações, não apenas no campo do ensino como também e principalmente no campo das modalidades de ensino.

Atualmente estamos num movimento da educação como um todo, desde o Ensino Profissionalizante atrelado ao ensino médio, os chamados Técnicos Integrados, ou Médio-Técnico, Passando pelas Licenciaturas, especialmente no movimento de busca pela profissionalidade, formação de formadores, desenvolvimento profissional da docência, educação continuada em exercício, chegando até o Ensino do Bacharelado, que neste trabalho constitui a máxima de pesquisa e tem destaque ainda pelo crescente interesse em investigar os fenômenos que surgem nessa modalidade de ensino.

Em pesquisa desenvolvida por André (2006) num estudo no qual foi apresentado o resultado de uma pesquisa realizada entre 1999 a 2004, porém mostra apenas um recorte, de forma comparada, entre 1992 e 2002, em especial os temas mais frequentes em pesquisas na área de educação e os temas tivo que traz as temáticas que aparecem, as recorrências e o aparecimento de temas, até então silenciados, e mostra um dado relevante para o ensino superior enquanto objeto de pesquisa, enquanto em 1992 não existia nenhum trabalho publicado em 2004 esse dado apresentou 11 publicações. Logicamente que a autora contextualiza e mostra as inferências que este estudo chego, assim como os parâmetros utilizados para evidenciar esses dados.

Essas discussões perpassam os limites da política educacional e se configuram em uma vertente que toma corpo no cenário nacional. Conforme (MASETTO, 2006) as discussões sobre a docência no ensino superior ocupam não apenas uma questão de movimento histórico metodológico, mas sim e também de cunho curricular, que na sua concepção deve ter uma renovação de grande destaque no campo de formação específico. Essa contribuição faz refletir a formação inicial do professor que vai atuar ou atua no bacharelado, uma vez que seu currículo

depender do interesse do mesmo, por meio do esforço, terá durante as experiências futuras, que no ensino superior essas experiências se tornam mais significativas para esses alunos pelo fato de estarem buscando uma profissionalização.

vem a ser um exponencial para sua atuação profissional, e em alguns casos essa atuação profissional é o próprio ensino.

A docência, na concepção de Masetto (2006) não é apenas uma ação estável que se forma a partir de atividades descompromissadas e sem a observância de critérios e partes integrantes desse compromisso social, deve ter uma constante ressignificação da atuação profissional no campo em que este está atuando. Assim, quando o professor ou próprio bacharel se inclina ao ensino superior não pode esquecer de observar que essa ressignificação depende de algumas condicionantes, como:

Contextualização da sociedade contemporânea: os novos cenários históricos, políticos, culturais; as ciências e a tecnologia desse mundo; os valores e problemas que assolam as comunidades de adultos, de jovens e de crianças nas próximas décadas [...]; o conhecimento (e sua gestão) criado por diversas fontes de pesquisa [...]. **Definição do perfil do cidadão e do profissional:** explicitar a visão do homem, de mundo, de suas múltiplas interações, do processo histórico e evolução da sociedade brasileira, os valores emergentes e próprios característicos desses tempos para o desenvolvimento do cidadão; as novas perspectivas das carreiras profissionais mais tradicionais e a criação de um sem-número de outras profissões; redefinir as características dos novos profissionais. [...]. **Princípios epistemológicos:** o que pensamos sobre o conhecimento e seu desenvolvimento [...]. **Gestão institucional.** Há que se considerar um modelo de gestão institucional que não se envolva apenas questões econômicas e administrativas, relegando a segundo plano as questões educacionais [...] ofereça condições favoráveis para que o professor e o educando possam ter um bom desempenho no processo de sua formação compreendendo duas dimensões: a conceitual e a organizacional [...]. **Relação com a comunidade.** A relação da escola com a comunidade pode oferecer oportunidade de iniciativas pedagógicas inovadoras para o processo de formação do cidadão e do profissional. Pode abrir espaços significativos para a aprendizagem do aluno, atualização dos professores da instituição, bem como dos conteúdos abordados [...]. (MASETTO, 2006, p.460-462)

Além das condições didáticas e metodológicas, que em sua concepção são necessárias à docência no Ensino Superior, explicitadas pelo autor, enumera serem importantes ainda:

O Processo de ensino-aprendizagem. A definição se a escola vai se organizar para investir e, um processo de ensino ou de aprendizagem é fundamental para a adoção de medidas que incentivem um ou outro processo. [...]. **A Organização curricular.** É necessário que a organização curricular coopere com a implantação de um processo de educação coerente com os princípios [...]: conhecimento em rede, interação das disciplinas entre si e com as atividades [...]; incentivo a aprendizagem também fora do ambiente da escola [...]. **A Metodologia.** A metodologia em geral usada nas escolas [...] está voltada para a proposta educacional e teoria curricular tradicional que defendem a transmissão do conhecimento e sua reprodução como objetivos principais de uma instituição educativa [...]. **O Processo de avaliação.** Esse é outro ponto a ser pensado em sua conceitualização e alterado em sua operacionalização, quando desejamos

modificar processos de educação e respectivo currículo. [...] O **Professor e aluno**. Os dois protagonistas de um processo de educação e de aprendizagem merecem ser considerados e pensados inseridos no paradigma curricular. O professor na qualidade de profissional da educação necessita de formação continuada [...]. o aluno, modificando sua clássica conduta passiva e reprodutiva para uma atitude de participação, construção do conhecimento, desenvolvimento de um processo de aprendizagem que o envolva como um todo, como pessoa e profissional. Um protagonista que assuma seu papel de parceiro e corresponsável por sua educação e profissionalização, contextualizadas no mundo contemporâneo. (MASETTO, 2006, p. 462 - 465) (grifos do autor)

É de se destacar que a docência no bacharelado não é uma atividade simples, em se tratando de professores com formação técnica, supondo que para tal bastam os domínios dos conhecimentos específicos dentro de uma concepção tradicional de ensino ou, ainda, que uma posição de destaque na carreira profissional confere ao sujeito o mesmo grau no magistério do Ensino Superior, enquanto que é sabido que essa relação direta não é verdadeira.

Assim, corroborando com as idéias de autores como (MASETTO, 2006), (PIMENTA, 2006), (TAVARES, 2001), (BARUFFI, 2000), essas dificuldades perpassam as fronteiras políticas, econômicas, epistemológicas e institucionais que tornam mais complexa e difícil uma formação profissional e desenvolvimento profissional da docência para tais professores, visto que os mesmos não percebem a necessidade de tal formação. Dessa forma, muitos professores do bacharelado somam-se ao descaso das instituições de Ensino Superior e, com isto, oferecem uma formação deficiente, calcada no conhecimento somente e não nas relações conteúdo-método, tão essenciais ao ensino de qualidade.

Observa-se, neste contexto, que o professor investe em sua formação para a docência quando há um conjunto de valores que o faz se tornar protagonista de sua prática e coadjuvante na formação do aprendiz a fim de que possa vir a ter um papel de protagonista da sua aprendizagem.

Sendo assim, é preciso estabelecer uma relação de aprendizagem contínua em que as **relações experienciais na docência** são basilares para uma formação reflexiva sendo determinante para o seu desenvolvimento profissional.

2.2 O Professor e sua formação para atuar no Bacharelado

Historicamente a arte de ensinar se constitui como um desafio para a profissão docente, não pelo fato de se configurar como uma atividade que requeira um planejamento anterior, uma preparação específica em relação a conteúdos e

visão curricular fixado no ensino para desenvolver habilidades e competências, na perspectiva de construção de uma identidade docente dentro de uma discussão mais elaborada e de superação do estigma do professor como um técnico que ensina conteúdo, sendo que seu papel se acordo com a autora é maior e que essa conscientização se constitui dentro de um projeto maior que envolve os saberes da docência – experiência, o conhecimento, e saberes pedagógicos, conforme visão de Garrido (2002).

Segundo Alarcão (1998), o ensinar com toda sua complexidade se constitui um ambiente de troca de experiências, de aprendizagens e de reflexão, de preparação para o novo e de superação, de dificuldades e de aprendizagem, em suma é um mecanismo de formação continuada a partir das relações que se constituem nesse meio, são as teias que se formam dentro do processo maior de desenvolvimento profissional da docência.

A preparação do profissional da educação para sua inserção no ensino, especificamente no ensino superior, consiste não apenas de planejar e sim em dotá-lo das condições de gerir o conhecimento e o ensino, o que significa formar uma concepção reflexiva da formação a que se oportuniza a um determinado grupo, ensinar no ensino superior e que exige um conjunto de ações que vão refletir diretamente na qualidade do ensino prestado.

Essas características do ensinar na Universidade exigem uma ação docente diferenciada da tradicionalmente praticada. Na docência, como profissional que realiza um serviço à sociedade, o professor universitário precisa atuar como profissional reflexivo, crítico e competente no âmbito de sua disciplina, além de capacitado a exercer a docência e realizar atividades de investigação. (PIMENTA; ANASTASIOU; CAVALLET, 2003, p. 271)

Além de nutrir sua formação voltada para um campo específico do conhecimento, naturalmente e historicamente conceituado como uma formação tradicional sem a inserção de elementos pedagógicos, até pelo fato de sua necessidade curricular requerer conhecimentos técnicos e aplicados a um campo pragmático e com finalidade também técnica, o professor deve apontar sua aptidão para uma de ação voltada para a formação do aluno como um ser integrante de uma sociedade, deve propor, também, um ensino voltado para a sua complementação enquanto cidadão que busca sua autonomia e emancipação. Assim:

Entendendo a Universidade como um serviço de educação que se efetiva pela docência e investigação, suas funções podem ser sintetizadas nas seguintes: criação, desenvolvimento, transmissão e crítica da ciência, da

técnica e da cultura; preparação para o exercício de atividades profissionais que exijam a aplicação de conhecimentos e métodos científicos e para a criação artística; apoio científico e técnico ao desenvolvimento cultural, social e econômico das sociedades. (PIMENTA; ANASTASIOU; CAVALLET, 2003, p. 270)

É bastante comum a sociedade atribuir à universidade e, em especial, ao professor o papel de preparar o aluno, ingressante no ensino superior, com todas as dificuldades que a educação brasileira apresenta: falta de leitura, ausência de um conceito de pesquisa, problemas de aprendizagem, além de problemas de ordem social e econômico que influenciam diretamente na sua formação inicial. , Quando o aluno chega na universidade o professor se torna um se torna um indivíduo que venha trazer soluções para tudo, inclusive, em alguns casos substituir a família com uma função social mais ampla, que vai além do ensino e passa a ocupar um espaço de referência na vida desse aluno, pois a universidade passa a ter um papel fundamental na sua concepção de mundo e de formação para o mundo, desta forma ele concebe o ensino universitário com as características:

a) propiciar o domínio de um conjunto de conhecimentos, métodos e técnicas científicos, que assegurem o domínio científico e profissional do campo específico e que devem ser ensinados criticamente (isto é, em seus nexos com a produção social e histórica da sociedade), para isso, o desenvolvimento das habilidades de pesquisa é fundamental; b) conduzir a uma progressiva autonomia do aluno na busca de conhecimentos; c) desenvolver capacidade de reflexão; d) considerar o processo de ensinar/aprender como atividade integrada à investigação; e) substituir o ensino que se limita a transmissão de conteúdos por um ensino que constitui processo de investigação do conhecimento; f) integrar, vertical e horizontalmente, a atividade de investigação à atividade de ensinar do professor, o que supõe trabalho em equipe; g) criar e recriar situações de aprendizagem; h) valorizar a avaliação diagnóstica e compreensiva da atividade mais do que a avaliação como controle; i) conhecer o universo de conhecimentos e cultural dos alunos e desenvolver processos de ensino e aprendizagem interativos e participativos, a partir destes. (PIMENTA; ANASTASIOU; CAVALLET, 2003, p. 270)

A problematização se eleva quando o professor que assume o compromisso se ensinar nesse contexto tem sua formação de bacharel , nos moldes da educação brasileira que visa formar cidadãos voltados para a formação técnica e desenvolvimento dos setores econômicos e sociais da sociedade, sem a preocupação de inserir nessa formação aspectos que deem a este futuro profissional a possibilidade de pensar sua formação no aspecto de disseminador da mesma, ou até mesmo de refletir sobre essa formação. Essa necessidade se apresenta há demanda de formação de profissionais em áreas que atendam ao mercado de trabalho, tendo em vista que esse mercado se modifica cada vez mais rápido.

Essas dificuldades passam a ser geridas numa perspectiva de superação, inicialmente pela necessidade de superar as deficiências no ensino, posteriormente pela obrigatoriedade social de se desenvolver enquanto profissional. Essa demanda passa a ser mais problematizadora quando este profissional está em sala de aula, sendo este o primeiro desafio para o profissional bacharel que de um momento para outro se vê num contexto escolar, na perspectiva de formar outros indivíduos na sua profissão. , Assim sendo, surge neste contexto, um fenômeno educacional que tem como base a experiência vivida no processo de ensino como base de desenvolvimento profissional da docência, ou seja, o professor bacharel aprende a ensinar quando o mesmo ingressa em sala de aula na função de professor.

A formação inicial do professor bacharel que inicia sua atividade docente também no bacharelado marcada pelo ensino clássico ou tradicional com a postura de professor que ensina e aluno que aprende, sendo essa postura uma atitude que não configura uma relação de ensino-aprendizagem sadia, que fomente o questionamento da aprendizagem, que determine uma formação significativa para o aluno e um ensino reflexivo para o professor.

É bastante comum o exercício profissional mostrar grandes desafios aos professores bacharéis.

o processo de reflexão-na-ação [...] pode ser desenvolvido numa série de “momentos” subtilmente combinados numa habilidosa prática de ensino. Existe, primeiramente, um momento de surpresa: um professor reflexivo permite-se ser surpreendido pelo que o aluno faz. Num segundo momento, reflecte sobre este acto, ou seja, pensa sobre aquilo que o aluno disse ou fez e, simultaneamente, procura compreender a razão por que foi surpreendido. Depois, num terceiro momento, reformula o problema suscitado pela situação [...]; num quarto momento, efectua uma experiência para testar a sua nova hipótese; [...] (SCHÖN, 1995, p. 82).(grifos do autor)

O autor ainda destaca o que corrobora o comportamento formativo na reflexão-na-ação e determina elemento ou postura basilar para a reflexão da ação refletida, isto se dá quando este professor que reflete na sua ação, ou seja, durante o seu exercício profissional, passa a refletir num momento posterior a esta ação, esse processo se configura como um elemento de grande importância para que este professor que durante sua ação é surpreendido pelo seu aluno e num momento posterior e noutro local continua a refletir sobre o ocorrido, marcando assim um elemento de referência para sua formação e determinação de sua identidade profissional de professor.

Essa identificação começa a surgir quando esse professor por meio de suas atividades docentes, inicia uma reflexão de suas ações enquanto professores

(SCHÖN, 1995) levando em consideração as três categorias que o autor subscreve para que se estabeleça o processo de reflexão do professor como ressignificador de sua própria prática. Para tanto, dentre as três categorias citadas pelo autor, daremos destaque as duas últimas, como significativas para o momento de reflexividade do professor diante de sua ação de fazer e refletir sua ação e como referência para o desenvolvimento profissional do professor.

Quais as competências que os professores deveriam ajudar as crianças a desenvolver? **Que tipos de conhecimento e de saber-fazer permitem ao professor desempenhar o seu trabalho eficazmente? Que tipos de formação serão mais viáveis para equipar os professores com as capacidades necessárias ao desempenho do seu trabalho?** (SCHÖN, 1995, p. 79-80) (grifo nosso)

O que tem reflexo na concepção do professor que ingressa no ensino no bacharelado é justamente suas condições de reflexividade e discussão coletiva em espaços de formação continuada. Esses saberes, advindos das reflexões coletivas, farão parte do conjunto de valores que este professor terá que constituir ao longo de sua carreira para a sua profissionalização, não apenas no campo do saber técnico, mas, sobretudo no que se refere a constituição dos saberes da experiência.

O professor bacharel que ensina no bacharelado tem sua formação profissional para a docência lincada a um parâmetro formativo que aqui denominamos como **Relações experienciais na docência**, cujo papel é determinado pela diversidade de atos e fatos que ocorrem em seu cotidiano de trabalho e que determina uma formação em exercício pautada nas experiências vividas e refletidas como pressuposto de formação e referência de desenvolvimento profissional.

Os professores em sua formação, passam por uma série de situações que vão compondo sua prática, o que requer dos pesquisadores certa cautela na análise, tendo em vista ser uma trajetória complexa para a análise, tendo em vista que:

[...] em *primeiro lugar*, os professores reconhecem que as práticas de ensino constituíram o componente mais importante de sua formação, razão pela qual é de especial importância analisar esse componente formativo. Em *segundo lugar*, mesmo sendo muitas as pesquisas, não podemos afirmar que exista um conhecimento sólido acerca das práticas de ensino, de como se desenvolvem e que resultados conseguem. Em *terceiro lugar*, porque as práticas de ensino constituem o componente do programa de formação de professores mais destacado para estabelecer relações entre as escolas e a universidade. Uma *quarta* razão é determinada pela necessidade de conhecer as características do professor tutor eficaz, bem como das relações com os alunos estagiários. [...] as práticas de ensino

Diferente do professor formado nas licenciaturas, o bacharel deve providenciar e investir na sua formação para a docência desta forma, corroborando com o pensamento que o professor tem a constituição de sua identidade docente pautada em princípios que valorem sua formação inicial, ou que referencie a formação de bacharéis, de forma que quando necessário possam atuar na docência sem grandes problemas pedagógicos ou metodológicos, para que o trabalho pedagógico possa ser determinante para a identidade profissional do professor, assim:

O X Encontro Nacional da Anfope (2000) colocou para a formação de profissionais da educação os seguintes princípios: • Sólida formação teórica e interdisciplinar [...] • Unidade entre teoria e prática[...] • Gestão democrática da escola[...] • Compromisso social [...]• Trabalho coletivo e interdisciplinar [...] • Integração da concepção de educação continuada[...] (LIMA, 2003, p. 176)

Tal formação apontada por Lima, não tem seu *locus* no bacharelado sinalizando para a necessidade de investimento em políticas de formação continuada para o docente bacharel, de forma a contribuir mais significativamente com a prática que desenvolve.

REFERÊNCIAS

ALARCÃO, I. Ser professor reflexivo. In ALARCÃO, Isabel (org.). **Formação reflexiva de professores**: estratégias de supervisão. Porto: Porto Editora, 1996

ALARCÃO, Isabel. “Formação Continuada Como Instrumento de Profissionalização Docente”. In. VEIGA, Ilma Passos Alencastro (org.). Caminhos da Profissionalização do Magistério. Campinas, SP: Papirus, 1998. p. 99-122.

ALLAIN, Luciana Resende. **Ser professor**: o papel dos dilemas na construção da identidade profissional. Belo Horizonte: Annablume; São Paulo: FUMEC, 2005.

ALMEIDA, Ana Lúcia de Campos. O professor-leitor, sua identidade e sua práxis. In: KLEIMAN, Ângela. **A formação do professor**. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2001, p.115-156.

ALTET, Marguerite. As competências do professor profissional: entre conhecimento, esquemas de ação e adaptação, saber analisar In: PERRENOUD. P. (Org.) **Formando professores profissionais**: quais estratégias? Quais competências? 2. ed. Porto Alegre: Artmed: 2001.

ANDRÉ, Marli E. D. A. Pesquisa no cotidiano escolar. In.: FAZENDA, Ivani (org.).

Metodologia da pesquisa educacional. 4.ed. São Paulo: Cortez, 1997.

ANDRÉ, Marli Eliza D. A. de. **Etnografia da prática escolar**. 12. ed. Campinas: Papirus, 2005.

BARUFFI, Alaide Maria Zabloski. O Professor do ensino superior: realidade e desafios. **Revista Jurídica UNIGRAN**. Dourados, MS | v. 2 | n. 4 | jul./dez. 2000. P. 181 – 188.

BITTAR, Eduardo Carlos Bianca. **Direito e ensino jurídico**. São Paulo: Atlas, 2001.

BITTAR, Eduardo Carlos Bianca. **Estudos sobre Ensino Jurídico**: Pesquisa, Metodologia, Diálogo e Cidadania. 2. ed. São Paulo-SP: Atlas, 2006.

BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari. **Investigação qualitativa em educação**: uma introdução à teoria e aos métodos. Porto: Editora Porto, 1994.

COELHO, Ildeu M. Universidade e Formação de professores. In.: GUIMARÃES, Valter Soares et al. (Orgs). **Formar para o mercado ou para a autonomia?** o papel da universidade. Campina: Papirus, 2006. p. 43 – 66.

CONTRERAS, Domingos José. **La autonomia del profesorado**. Madrid: Morata, 1997.

CUNHA, M. I. . Aula Universitaria - Inovacao e Pesquisa. In: Denise Leite; Marila Morosini. (Org.). **Universidade Futurante**. 2 ed. CAMPINAS SP: PAPIRUS, 2002. p. 79-93.

CUNHA, M. I. . O lugar da formação do professor universitário: a condição profissional em questão.. In: Maria Isabel da Cunha. (Org.). **Reflexões e práticas em pedagogia universitária**. Campinas: Papirus, 2007. p. 11-26.

CUNHA, M. I. . Pedagogia universitária e docência: movimentos e energias no Rio Grande do Sul. In.: BARBOSA, Raquel Lazzari Leite (org.). **Formação de Professores**: artes e técnicas - ciências e políticas. Sao Paulo: Ed. UNESP, 2006. p. 423-436.

CUNHA, M. I. . Trabalho docente na universidade. In: MOREIRA, Jacira M.; COSTA, Elena M. B.. (Org.). **Pedagogia universitária**: campo de conhecimento em construção. Cruz Alta, RS: Editora da UNiversidade de Cruz Alta, 2005. p. 99-115.

CUNHA, M. I. . Trajetórias e lugares da formação do docente da educação superior: do compromisso individual à responsabilidade institucional. **Revista Brasileira de Formação de Professores**, v. 1, p. 110-128, 2009.

CUNHA, M.I. Diferentes Olhares Sobre as Práticas Pedagógicas no Ensino Superior: a docência e sua formação. Porto Alegre. **Educação**, v. 54, n. 3, p. 525-536, set./dez. 2004.

CUNHA, Maria Isabel da. **O bom professor e sua prática**. Campinas: Papirus, 2002.

CUNHA, Maria Isabel da. **O Professor Universitário na transição de paradigmas**. 2. ed. Araraquara: Junqueira e Marim editores, 2005.

DOMINGUES, Isa Mara Colombo Scarlati. **Os Casos de Ensino como “potenciais reflexivos” no desenvolvimento profissional dos professores da escola pública**. 2007. 157 f. Dissertação (Mestrado em Educação). Cuiabá: Programa de Pós-Graduação em Educação. Universidade Federal de Mato Grosso, 2007.

DUBAR, Claude. Trajetórias sociais e formas identitárias: alguns esclarecimentos conceituais e metodológicos. **Educ. Soc. [online]**. 1998, vol.19, n.62, pp. 13-30. disponível em:< <http://www.scielo.br/scieloOrg/php/reference.php?pid=S0101-73301998000100002&caller=www.scielo.br&lang=en> >. Acesso em 27 de setembro de 2009.

GAMBOA, Sívio Sánchez. A dialética na pesquisa em educação: elementos de contexto. In.: FAZENDA, Ivani (org.). **Metodologia da pesquisa educacional**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 1997. p. 119 – 124.

GAMBOA, Sívio Sánchez. Quantidade-qualidade: para além de um dualismo técnico e de uma dicotomia epistemológica. In.: SANTOS FILHO, José Camilo dos; GAMBOA, Sívio Sánchez (Orgs.). **Pesquisa educacional: quantidade-qualidade**. São Paulo: Cortez, 1995.

GARCIA, Carlos Marcelo. **Formação de professores**: para uma mudança educativa. Trad. Isabel Narciso. Porto, Portugal: Porto Editora, 1999.

GATTI, Bernardete Angelina. **Construção da pesquisa em educação**. Brasília: Líber Livros, 2007.

GHEDIN, Evandro; ALMEIDA, Maria Isabel de; LEITE, Yoshie Ussami Ferrari. **Formação de professores**: caminhos e descaminhos da prática. Brasília: Líber Livro, 2008.

GHEDIN, Evandro; ALMEIDA, Whasgthon Aguiar de. Legitimação do estágio com pesquisa a partir de epistemologia do professor-pesquisador. In.: ROCHA, Simone Albuquerque da (Org.). **Formação de professores e práticas em discussão**. Cuiabá, MT: EdUFMT, 2008. p. 123 – 148.

GOODSON, Ivor. F. Dar voz ao professor: as histórias de vida dos professores e o seu desenvolvimento profissional. In: NÓVOA, A. (Org.). **Vidas de professores**. Porto Editora, 2007. p. 65-78

HUBERMAN, Michael. O Ciclo de vida profissional dos professores. In.: Nóvoa, António (org.). **Vida de Professores**. 2. ed. Porto: Editora Porto, 2007. p. 31 – 62.
 IMBERNÓN, Francisco. Una nueva formación permanente Del profesorado para um nuevo desarrollo profisional y colectivo. **Revista Brasileira de Formação de Professores – RBFP**, v.1, n. 1, p. 31-42, maio/2009.

JOSSO, Marie-Christine. **Experiências de vida e formação**. Lisboa: EDUCA, 2002.

JOVCHELOVITCH S; BAUER M, W. Entrevista narrativa. In: BAUER, M. W; GASKELL G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes; 2002. p.90-113.

LEFEVRE, Fernando; LEFEVRE, Ana Maria. **Depoimentos e discursos**: uma proposta de análise em pesquisa social. Brasília: Líber Livro, 2008.

LOURENCETTI, G. do C.; MIZUKAMI, M. da G. N. Dilemas de professoras em práticas cotidianas. In: In: REALI, A. M. de M; MIZUKAMI, M. da G. N. (Org.) **Aprendizagem profissional da docência: saberes, contextos e práticas**. São Carlos: EdUFSCar, 2002. p. 49 – 70.

LÜDCKE, Menga e M. André. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: E.P.U.,1986.

LÜDKE, M. e BOING, L. A. Caminhos da profissão e da profissionalidade docentes. **Revista Educação e Sociedade**, v. 25, n. 89, p. 1159 – 1180, 2004.

MARCELO GARCÍA, Carlos. A formação de professores: nova perspectivas baseadas na investigação sobre o pensamento do professor. In.: NÓVOA, Antônio (Coord.). **Os Professores e a sua profissão**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1995. p. 51 – 70.

MARCELO GARCIA, Carlos. La Evaluacion Del desarrollo profesional docente: de La cantidad a La calidad. **Revista Brasileira de Formação de Professores – RBFP**, v.1, n. 1, p. 43-70, maio/2009.

MARCELO GARCIA, Carlos. Pesquisa sobre a formação de professores: O conhecimento sobre aprender a ensinar. **Revista Brasileira de Educação**. São Paulo, n. 8, p. 51 – 71, set./dez. 1998.

MARCELO GARCÍA, Carlos. **Formação de professores: para uma mudança educativa**. Portugal: Porto, 1999.

MELLO, Reynaldo Irapuã Camargo. **Ensino Jurídico: formação e trabalho docente**. Curitiba: Juruá, 2007.

MIZUKAMI, M. G. N. Formadores de professores, conhecimentos da docência e casos de ensino. In: REALI, A. M. M. R.; MIZUKAMI, M. G. N. (Org.). **Formação de professores: práticas pedagógicas e escola**. São Carlos: EdUFSCar, INEP, COMPED, 2002. p. 151-174.

MIZUKAMI, M.G.N . Formação de professores, conhecimento da docência e casos de ensino. In: REALI, A.M.R.; MIZUKAMI, M. G. N. **Formação de professores, Práticas Pedagógicas e Escola**. São Carlos: EDUFSCar, INPED, COMPED, 2002.

Mizukami, M.G.N. Docência, trajetórias pessoais e desenvolvimento profissional in: Reali, A.M.M.R. e Mizukami, M.G.N.(org). **Formação de professores: pesquisas e práticas**. EDUFSCar, São Carlos/SP, 1996, 59-91.

MOITO, Maria da Conceição. Percurso de formação e de trans-formação. In.: Nóvoa, António (org.). **Vida de Professores**. 2. ed. Porto: Editora Porto, 2007. p. 111 – 140.

NONO, M. A. ; MIZUKAMI, M. G. N. . Casos de ensino e processos formativos de professoras iniciantes. In: MIZUKAMI, M.G.N.; REALI, A.M.M.R.. (Org.). **Processos Formativos da Docência: conteúdos e práticas**. EdUFSCar: São Carlos, 2005. p. 143-162.

NONO, M. A.; MIZUKAMI, M.G.N. Casos de Ensino e processos de aprendizagem profissional docente. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**. Brasília, v. 83, n. 203/204/205, p. 72-84, jan/ dez. 2002.

NONO, Maévi Anabel; MIZUKAMI, Maria da Graça Nicoletti. Processos de Formação de Professores Iniciantes. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, Brasília, v. 87, n. 217, p. 382 – 400, set./dez. 2006.

NÓVOA, A (org.). **Profissão professor**. Portugal: Porto, 1995a.

NÓVOA, António. Formação de Professores e Formação Docente. In.: NÓVOA, A. (coord.) **Os professores e sua formação**. 2. ed. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1995. p. 15 - 34.

NÓVOA, António. Nota de apresentação. In: OLIVEIRA, Valeska Fortes de.. (Org.). **Narrativas e Saberes Docentes**. 1a ed. Ijuí: UNIJUÍ, 2006. p. 9 -16.

NÓVOA, Antonio. O passado e o presente dos professores. In: NÓVOA, Antonio (org.). **Profissão professor**. Porto, Portugal: Porto Editora, 1995a. p. 78 – 86.

NÓVOA, António. Os Professores e as Histórias da sua vida. In.: Nóvoa, António (org.). **Vida de Professores**. 2. ed. Porto: Editora Porto, 2007. p. 111 – 140.

NÓVOA, António. **Professores**: imagens do futuro presente. Lisboa: Educa, 2009.

OLIVEIRA, V. M. F. . Narrativas e saberes docentes. In: OLIVEIRA, Valeska Fortes de.. (Org.). **Narrativas e Saberes Docentes**. 1a ed. Ijuí: UNIJUÍ, 2006. p. 169-190.

OLIVEIRA, V. M. F.. **Imagens de Professor**: Significações do Trabalho Docente. 2. ed. Ijuí: UNIJUÍ, 2004.

PEREIRA, Fátima, CAROLINO, Ana Maria e LOPES, Amélia. A formação inicial de professores do 1º CEB nas últimas três décadas do séc. XX: transformações curriculares, conceptualização educativa e profissionalização docente. **Rev. Port. de Educação**, jan. 2007, vol.20, no.1, p.191-219.

PÉREZ GÓMEZ, Angel. O Pensamento prático do professor: a formação do professor como profissional reflexivo. In.: In: NÓVOA, A. (coord.) **Os professores e sua formação**. 2. ed. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1995. p. 115 – 138.

PERRENOUD, Phileppe. **A Prática reflexiva no ofício de professor**: profissionalização e razão pedagógica. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PERRENOUD, Philippe. **Dez Novas Competências para Ensinar**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PIMENTA, S. G. . Pesquisa e Formação de Professores: Contextualização Histórica e Epistemológica de um Projeto Integrado. In: Valter Soares Guimarães. (Org.). **Formação para o mercado ou para a autonomia? O papel da Universidade..** São Paulo: Papirus, 2006. p. 67-89.

PIMENTA, S.G. Formação de professores - saberes da docência e identidade do professor. **Revista da Faculdade de Educação**, São Paulo, v.22, n.2, p.72-89, jul./dez. 1996.

PIMENTA, Selma Garrido; GHEDIN, Evandro (orgs). **Professor Reflexivo no Brasil: gênese e crítica de um conceito**. São Paulo: Cortez, 2002.

POPKEWITZ, Thomas S. Profissionalização e Formação de professores: algumas notas sobre a sua história, ideologia e potencial. In.: NÓVOA, A. (coord.) **Os professores e sua formação**. 2. ed. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1995. p. 35 - 50.

RAMALHO, Betânia Leite; NUÑEZ, Isauro Beltrán; GAUTHIER, Clermont. **Formar o professor, profissionalizar o ensino: perspectivas e desafios**. 2. ed. Porto Alegre: Alina, 2004.

REALI, A. M. de M; MIZUKAMI, M. da G. N. Aprendizagem profissional da docência: saberes, diversidade: Análise de uma proposta de ensino e aprendizagem. In:

REALI, A. M. de M; MIZUKAMI, M. da G. N. (Org.) **Aprendizagem profissional da docência: saberes, contextos e práticas**. São Carlos: EdUFSCar, 2002. p. 119-137.

REALI, A. M. M. R.; MIZUKAMI, M. G. N. Práticas profissionais, formação inicial e

ROCHA, Simone A. da; ANDRÉ, Marli E. A **Os memoriais como narrativas dos entre-espços da formação docente**. X Congresso Estadual Paulista sobre Formação de Educadores.– Formação de professores e a Prática Docente: Os Dilemas Contemporâneos. **Anais...** São Paulo: Águas de Lindóia, 2009 . p.8594-8605. 1 CD-ROM.

ROCHA, Simone Albuquerque da. Formação de professores em exercício: os memoriais como processo reflexivo na constituição da docência. In.: MONTEIRO, Filomena Maria de Arruda; MÜLLER, Maria Lúcia Rodrigues (Orgs.). **Profissionais da educação: políticas, formação e pesquisa**. Cuiabá: EdUFMT, 2006. p. 165 – 178.

SCHÖN, D. **Educando o profissional reflexivo: um novo design para o ensino e aprendizagem**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000.

SCHÖN, Donald A. Formar Professores como profissionais reflexivos. In.: NÓVOA, A. (coord.) **Os professores e sua formação**. 2. ed. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1995. p. 77 - 92.

SHULMAN, Lee S . **Pedagogies. Liberal education**, Chicago, 2005, p. 18-25.

SHULMAN, Lee S. A different way to think about... student assessment. Carnegie Perspective – a different way to think about teaching and learning. **Stanford CA**, may/2008. p. 1-3.

SHULMAN, Lee S. Learning about student learning from community college. Carnegie Perspective – a different way to think about teaching and learning. **Stanford CA**, february/2006. p. 1-3.

SHULMAN, Lee S. Learning to teacher: Sharing the Wisdom of Practice. Carnegie Perspective – a different way to think about teaching and learning. **Stanford CA**, october/2003. p. 1-3.

SOARES, Magda. Para quem pesquisamos? Para quem escrevemos? In.: MOREIRA, Antônio Flávio; SOARES, Magda; FOLLARI, Roberto A.; GARCIA, Regina Leite (Org.). **Para quem pesquisamos para quem escrevemos: o impasse dos intelectuais**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

SOUZA, E. C. . (Auto)biografia, histórias de vida e práticas de formação. In: Antonio Dias Nascimento e Tânia Maria Hetkowski. (Org.). **Memória e Formação de Professores**. Salvador: EDUFBA, 2007, v. , p. 137-156.

SOUZA, E. C. . Narrativas, estágio supervisionado e formação inicial de professores. In: Raquel Lazzari Leite Barbosa. (Org.). **Formação de Educadores: artes e técnicas - ciências e políticas**. São Paulo: Editora da UNESP, 2006, v. 1, p. 581-594.

SOUZA, E. C. Estágio e narrativas de formação: escrita (auto) biográfica e autoformação. **Educação & Linguagem**, São Bernardo do Campo - SP, n. n 11, p. 51-74, 2005.

SOUZA, E. C. **Identidade e diferença no cotidiano escolar**: práticas de formação e fabricação de identidades docentes. Brasília: Cultivar. Grandes Culturas, 2005.

SOUZA, E. C. **O Conhecimento de si**: estágio e narrativa de formação de professores. 1. ed. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2006.

SUÁREZ, Daniel H. A documentação narrativa de experiências pedagógicas como estratégia de pesquisa-ação-formação de docente. In.: PASSEGGI, Maria da Conceição; BARBOSA, Tatyana Mabel Nobre (orgs). **Narrativas de formação e saberes biográficos**. Natal, RN: EDUFRN; São Paulo: Paulus, 2008. p. 103 – 121.

SZYMANSKI, Heloisa. Entrevista reflexiva: um olhar psicológico sobre a entrevista em pesquisa. In.: SZYMANSKI, Heloisa (org.). **Entrevista na pesquisa em educação: a prática reflexiva**. 2. ed. Brasília: Líber Livros, 2008. p. 9-61.

TARDIF, Maurice. **Saberes Docentes e Formação Profissional**. 5 ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

TARDIF, Maurice; LESSARD, Claude. **Trabalho docente**: elementos para uma teoria da docência com profissão de interações humanas. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

TAVARES, José. Construção do Conhecimento Profissional no Ensino Superior. In.: TAVARES, José; BRZEZINSKI, Iria (org.). **Conhecimento Profissional de Professores: a práxis educacional como paradigma de construção**. Fortaleza: Demócrito Rocha, 2001. p. 17 – 52.

VAZ, A.; MENDES, R.; MAUÉS, E. . Episódios e Narrativas de Professores: experiências e perspectivas docentes discutidas a partir de pesquisa sobre conhecimento pedagógico de conteúdo. In: 24a Reunião Anual da Anped, 2001, Caxambu. **Anais...** Anais da 24a Reunião Anual da Anped, 2001. p. 01-12.

VIANNA, Heraldo Marelím. **Pesquisa em educação a observação**. Brasília: Líber Livros, 2007.

WEISZ, Telma. **O dialogo entre o ensino e a aprendizagem**. 2. ed. São Paulo: Ática, 2002.

ZABALZA, M.A. **Diários de aula**: contributo para o estudo dos dilemas práticos dos professores. Coleção Ciências da Educação. Porto Codex: Porto Editora. 1994.

ZEICHNER, K. M. Novos caminhos para o practium: uma perspectiva para os anos 90 In: NÓVOA, A.(org.) **Os professores e a sua formação**. Porto: Porto, 1995.p. 115 - 138

ZEICHNER, K. M. **A formação reflexiva de professores**: ideias e práticas. Lisboa: Educa, 1993.

ZEICHNER, Kenneth M. Formando professores reflexivos para a educação centrada no aluno: Possibilidades e Contradições. In: BARBOSA, Raquel Lazzari Leite (Org.). **Formação de Educadores**: Desafios e Perspectivas. São Paulo: Editora UNESP, 2003, p. 35-55.

IDENTIDADE E PROFISSIONALIDADE DOCENTE: uma reflexão acerca de ser professor na Escola Municipal de Ensino Fundamental Gisélcio da Nóbrega em Rondonópolis/MT

Sueli de Oliveira Souza¹

RESUMO

Este artigo é resultado de uma pesquisa de mestrado que está em desenvolvimento. A mesma tem como objetivo principal compreender como o professor tem se constituído dentro da sala de aula nos últimos anos. Quais são os desafios que tem enfrentado? Como tem lidado com os alunos que na maioria das vezes acham mais espertos que os professores? Que papel o professor acredita ter nesta sociedade sem sonhos e expectativas para esta nova geração? São estas e outras questões que motivam o desenvolvimento deste estudo. O mesmo tem como abordagem a pesquisa qualitativa que lida diretamente com diálogo entre a pesquisadora e um grupo de professores escolhido aleatoriamente obedecendo como critério de seleção as seguintes nomenclaturas: professores iniciante e professores experientes, com os quais procura-se traçar o perfil do professor para atender as necessidades da escola atual. A coleta de dados será feita através de aplicação de questionário que serão analisados a partir de algumas categorias, como: escolha da profissão; desafios encontrados; relação professor e aluno; entre outras. O referencial que balizará todo o desenvolvimento desta pesquisa tem como foco a teoria crítica de educação e a psicanálise fazendo apontamentos para o resgate da importância de ser professor.

PALAVRAS CHAVES: Professor; identidade profissional; psicanálise; alunos.

¹ Suelisouza_roo@hotmail.com Professora no curso de Pedagogia da Faculdade Eduvale – Jaciara/MT. Especialista em História e Teoria da História pela UFMT/CUR Mestranda em Psicanálise e Educação – Instituto Superior de Educação e Teologia – Programa de Educação e Psicanálise

INTRODUÇÃO

Pensar na educação nos tempos modernos é ter a certeza de inserirmos-nos em um campo complexo, portanto cheio de grandes desafios para nós professores.

A sociedade atual vem nos apresentando grandes desafios que às vezes nos faz entender que precisamos retroceder aos conceitos e atitudes outrora superados e, outras vezes nos indica um futuro distante que parece que não chegaremos lá. Dito com outras palavras, afinal para onde estamos indo? Para onde nossos filhos e alunos conduzirão os valores e princípios que defendemos como os melhores para a manutenção da espécie humana?

Diante destes e outros questionamentos surgiu à motivação desta pesquisa buscando entender qual é o papel do professor dentro da sala de aula como um dos elementos mediadores do conhecimento formal e, ainda, responsável direto pela formação humana dos alunos que responderão pela sociedade daqui alguns anos.

Nesse entendimento a figura do professor é compreendida como SUJEITO de sua prática que, mesmo fazendo parte da classe social do aluno, tem uma responsabilidade muito grande em motivá-lo a lutar por uma sociedade diferente desta que vive e, além disso, não conformar com sua classe social no sentido de entender que os fatos poderão ser alterados mediante as relações que estabelecemos com o meio onde vivemos e podemos transformá-lo.

Na verdade este estudo pauta-se na teoria crítica de educação que defende uma escola para a transformação social, na qual alunos e professores são atores ativos na construção de suas ações. Portanto, terá como referencial teórico os autores como Paro, Freire, Adorno, Mac-Laren, Pacheco e outros todos com raízes marxistas que acreditam em uma educação capaz de fornecer elementos de reflexão para uma análise social a partir da qual alunos e professores buscarão respostas aos seus questionamentos explícitos ou implícitos diante do caos que estamos vivendo dentro das salas de aulas, a saber: alunos desmotivados, desinteressados, sem perspectivas de vida, acreditando que não fazem parte do presente e muito menos do futuro da sociedade onde vivemos.

Diante desta realidade o professor parece perder o rumo, ou melhor, seu papel. Para onde conduzir o currículo? O que fazer para garantir a eles uma aprendizagem significativa? Como despertá-los para uma visão autônoma, Crítica situacional da estrutura e infraestrutura social na qual vivem? Como fazê-los acreditar que tem papel fundamental para transformação delas?

Sendo assim, o professor precisa perceber-se como sujeito de sua prática e acreditar na sua importância dentro da sociedade, sobretudo, no interior da sala de aula sensibilizando os alunos para a construção de aprendizagem significativa. O professor precisa sentir que seu papel é fundamental na/para a vida do aluno que chega à escola com expectativas de construir saberes necessários a vida.

Atualmente diante da banalização de tantos valores, princípios, a maioria dos professores está sentindo que não tem mais importância para os alunos, acabam desmotivados, doentes, estressados casando, implicando em mais indisciplina no interior das salas de aulas.

Há um falso discurso colocado pelo atual modelo econômico que insiste em dizer que a figura do professor é desnecessária diante da sociedade da informação, mas na verdade se buscarmos de fato o que seja a profissão professor vamos perceber que seu papel nunca foi tão importante como agora. Pois, é neste cenário de inúmeras informações que os professores devem-se colocar como sujeitos para ajudar o grupo de alunos a se sentirem atores desta história.

Na verdade, o que não é mais aceito é aquele professor que executa pacotes, que apenas informa chega desmotivado, não vê no aluno nenhuma razão de estar ali, para estes a escola se não deixou de existir precisa fazer isto com bastante urgência. O professor precisa mostrar aos alunos que o melhor lugar para estar é a escola, pois a mesma vai lhe propiciar algo novo “conhecimento”, vai trabalhar com as informações que eles possuem e propor discussões que permitirão pensar sobre a realidade que vivem.

Para tanto, os professores precisamos ter claro qual é o papel. O que devem ser feito para o crescimento intelectual, sobretudo, o pessoal dos alunos. Quais são os saberes que eles precisam ter para enfrentar tamanho desafio? Quais são as competências necessárias a um professor SUJEITO de sua prática? Estes e outros questionamentos permitem definir a relevância social e científica deste estudo. A primeira se expressa pela vontade de demonstrar para a sociedade como um todo a importância de SER PROFESSOR. A segunda é assegurar à categoria de professor a importância de SER PROFESSOR PESQUISADOR dentro desta sociedade sem sonhos, sem expectativas com valores e princípios tão diferentes daqueles de outrora.

Enfim, este estudo pretende compreender a importância de ser professor **SUJEITO** de sua própria prática para a formação social dos alunos da Escola Pública Municipal de Ensino Fundamental Gisélino da Nóbrega em Rondonópolis

Mato Grosso. Busca, ainda, contribuir com os professores que, juntamente, com a pesquisadora estão inconformados com o papel que escola vem desenvolvendo ao longo de sua história.

REVISÃO DE LITERATURA

Se observarmos a sociedade atual percebe-se que os nossos filhos e alunos estão apresentando um perfil diferente do que outrora podíamos identificar. A escola não tem para eles o mesmo significado de sistematizadora dos saberes, não irá contribuir para sua formação humana e cidadã e, jamais dará conta de competir com a tecnologia de ponta que a maioria deles tem acesso.

Diante deste cenário, entende-se que o professor atual não tem um perfil que faça com que todas estas questões sejam desmistificadas para os alunos, apresentando, de fato, o papel da escola na sociedade pós-moderna como um dos elementos para ajudá-los na construção de um sujeito crítico capaz de promover a transformação social. Vale, então, perguntar: neste contexto qual seria o papel do professor? É esta e outras questões que vão orientar os estudos que serão realizados a partir da metodologia escolhida.

Sabe-se que maior base de toda formação da maioria dos atuais professores é a educação bancária da qual o objetivo maior era a transmissão do conhecimento. O professor detentor do saber e o aluno receptor destas informações de forma passiva. Atualmente tal entendimento não responde as expectativas dos alunos que vivem dentro de uma sociedade chamada de “sociedade da informação”. Neste vai e vem de teorias e mudanças pragmáticas o que o professor precisa saber para dar conta de fazer a junção entre currículo, conteúdos, informações e metodologias contribuindo para a formação de um sujeito ativo capaz de lutar por uma transformação social?

Um outro ponto que não podemos deixar de salientar é como envolver os alunos nesta construção, pois o que se observa é uma desmotivação por parte deles que na maioria das vezes é entendida pelos professores como: preguiça, desestrutura familiar, condições socioeconômicas e mais um qualitativo que é a falta de ocupação desta criança no período que está fora da escola. Diante disto perguntam-se: como estes alunos terão ou serão responsáveis pela sua aprendizagem? Como poderão participar de uma sociedade diferente sem terem nenhum tipo de responsabilidades? Estas e outras são perguntas que ouve-se nos cursos de formação de professores, bem como no cotidiano escolar.

Mediante a estas colocações não podemos deixar de lado o papel da sociedade como um elemento fundamental na construção de novos e diferentes saberes que atendam as necessidades atuais tanto dos alunos quanto dos professores, porém não podemos ser ingênuos para pensarmos que a estrutura social que vivemos vai caminhar rumo a uma educação crítica.

Sendo assim, o papel do professor dentro das salas de aula toma uma dimensão enorme no sentido de promover a desalienação dos seus alunos em relação ao meio em que vivem buscando, desta forma, estratégias educacionais que garantam á todos os seus direitos e deveres.

Para tanto o professor precisa ter clareza de sua classe social, ter habilidades, saberes e competências para promover uma educação emancipatória. Tornando assim, a questão maior desta pesquisa: *compreender que perfil o professor deverá ter para conservar a criatividade e ousadia dos alunos que frequentam o ensino fundamental para ser sujeitos atuantes na construção de uma transformação social?*

Nesta perspectiva a sociedade está requerendo um profissional que saiba lidar não só com o currículo conteudista, é necessário lidar com a formação do aluno em sua totalidade, para tanto precisa demonstrar capacidade de lidar com afetividade, com a emoção do aluno, com metodologia que torne as aulas interessantes. Dito em outras palavras é ter a docência como base, mas ser cientista da educação relacionando a escola com a vida e vida com a escola. O que não implica negar a função nuclear da escola, a saber de ser sistematizadora do conhecimento, de forma que o mesmo se transforme em libertação interior dos alunos.

Quando fala-se da necessidade de ser cientista da educação requer entender a escola como elemento de transformação social implicando em atitudes conscientes para trabalhar de forma a instrumentalizar tanto o grupo com o qual trabalha-se e, sobretudo, os alunos para lutarem por uma sociedade diferente da que vive-se.

Sendo assim, é necessário ter compromisso político, saber ensinar, dialogar, ter afetividade, ter clareza do papel que desenvolve como sujeito responsável pela aprendizagem, ter domínio de metodologia como estratégias de ensino e, acima de tudo, saber qual é a concepção de educação, aprendizagem, avaliação e currículo que orienta sua ação.

METODOLOGIA

Na tentativa de entender melhor o problema em foco fará uso de dois tipos de pesquisas: a bibliográfica e a de campo.

A pesquisa bibliográfica dará condições para entender o objeto de estudo a partir da visão de autores que fazem parte da linha da educação crítica que temos como expoente nacional Paulo Freire. É neste momento que dialoga-se com vários autores para evidenciar o que já tem a respeito do tema e com certeza fazer novos apontamentos a partir da análise dos dados coletados.

Para autores como Andrade, (2003) Lakatos, (1999) e outros a pesquisa bibliográfica nos permite uma dimensão mais profunda da temática, ao nos colocar em uma conversa com diferentes autores, nos faz inferências a respeito do objeto em estudo, nos aponta as dimensões e as possibilidades que temos para caminhar na proposta de estudo.

A pesquisa bibliográfica é o passo inicial na construção efetiva de um protocolo de investigação, quer dizer, após a escolha de um assunto é necessário fazer uma revisão bibliográfica do tema apontado. Essa pesquisa auxilia na escolha de um método mais apropriado, assim como num conhecimento das variáveis e na autenticidade da pesquisa.²

A outra pesquisa é de campo que fornecerá os instrumentos para a coleta dos dados que necessita-se para qualificar e quantificar as categorias que forem elencadas no decorrer das discussões teóricas e verificadas na prática.

A pesquisa de campo procede à observação de fatos e fenômenos exatamente como ocorrem no real, à coleta de dados referentes aos mesmos e, finalmente, à análise e interpretação desses dados, com base numa fundamentação teórica consistente, objetivando compreender e explicar o problema pesquisado.⁹¹

Para auxiliar estes tipos de pesquisas os métodos escolhidos foram o dedutivo e comparativo. Com o dedutivo faremos inferências em um arcabouço teórico para que possamos fazer leitura, análises e apontamentos próprios a respeito do tema, uma vez que o mesmo nos propicia uma visão geral para entender uma particularidade do objeto de pesquisa. Conforme Fachin, (2003, p.30) “método dedutivo [...] é um conhecimento que se obtém de forma inevitável e sem contraposição. Parte do geral para o particular.” É importante dizer que o método dedutivo é considerado um raciocínio, qual seja a razão o que é fundamental para a compreensão de fatos pela ciência.

² Disponível em < [http:// www.pesquisabibliografica.vilabol.uol.com.br/introducao.html](http://www.pesquisabibliografica.vilabol.uol.com.br/introducao.html)> acesso dia 15/02/10

O outro método que será usado é o comparativo considerado por alguns autores como auxiliar. Tal método expressa a comparação entre a teoria e a prática. De acordo com Fachin, (2003, p. 36)

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

A partir destas colocações faz-se necessário discorrer como será realizado este estudo e quais serão as técnicas de coleta de dados que serão usadas. O primeiro passo deste será a revisão bibliográfica que está requerendo da pesquisadora à leitura e seleção do material específico sob o objeto de investigação.

Este momento exige disciplina e critérios para não fazer uso de elementos que são secundários em detrimento dos elementos primários. Para realizar está faz-se necessário ter feito leituras prévia das obras e, ainda ter uma clareza da teoria crítica, a qual será o marco teórico maior da pesquisa em foco.

Mediante ao tempo que temos para a conclusão do trabalho será necessário que a pesquisa bibliográfica caminhe lado a lado com a pesquisa de campo. O que poderá acarretar algumas dificuldades na construção dos instrumentos para a coleta de dados. Ainda que tem-se elaborado o pré-projeto com todos os seus passos, sabe-se que faltará elementos fundamentais para a pesquisa de campo, os quais poderão e serão apontados pelas/nas leituras feitas no primeiro momento deste estudo. A elaboração dos instrumentos de coleta requer do pesquisador saberes específicos a respeito do tema, pois exige o levantamento de possíveis categorias de análise.

Sendo assim, pensa-se em trabalhar com 2 instrumentos para coleta de dados. Um será questionário com perguntas abertas, aplicado para os professores do ensino fundamental. A escolha dos sujeitos parte do principio de tempo de carreira, uma vez que há um discurso que os professores com mais tempo de atuação não acredita em sua profissão como fundamental para a sociedade moderna. O outro será de observação de algumas aulas que terá como objetivo maior a relação professor/aluno, uma vez que a preocupação central deste estudo é compreender o professor como sujeito de sua prática para a formação social dos alunos.

Diante disto é possível dizer que os sujeitos desta pesquisa são oriundos de dois segmentos que compõe a escola. Com os professores trabalharemos com a unidocência presente no 1º ano do I ciclo.³

Nos demais Ciclos estaremos entrevistando e assistindo os professores dos 1º anos, os quais estão lotados por áreas do saber. Na verdade, os sujeito desta pesquisa resume-se em 7 professores atuantes em 3 salas de aulas.

Os dados aqui coletados serão analisados a partir da abordagem qualitativa, uma vez que estaremos trabalhando com um grupo de pessoas envolvidas no processo de ensinar e aprender. Tal perspectiva tem o ambiente como fonte direta dos dados. Ou seja, o pesquisador mantém contado direto com o ambiente e objeto de estudo. O mesmo deverá ser analisado no seu ambiente sem apresentar qualquer manipulação intencional do pesquisador.

A expressão 'pesquisa qualitativa' [...] compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar os sentidos dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação.⁴

Portanto, os elementos metodológicos descritos servirão de âncora para alcançar os objetivos deste estudo. Ou seja, não é possível fazer pesquisa sem traçar os caminhos que serão percorridos para o seu desenvolvimento. Na verdade o pesquisador precisa ter um prospecto mental e sistematizado do trabalho para não correr o risco de desviar da questão central de pesquisa.

RESULTADOS

5 Construção da revisão bibliográfica a respeito do tema em destaque;

- Estudo referente a psicanálise como auxiliar no resgate do professor como sujeito de sua prática;
- Construção dos instrumentos de coleta de dados: o que é questionário e como deve ser aplicado? Como se faz uma observação dentro da sala de aula?
- Estudo para estabelecer as categorias de análise que irão compor os instrumentos de coleta;

³ A organização escolar, das escolas públicas em Rondonópolis divide-se em 3 Ciclos de três anos cada um

⁴ MAANEM, 1979 apud NEVES, 1996 p. 1 disponível em <[http://www. Usp.br](http://www.Usp.br)> acesso dia 16/02/10

Referências

BOGDAN, Roberto; BIKLEN, Sari. **Investigação qualitativa em educação:** Uma Introdução à teoria e aos métodos. Coleção da Educação. Portugal: Porto Editora. 1994.

CARVALHO, Ademar de Lima. **Os caminhos perversos da educação:** a luta pela apropriação do conhecimento no cotidiano de sala de aula – Cuiabá: EdUFMT, 2005.

CONTRERAS, José: **Autonomia de professores** / José Contreras; tradução de Sandra Trabucco Valenzuela ; revisão técnica, apresentação e notas à edição brasileira Selma Garrido Pimenta. – São Paulo: Cortez, 2002.

DEMO, Pedro. **Educar pela pesquisa.** 6 ed. Campinas: Autores Associados, 2003.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia.** 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido.** 40 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

GERALDI, Pimenta Maria Grisolia: **Cartografia do Trabalho Docente.** In PEREIRA, Elizabete Monteiro De A. (Org). Professor(A)- Pesquisador(A). Campinas: Mercado de Letras, 1998.

GIROUX, A. Henry. **Os professores como intelectuais: rumo a uma pedagogia crítica da aprendizagem.** Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

MAZZOTTI-ALVES. Alda Judith; GEWANDSZNAJDER. Fernando. **O método nas ciências sociais:** pesquisa quantitativa e qualitativa. 2ed. São Paulo: Thonson, 2003.

PATTO, Maria Helena Souza. (org) **Introdução a Psicologia Escolar.** 3 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997.

PHILIPPE, Perrenoud. **A prática reflexiva no ofício do professor: profissionalização e razão pedagógica.** Porto Alegre: Artes Médicas, 2002.

PIMENTA, Selma: **Professor reflexivo no Brasil**. In: GHENDIN Evandro de
(Org). Gênese e crítica de um conceito. São Paulo: Cortez, 2005.

PROFESSOR BACHAREL, ENTRE DESAFIOS E APRENDIZAGENS: a constituição de uma identidade profissional da docência no Curso de Direito.

Carlos André de Oliveira Câmara¹

RESUMO

O presente estudo é resultante da pesquisa de mestrado em educação no PPGE/UFMT e traz uma abordagem que versa sobre o Desenvolvimento Profissional do Professor Bacharel que atua no Curso de Direito na Faculdade do Sul de Mato Grosso/Anhanguera Educacional S/A usando as “Narrativas de Si” como instrumento que possibilite as discussões sobre profissionalidade docente e desenvolvimento profissional. Como objeto de pesquisa foi eleito o Desenvolvimento Profissional do Professor Bacharel pelo fato de pesquisar a profissionalidade docente do professor do curso de Direito a partir de suas narrativas. Representando a problematização do estudo elegeu-se um grupo de questionamentos que trazem a baila estruturas reflexivas que são requeridos quando se busca entender o desenvolvimento profissional do professor, assim tivemos: Como se dar o Desenvolvimento Profissional da Docência a partir das “**Narrativas de Si**” do professor que atua no curso de Direito? Esse desenvolvimento é destacado nas narrativas como forma de ressignificar a prática dos docentes, bacharéis do Ensino Superior, no Curso de Direito? Como esse desenvolvimento pode possibilitar a construção de uma identidade docente? É apresentada uma abordagem voltada aos conceitos que abordam o Desenvolvimento Profissional do Professor numa perspectiva da formação do professor, trazendo autores que discutem o desenvolvimento profissional da docência e a constituição da identidade docente. Faz uma leitura sobre a docência no ensino superior, discutindo formação de professores e se aprofundando na formação do professor que atua no ensino jurídico. A metodologia da pesquisa é de abordagem qualitativa, utilizando referências que alinham a pesquisa na área de formação de professores e amarra aos autores que discutem o ensino superior. As “narrativas de si” são utilizadas como recurso de coleta de dados, em verdade as narrativas são discutidas como possibilitadoras de reflexividade para os professores a partir da narração dos episódios de sua trajetória profissional, porém este não é fim da pesquisa, que se alonga para atingir as premissas relativas ao desenvolvimento profissional da docência e a profissionalidade do sujeito que reflete a partir da sua própria história profissional. Para verificar o objeto de pesquisa eleito, foram escolhidos três eixos de análises: a trajetória do profissional na docência; o exercício profissional do professor que se ajusta a profissionalidade docente e o desenvolvimento profissional da docência que se alinha a constituição da identidade profissional.

Palavras-chave: Formação de Professores. Professor Jurídico. Desenvolvimento Profissional da docência. Identidade docente.

1 INTRODUÇÃO

¹ Mestre em Educação – PPGE/UFMT Professor Universitário – Eduvale carlos.camara@ifmt.edu.br

A formação de professores vem sendo percebida como uma questão fulcral nas redes, nos sistemas, nas licenciaturas, nas universidades e também nas iniciativas individuais, que apontam uma vertente nova no aspecto da formação docente que é a formação no Bacharelado. Podemos destacar a preocupação que ora apontamos vem no cerne da atuação do Profissional Bacharel como professor, indagando a sua formação inicial para a docência, quais os pressupostos mínimos necessários para se tornar professor, e como esse processo ocorre e como se desenvolve.

Geralmente, os Professores que tem sua formação inicial no Bacharelado e que geralmente atuam em cursos da mesma especificidade de sua formação, tem uma formação técnica que o destaca como profissional naquilo que se formou e em algum momento desse desenvolvimento profissional é convidado a atuar como docente. Em poucos casos estes professores passam por uma estágio de formação, ou se é exigido algum conhecimento pedagógico básico.

A formação de professores, então, deve se dar num contexto de desenvolvimento profissional numa possibilidade de resignificação dos processos de trabalho docente a partir de reflexões que lhes permita observar o seu desenvolvimento tendo como referência sua trajetória profissional.

Desta forma, imaginando o professor que atua no bacharelado e tem sua formação, também no bacharelado, o presente estudo vem mostrar como o professor tem seu desenvolvimento profissional destacado a partir de “Narrativas de Si”, sendo estas uma metodologia que tem a função de elemento de reflexão nessa conscientização do professor que atua no curso de Direito.

A intenção de ter as “Narrativas de Si” como ponto de partida de um processo reflexivo que leva o professor, que atua no curso de Direito, a repensar sua prática de ensino, de formação e da própria identidade docente, vale-se da ação de que o professor é o principal ator de transformação e de conscientização de seu papel diante do ensino.

Buscar a conscientização do professor do seu desenvolvimento profissional, atrelando este desenvolvimento a construção de sua identidade docente e consequentemente, levando-o a um processo de reflexão da ação (SCHÖN, 2000) que toma o professor como protagonista de sua prática (SOUZA, 2006).

O papel das “Narrativas de Si” surge como uma ferramenta capaz de gerar excertos de relatos, que trazem episódios que marcam a trajetória formativa do

professor buscando, conforme (OLIVEIRA, 2006) refletir, rever e reconstituir posturas e caminhos de uma profissionalidade docente.

Desta forma, entender o professor bacharel atuando no curso de Direito a partir de suas trajetórias, retratadas em suas narrativas, constitui uma busca que se alicerça nos conceitos de (MASSETO, 2006), (PIMENTA, 2006), (TAVARES, 2001), (BARUFFI, 2000).

Analizando esses autores, podemos destacar que o professor quem é bacharel de formação e quer leciona em cursos de bacharelado, constituem sua identidade docente, sua profissionalidade num movimento reflexivo a partir de sua prática. Muitos vêm em suas aulas uma referência de desenvolvimento, buscam nestes momentos de trabalho elementos que possam servir de modelos para suas próximas atividades.

Estas ações de busca pela identidade profissional, percorrendo searas desconhecidas (a própria sala de aula), possibilita a este professor bacharel um encontro com sua história, dar condições de olhar de forma diferente para sua trajetória, enfim gera características que forma sua estrutura docente, define sua identidade profissional, conforme da docência: (MIZUKAMI, 2002b), (DOMINGUES, 2007).

Quando constituímos os grupos de características que formam um modelo de ensino, construímos uma imagem do profissional que irá possibilitar a execução desse modelo. Estamos falando de constituição de personalidade, estamos destacando as características que este profissional deve possuir para ser um mediador do conhecimento. Assim, não podemos deixar de atrelar o desenvolvimento dessas características a um processo mais amplo e complexo, a constituição da identidade profissional.

O desenvolvimento docente, indubitavelmente passa por discussões sobre identidade docente, *habitus* (DUBAR, 2005). Tal desenvolvimento possibilita uma reflexão pessoal que passa por diversos momentos da vida do professor.

Esse mundo de episódios se encadeia com a profissionalidade desse indivíduo para formar sua história profissional docente. Dentro desse universo a própria trajetória se encarrega de destacar a influência dos grupos sociais como referenciais de desenvolvimento profissional.

Esta postura reflexiva tenta sustentar a prática pedagógica e o desenvolvimento profissional, sendo este o mais recomendado para ser adotado ao

longo da formação da identidade profissional, tendo como referência os espaços/tempo da carreira docente (ROCHA; ANDRÉ, 2009).

Como desafio claro de pesquisa, temos as discussões que abarcam o ensino superior. Este fator complicante se agrava mais ainda quando encaminhamos o debate para o campo da formação do professor bacharel que atua em cursos de bacharelado.

Entretanto, se tornou instigador pesquisar algo próximo a nossa realidade, ter como desafio a prática, a reflexão-ação na/da prática docente que é pouco discutida no ensino superior e principalmente quando essas discussões abordam o desenvolvimento do professor enquanto profissional que narra seu crescimento e mostra sua identidade docente.

Desta forma, tentou-se com este estudo alinhar as trajetórias dos professores, usando para tal as “Narrativas de Si”, ao seu desenvolvimento profissional e a construção de sua identidade docente.

Como há poucos casos em que evidencia o professor, principalmente no ensino superior, como avaliador de sua experiência, com a finalidade de destacar episódios que marquem o seu desenvolvimento (DOMINGOS, 2007) e que caracterize sua identidade, o estudo contribui como um ponto de apoio a estas discussões.

Pensamos assim para que o debate gerasse uma perspectiva de que o professor tem seu desenvolvimento destacado quando é capaz de refletir suas ações. Isto se torna possível a partir dos momentos vivenciados em sua trajetória de vida.

Esse crescimento reflexivo que o professor tem o faz ficar diante de fatos que remetam a sua trajetória de trabalho, o faz um indivíduo crítico de sua prática, faz com que o mesmo passe a ter uma visão mais detalhada sobre sua ação docente, tornando-se um agente crítico da sua prática, podendo tal reflexão gerar uma mudança de comportamento no exercício cotidiano da docência.

Conforme Marcelo Garcia (2009), esse processo de introspecção é um momento significativo na formação do professor, pois este “passar a se analisar” diante de suas concepções e sentimentos, provoca a análise de seus episódios, promovendo a crítica, e traça questionamentos que podem levá-lo a uma reflexão mais ampla e profunda.

Assim, o professor passa a refletir a partir da ação já desencadeada, dinamizando, não apenas a reconstrução de suas concepções, mas trazendo novos indicadores para o desenvolvimento profissional da docência.

Nesse sentido, as “Narrativas de Si”, nas múltiplas situações da prática docente, têm sido utilizadas como um instrumento para a reflexão sobre o desenvolvimento profissional da docência por possibilitarem ao leitor (geralmente o professor em formação continuada) ver-se, espelhar-se a partir de diálogos, episódios que ocorreram na sua trajetória de vida profissional (DOMINGUES, 2007).

Assim sendo, a partir das narrativas dos sujeitos, a presente pesquisa de abordagem qualitativa, tem como **objeto de estudo o desenvolvimento profissional do professor bacharel que atua no bacharelado, especificamente no Curso de Direito**, em Rondonópolis, Mato Grosso.

Para tanto a pesquisa **objetivou**: investigar o Desenvolvimento Profissional a partir das “Narrativas de Si” que descrevem a trajetória docente, e que determinam elementos identitários do professor que atua no curso de Direito. Traz ainda, como objetivos específicos: Pesquisar as “Narrativas de Si” como uma possibilidade de reflexão da prática docente e sua possível resignificação, possibilitando elementos que marcam a identidade profissional; tomar conhecimento sobre os episódios formativos ou experiências que compõem a trajetória profissional dos professores do bacharelado e como contribuíram para seu desenvolvimento profissional; evidenciar as “Narrativas de Si” como instrumento capaz de registrar a constituição da profissionalidade docente e da identidade profissional do docente; verificar as “Narrativas de Si” como potencializadoras de reflexividade docente a partir de suas experiências narradas e suas inferências formativas no curso de Direito.

Assim, diante da contextualização anteriormente formamos a **questão de pesquisa** que mobilizou a investigação: Como se dar o Desenvolvimento Profissional da Docência a partir das “**Narrativas de Si**” do professor que atua no curso de Direito? Esse desenvolvimento é destacado nas narrativas como forma de resignificar a prática dos docentes, bacharéis do Ensino Superior, no Curso de Direito? Como esse desenvolvimento pode possibilitar a construção de uma identidade docente?

2.2 O Professor e sua formação para atuar no Bacharelado

Historicamente a arte de ensinar se constitui como um desafio para a profissão docente, não pelo fato de se configurar como uma atividade que requeira um planejamento anterior, uma preparação específica em relação a conteúdos e visão curricular fixado no ensino para desenvolver habilidades e competências, na perspectiva de construção de uma identidade docente dentro de uma discussão mais elaborada e de superação do estigma do professor como um técnico que ensina conteúdo, sendo que seu papel se acordo com a autora é maior e que essa conscientização se constitui dentro de um projeto maior que envolve os saberes da docência – experiência, o conhecimento, e saberes pedagógicos, conforme visão de Garrido (2002).

Segundo Alarcão (1998), o ensinar com toda sua complexidade se constitui um ambiente de troca de experiências, de aprendizagens e de reflexão, de preparação para o novo e de superação, de dificuldades e de aprendizagem, em suma é um mecanismo de formação continuada a partir das relações que se constituem nesse meio, são as teias que se formam dentro do processo maior de desenvolvimento profissional da docência.

A preparação do profissional da educação para sua inserção no ensino, especificamente no ensino superior, consiste não apenas de planejar e sim em dotá-lo das condições de gerir o conhecimento e o ensino, o que significa formar uma concepção reflexiva da formação a que se oportuniza a um determinado grupo, ensinar no ensino superior e que exige um conjunto de ações que vão refletir diretamente na qualidade do ensino prestado.

Essas características do ensinar na Universidade exigem uma ação docente diferenciada da tradicionalmente praticada. Na docência, como profissional que realiza um serviço à sociedade, o professor universitário precisa atuar como profissional reflexivo, crítico e competente no âmbito de sua disciplina, além de capacitado a exercer a docência e realizar atividades de investigação. (PIMENTA; ANASTASIOU; CAVALLET, 2003, p. 271)

Além de nutrir sua formação voltada para um campo específico do conhecimento, naturalmente e historicamente conceituado como uma formação tradicional sem a inserção de elementos pedagógicos, até pelo fato de sua necessidade curricular requerer conhecimentos técnicos e aplicados a um campo pragmático e com finalidade também técnica, o professor deve apontar sua aptidão para uma de ação voltada para a formação do aluno como um ser integrante de uma

sociedade, deve propor, também, um ensino voltado para a sua complementação enquanto cidadão que busca sua autonomia e emancipação. Assim:

Entendendo a Universidade como um serviço de educação que se efetiva pela docência e investigação, suas funções podem ser sintetizadas nas seguintes: criação, desenvolvimento, transmissão e crítica da ciência, da técnica e da cultura; preparação para o exercício de atividades profissionais que exijam a aplicação de conhecimentos e métodos científicos e para a criação artística; apoio científico e técnico ao desenvolvimento cultural, social e econômico das sociedades. (PIMENTA; ANASTASIOU; CAVALLET, 2003, p. 270)

É bastante comum a sociedade atribuir à universidade e, em especial, ao professor o papel de preparar o aluno, ingressante no ensino superior, com todas as dificuldades que a educação brasileira apresenta: falta de leitura, ausência de um conceito de pesquisa, problemas de aprendizagem, além de problemas de ordem social e econômico que influenciam diretamente na sua formação inicial. , Quando o aluno chega na universidade o professor se torna um indivíduo que venha trazer soluções para tudo, inclusive, em alguns casos substituir a família com uma função social mais ampla, que vai além do ensino e passa a ocupar um espaço de referência na vida desse aluno, pois a universidade passa a ter um papel fundamental na sua concepção de mundo e de formação para o mundo, desta forma ele concebe o ensino universitário com as características:

a) propiciar o domínio de um conjunto de conhecimentos, métodos e técnicas científicos, que assegurem o domínio científico e profissional do campo específico e que devem ser ensinados criticamente (isto é, em seus nexos com a produção social e histórica da sociedade), para isso, o desenvolvimento das habilidades de pesquisa é fundamental; b) conduzir a uma progressiva autonomia do aluno na busca de conhecimentos; c) desenvolver capacidade de reflexão; d) considerar o processo de ensinar/aprender como atividade integrada à investigação; e) substituir o ensino que se limita a transmissão de conteúdos por um ensino que constitui processo de investigação do conhecimento; f) integrar, vertical e horizontalmente, a atividade de investigação à atividade de ensinar do professor, o que supõe trabalho em equipe; g) criar e recriar situações de aprendizagem; h) valorizar a avaliação diagnóstica e compreensiva da atividade mais do que a avaliação como controle; i) conhecer o universo de conhecimentos e cultural dos alunos e desenvolver processos de ensino e aprendizagem interativos e participativos, a partir destes. (PIMENTA; ANASTASIOU; CAVALLET, 2003, p. 270)

A problematização se eleva quando o professor que assume o compromisso de ensinar nesse contexto tem sua formação de bacharel , nos moldes da educação brasileira que visa formar cidadãos voltados para a formação técnica e desenvolvimento dos setores econômicos e sociais da sociedade, sem a preocupação de inserir nessa formação aspectos que deem a este futuro profissional

a possibilidade de pensar sua formação no aspecto de disseminador da mesma, ou até mesmo de refletir sobre essa formação. Essa necessidade se apresenta há demanda de formação de profissionais em áreas que atendam ao mercado de trabalho, tendo em vista que esse mercado se modifica cada vez mais rápido.

Essas dificuldades passam a ser geridas numa perspectiva de superação, inicialmente pela necessidade de superar as deficiências no ensino, posteriormente pela obrigatoriedade social de se desenvolver enquanto profissional. Essa demanda passa a ser mais problematizadora quando este profissional está em sala de aula, sendo este o primeiro desafio para o profissional bacharel que de um momento para outro se vê num contexto escolar, na perspectiva de formar outros indivíduos na sua profissão. , Assim sendo, surge neste contexto, um fenômeno educacional que tem como base a experiência vivida no processo de ensino como base de desenvolvimento profissional da docência, ou seja, o professor bacharel aprende a ensinar quando o mesmo ingressa em sala de aula na função de professor.

A formação inicial do professor bacharel que inicia sua atividade docente também no bacharelado marcada pelo ensino clássico ou tradicional com a postura de professor que ensina e aluno que aprende, sendo essa postura uma atitude que não configura uma relação de ensino-aprendizagem sadia, que fomente o questionamento da aprendizagem, que determine uma formação significativa para o aluno e um ensino reflexivo para o professor.

É bastante comum o exercício profissional mostrar grandes desafios aos professores bacharéis.

O processo de reflexão-na-ação [...] pode ser desenvolvido numa série de “momentos” subtilmente combinados numa habilidosa prática de ensino. Existe, primeiramente, um momento de surpresa: um professor reflexivo permite-se ser surpreendido pelo que o aluno faz. Num segundo momento, reflecte sobre este acto, ou seja, pensa sobre aquilo que o aluno disse ou fez e, simultaneamente, procura compreender a razão por que foi surpreendido. Depois, num terceiro momento, reformula o problema suscitado pela situação [...]; num quarto momento, efectua uma experiência para testar a sua nova hipótese; [...] (SCHÖN, 1995, p. 82).(grifos do autor)

O autor ainda destaca o que corrobora o comportamento formativo na reflexão-na-ação e determina elemento ou postura basilar para a reflexão da ação refletida, isto se dá quando este professor que reflete na sua ação, ou seja, durante o seu exercício profissional, passa a refletir num momento posterior a esta ação, esse processo se configura como um elemento de grande importância para que este professor que durante sua ação é surpreendido pelo seu aluno e num momento

posterior e noutro local continua a refletir sobre o ocorrido, marcando assim um elemento de referência para sua formação e determinação de sua identidade profissional de professor.

Essa identificação começa a surgir quando esse professor por meio de suas atividades docentes, inicia uma reflexão de suas ações enquanto professores (SCHÖN, 1995) levando em consideração as três categorias que o autor subscreve para que se estabeleça o processo de reflexão do professor como ressignificador de sua própria prática. Para tanto, dentre as três categorias citadas pelo autor, daremos destaque as duas últimas, como significativas para o momento de reflexividade do professor diante de sua ação de fazer e refletir sua ação e como referência para o desenvolvimento profissional do professor.

Quais as competências que os professores deveriam ajudar as crianças a desenvolver? **Que tipos de conhecimento e de saber- fazer permitem ao professor desempenhar o seu trabalho eficazmente? Que tipos de formação serão mais viáveis para equipar os professores com as capacidades necessárias ao desempenho do seu trabalho?.** (SCHÖN, 1995, p. 79-80) (grifo nosso)

O que tem reflexo na concepção do professor que ingressa no ensino no bacharelado é justamente suas condições de reflexividade e discussão coletiva em espaços de formação continuada. Esses saberes, advindos das reflexões coletivas, farão parte do conjunto de valores que este professor terá que constituir ao longo de sua carreira para a sua profissionalização, não apenas no campo do saber técnico, mas, sobretudo no que se refere a constituição dos saberes da experiência.

O professor bacharel que ensina no bacharelado tem sua formação profissional para a docência lincada a um parâmetro formativo que aqui denominamos como **Relações experienciais na docência**, cujo papel é determinado pela diversidade de atos e fatos que ocorrem em seu cotidiano de trabalho e que determina uma formação em exercício pautada nas experiências vividas e refletidas como pressuposto de formação e referência de desenvolvimento profissional.

Os professores em sua formação passam por uma série de situações que vão compondo sua prática, o que requer dos pesquisadores certa cautela na análise, tendo em vista ser uma trajetória complexa para a análise, tendo em vista que:

[...] em *primeiro lugar*, os professores reconhecem que as práticas de ensino constituíram o componente mais importante de sua formação, razão pela qual é de especial importância analisar esse componente formativo.

Em *segundo lugar*, mesmo sendo muitas as pesquisas, não podemos afirmar que exista um conhecimento sólido acerca das práticas de ensino, de como se desenvolvem e que resultados conseguem. Em *terceiro lugar*, porque as práticas de ensino constituem o componente do programa de formação de professores mais destacado para estabelecer relações entre as escolas e a universidade. Uma *quarta* razão é determinada pela necessidade de conhecer as características do professor tutor eficaz, bem como das relações com os alunos estagiários. [...] as práticas de ensino proporcionam a oportunidade de estudar os professores em um contínuo de sua carreira docente [...](GARCIA, 1998, p. 57)

Diferente do professor formado nas licenciaturas, o bacharel deve providenciar e investir na sua formação para a docência desta forma, corroborando com o pensamento que o professor tem a constituição de sua identidade docente pautada em princípios que valorem sua formação inicial, ou que referencie a formação de bacharéis, de forma que quando necessário possam atuar na docência sem grandes problemas pedagógicos ou metodológicos, para que o trabalho pedagógico possa ser determinante para a identidade profissional do professor, assim:

O X Encontro Nacional da Anfope (2000) colocou para a formação de profissionais da educação os seguintes princípios: • Sólida formação teórica e interdisciplinar [...] • Unidade entre teoria e prática[...] • Gestão democrática da escola[...] • Compromisso social [...]• Trabalho coletivo e interdisciplinar [...] • Integração da concepção de educação continuada[...] (LIMA, 2003, p. 176)

Tal formação apontada por Lima, não tem seu *locus* no bacharelado sinalizando para a necessidade de investimento em políticas de formação continuada para o docente bacharel de forma a contribuir mais significativamente com a prática que desenvolve.

5.1 NARRATIVAS DE PROFESSORES: uma possibilidade de mostrar-se ao outro

Pesquisar a formação de professores numa perspectiva de dar importância as suas trajetórias e histórias de vida que formam sua profissionalização docente, assim como pontuar os aspectos, fatos por meio de episódios vividos durante essa trajetória vem recebendo grande destaque na área de educação.

Hoje a formação de professores, especificamente por se tratar de uma vertente de pesquisa que é considerada emergente, em recente estudo publicado acerca dos temas silenciados e temas emergentes na área de formação de professores a pesquisa Marli André aponta que a profissionalização do professor,

nesta pesquisa nominado de profissionalização docente, é um tema que se destaca como algo emergente na área, (ANDRÉ, 2006).

A pesquisa se desenvolve num arcabouço teórico que a caracteriza dentro da abordagem qualitativa à luz as concepções formativas a partir dessa abordagem e sua grande contribuição em pesquisas na área de educação, pois ele propiciará a investida do pesquisador com os sujeitos isoladamente, analisando cada caso no seu contexto, conforme (ROCHA, 2005); (LUDKE; ANDRÉ, 1986).

Nesta seção pretendemos trazer referenciais teóricos sobre as narrativas inspirados em autores como Nóvoa (1995, 2006); Schön (2000); Shulman (1986); Bruner (1997); Souza (2007); Josso (2000); Souza (2007) e outros, no intuito de refletir, sobre a contribuição das mesmas para o processo de desenvolvimento profissional da docência e a constituição da profissionalidade docente.

As narrativas, quando utilizadas na perspectiva do registro da trajetória e experiência das práticas docentes possibilitam ao professor um movimento reflexivo contribuindo, assim para o desenvolvimento em que da profissionalidade e a identidade docente conforme Souza(2007).

Sabemos que os estudos sobre a pesquisa em formação de professores trazem uma diversidade de abordagens, especialmente na perspectiva da ação refletida, Schön (2000) e em processos formativos que tenham o professor como sujeito crítico de sua formação. Assim sendo, as investigações sobre o desenvolvimento profissional a partir da reflexão encontram nas narrativas um campo fértil para se analisar como os professores falam sobre si e como eles se mostram ao outro, seu parceiro de trabalho.

5.3.1 os protagonistas da pesquisa – de atores a interlocutores

Os sujeitos que fazem parte desta pesquisa como colaboradores, narram episódios de suas trajetórias e refletem sobre seu desenvolvimento profissional numa linha histórica que justapõe a sua história de vida e sua profissionalidade docente.

Os professores convidados para fazer parte da pesquisa pertencem ao quadro de professores efetivos da Faculdade do Sul de Mato Grosso/Anhanguera

Educacional S/A e tiveram sua identidade alterada para nomes gregos pela própria história do Direito e sua aproximação com a mitologia grega ²

A escolha dos nomes foi um processo voluntário nosso com a anuência dos professores, então tivemos os professores:

Athena³ – Bacharel em Direito, Mestre na área de atuação profissional, docente há 4 (quatro) anos e 3 (três) meses.

Crono⁴ – Bacharel Direito, Especialista na área de atuação, é docente há 5 (cinco) anos e 7 meses.

Hermes⁵ – Bacharel Direito, Especialista na área de atuação, Doutorando em Direito, este sujeito atua no ensino superior na docência há 12 anos.

No desenvolvimento da pesquisa os professores não fizeram apenas o papel de atores da pesquisa na qualidade de sujeitos, assumiram uma função especial de interlocutores dos pontos levantados durante a entrevista.

Essa movimentação de encontrar os professores para as entrevistas, até mesmo antes desses encontros específicos, outros ocorreram para alinhar datas e ambientes e era claro o entusiasmo dos professores em partilhar suas experiências. Vale destacar também que em alguns momentos a expectativa dos professores era a de encontrar um refúgio para suas angústias de profissionais sem referencial para seus problemas cotidiano.

Voltando para os encontros formais com os sujeitos da pesquisa, buscamos entender os relatos dos professores partindo de três eixos de análise. Esses eixos seriam a base para poder alimentar as discussões pertinentes aos grupo que informações narradas pelos entrevistados.

Esses eixos de análises foram pautados dentro das recorrências apresentadas a partir dos encontros da pesquisa, sendo que cada eixo possui características próprias e obedecem a uma literatura específica, além de justificar a expectativa da pesquisa em relação ao objeto investigado, os eixos de análises são:

- Primeiro Eixo de Análise - A Trajetória Profissional da Docência para apresentar o percurso profissional do professor, desde sua formação inicial,

2 A escolha de personalidades da mitologia grega se deu pelo fato de existir um entrelaçado nas história do direito e da própria mitologia, essa relação fez com que se destacasse as principais características de cada Deus e sua relação com o perfil do professor que aceitou fazer parte da pesquisa.

3 Na mitologia grega é uma deusa da justiça e representante do conhecimento jurídico.

4 Deus do tempo, responsável pela manutenção dos tempos gregos, segundo as orientações de Zeus poderia parar o tempo para um determinado fim.

5 Deus da Comunicação, com sua rapidez ele era capaz de levar comunicados de qualquer lugar em tempo curto, geralmente trabalhava em conjunto com Crono Deus do Tempo

destacando os elementos formativos desse professor em seus diversos momentos, e diversos contextos, contribuindo para a leitura e compreensão do professor como sujeito que interage com um processo histórico.

- Segundo Eixo de Análise - O Exercício Profissional/Profissionalidade Docente, vem para a pesquisa com a função de mapear a partir das narrativas dos professores bacharéis que ensinam no curso de Direito pontos, ou momentos durante o exercício profissional desse professor que possa destacar-se como formativo, que possa dar condições a este professor de desenvolver a partir da visão que ele tem de seu trabalho docente.

- Terceiro Eixo de Análise - O Desenvolvimento Profissional da Docência, este eixo constitui-se como o foco da pesquisa ao tratar do percurso profissional do professor, destacando as condições para se tornar professor, além de apontar a própria conscientização do professor na sua concepção de profissional e principalmente sujeito reflexivo de sua prática e possível transformador dessa prática refletida sustentado pela Reflexão da Ação Docente.

Esta Reflexão da Ação Docente, que trata o professor num processo contínuo de reflexão da ação docente, numa perspectiva histórica, já que o elemento principal deste eixo são as narrativas de si que compõem a trajetória profissional do professor dando condições do professor refletir sua ação em diferentes contextos, tanto em sala de aula como fora dela.

Definidos os eixos de análise foi necessário apresentar outro elemento que resumo de forma contributiva as indagações reflexivas sugeridas aos sujeitos nos diversos momentos das intervenções. Essas indagações reflexivas tiveram o papel de nortear os sujeitos dentro dos questionamentos que a pesquisa se propôs e principalmente foi de grande relevância no desvelamento dos dados da pesquisa, a partir de então, a análise passa a ser representada pelos eixos de análise e as questões norteadoras.

6.1 Primeiro Eixo de Análise - A Trajetória Profissional da Docência

A entrevista narrativa foi desenvolvida com os sujeitos no seu ambiente de trabalho na Faculdade do Sul de Mato Grosso – mantida pela Anhanguera educacional, em espaço agendado para tal. Quando perguntamos a Athena sobre sua trajetória profissional, como se tornou professor, ela assim respondeu:

[...] eu sou filha de professores, da rede básica e do segundo grau que seria o educador físico e a professora do primário, que exerceram a profissão,

mas assim, relativamente, meu pai exerceu mais do que minha mãe, e meu pai é educador há muitos anos, ele se aposentou com isso...[...] eu me formei em direito com a expectativa de trabalhar na área de comércio exterior eu advoguei um tempo antes de chegar em Rondonópolis, e aqui fiquei só na expectativa da advocacia, porque ela não me deu retorno financeiro e nem pessoal, [...] mas eu fui fazendo outras línguas, me formando nessas línguas, tudo me formando para essa área de comércio exterior, quando eu fiz especialização eu vi que tinha o tal do chamado “mestrado”[destaque nosso], eu nem sabia o que era direito, eu sabia que era um aperfeiçoamento, e que aquilo me levaria a ser professora, pela orientação né [...] (ATHENA, 2009)

Athena é uma professora iniciante na carreira do magistério e este período inicial vem carregado de estruturas ligadas a um conjunto de valores socioculturais. Conforme Josso (2002) o processo de início da docência ou os processos que fazem este indivíduo adentrar nesse campo, vem carregado de valores que em muitos casos estão ligados a família, aos grupos sociais a que este sujeito pertence. Em verdade se faz a constituição do sujeito a partir de suas relações culturais e sociais numa determinada sociedade.

6.6.2 Segundo Eixo de Análise - O Exercício Profissional/Profissionalidade Docente

Este eixo tem como fundamento se apropriar das narrativas dos professores como elemento de referência para poder discutir com autores que fomentam o processo de constituição de uma profissionalidade docente que se dá por meio da reflexividade do professor em exercício.

Acerca da profissionalidade docente, Tardif e Lessard (2007) salientam que ela se efetiva no e a partir do trabalho e se constitui uma ação complexa, com características próprias. Essa particularidade em que cada um constrói sua profissionalidade pode ser compreendida de forma mais pragmática com a análise das narrativas de Athena, Crono e Hermes, sujeitos dessa pesquisa.

Nessa perspectiva, buscando entender como é o trabalho docente dos sujeitos pesquisados, alguns questionamentos foram lançados durante a entrevista realizada com os mesmos. A seguir pontuaremos as linhas gerais desses questionamentos e os fragmentos das narrativas que confirmam ou se sustentam no que aborda Nóvoa (1995), ou seja: que a organização do trabalho docente tem duas variáveis uma do conhecimento técnico e a outra de cunho social, cultural e econômico, que constituem uma dimensão histórica da profissão do professor.

6.6.3 Terceiro Eixo de Análise - O Desenvolvimento Profissional da Docência

Neste eixo buscamos analisar as narrativas dos sujeitos pesquisados, Athena, Crono e Hermes buscando dados que evidenciem o desenvolvimento profissional da docência e a partir desse movimento o desvelamento de práticas significativas. As narrativas de si, contadas pelos professores relevam ainda um movimento tipicamente educacional, e que em alguns momentos, emerge de forma natural na prática desses professores.

Ao contar suas experiências, narrando episódios, apontando situações do seu cotidiano escolar, os sujeitos investigados trazem situações de desenvolvimento profissional, de reflexão da prática, até mesmo de se constituírem pesquisadores de sua prática para entender como essa prática é vista na “pedagogia”⁶ e como ela é praticada no seu dia-a-dia.

Buscamos nos estudos de Oliveira (2006) e Souza (2005, 2006, 2007) subsídios para compreender as narrativas como uma constituinte desse processo de desenvolvimento profissional, além de observar em Josso (2002) a possibilidade das narrativas como um processo social de se retratar a vida do professor num contexto mais amplo e não apenas como um ato isolado e metódico.

Nesse entendimento, as narrativas se configuram em um processo dialético, onde o professor ao narrar sobre si, não se prende apenas a uma situação única de sua vida, criando uma sequência lógica de episódios e experiências por meio de um processo reflexivo. Pérez Gómez (1995); Lourencetti e Mizukami (2002) alertam para o crescimento das pesquisas que valorizam o professor falando dos processo de desenvolvimento da docência.

Outro pensador que ajuda na construção dessa análise é Cunha (2005, 2006) que traz contribuição acerca do professor universitário e suas características, na mesma linha buscamos reforço em Mello (2007) e Bittar (2006) que contribuem para o entendimento das construções da profissionalidade docente do professor universitário na área do Direito. Essa discussão é de grande relevância convergem para um processo mais amplo que sustenta a análise do eixo de desenvolvimento profissional que é a reflexão na ação e por consequência uma reflexão constante que caracteriza o desenvolvimento desse professor. Assim sendo, para entender

⁶ Vale ressaltar que em muitos momentos das falas dos professores, a terminologia “Pedagogia”, “Área da educação” e “Pedagógico” se apresentam como um discurso intrínseco maior, mais complexo. É como se os professores falassem desses termos como algo que foge totalmente ao seu domínio de conhecimento, porém como sendo de extrema necessidade para o sucesso de sua carreira profissional e como ponto basilar para que o professor do curso de Direito possa se tornar professor de fato.

esse processo, pesquisadores como Schön (2002), Reali e Mizukami (2002), Nono e Mizukami (2002) trazem grandes contribuições e enfatizam que a reflexividade é condição primordial para o desenvolvimento profissional.

7 DOCENTE POR ACASO...ESTOU PROFESSOR!!! CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A DOCÊNCIA NO BACHARELADO

Esta parte do trabalho tem como função principal apresentar uma síntese de todo o movimento dialético que se efetivou entre os estudos, reflexões, análises e conclusões durante a pesquisa, mostrando, assim, envolvendo as concepções de formação de professores e desenvolvimento profissional da docência assumidos para este estudo.

A pesquisa se propôs a investigar um objeto muito peculiar, considerado como complexo, porém de grande importância para a educação que é o Desenvolvimento Profissional do Professor Bacharel que atua no Bacharelado e para isto escolheu-se um curso de Direito em Rondonópolis para servir como cenário da pesquisa.

Os resultados aqui apresentados são inconclusos pelo fato primeiro de que um estudo nunca pode ser considerado concluído, tendo em vista a dinamicidade do conhecimento que sempre aponta para a necessidade de sua pesquisa não estar continuidade.

REFERÊNCIAS

ALARCÃO, I. Ser professor reflexivo. In ALARCÃO, Isabel (org.). **Formação reflexiva de professores: estratégias de supervisão**. Porto: Porto Editora, 1996

ALARCÃO, Isabel. "Formação Continuada Como Instrumento de Profissionalização Docente". In. VEIGA, Ilma Passos Alencastro (org.). Caminhos da Profissionalização do Magistério. Campinas, SP: Papirus, 1998. p. 99-122.

ALLAIN, Luciana Resende. **Ser professor: o papel dos dilemas na construção da identidade profissional**. Belo Horizonte: Annablume; São Paulo: FUMEC, 2005.

ALMEIDA, Ana Lúcia de Campos. O professor-leitor, sua identidade e sua práxis. In: KLEIMAN, Ângela. **A formação do professor**. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2001, p.115-156.

ALTET, Marguerite. As competências do professor profissional: entre conhecimento, esquemas de ação e adaptação, saber analisar In: PERRENOUD. P. (Org.)

Formando professores profissionais: quais estratégias? Quais competências? 2. ed. Porto Alegre: Artmed: 2001.

ANDRÉ, Marli E. D. A. Pesquisa no cotidiano escolar. In.: FAZENDA, Ivani (org.). **Metodologia da pesquisa educacional**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 1997. P. 37 – 45.

ANDRÉ, Marli Eliza D. A. de. **Etnografia da prática escolar**. 12. ed. Campinas: Papirus, 2005.

BARUFFI, Alaide Maria Zabloski. O Professor do ensino superior: realidade e desafios. **Revista Jurídica UNIGRAN**. Dourados, MS | v. 2 | n. 4 | jul./dez. 2000. P. 181 – 188.

BITTAR, Eduardo Carlos Bianca . **Direito e ensino jurídico**. São Paulo: Atlas, 2001.

BITTAR, Eduardo Carlos Bianca. **Estudos sobre Ensino Jurídico**: Pesquisa, Metodologia, Diálogo e Cidadania. 2. ed. São Paulo-SP: Atlas, 2006.

BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari. **Investigação qualitativa em educação**: uma introdução à teoria e aos métodos. Porto: Editora Porto, 1994.

COELHO, Ildeu M. Universidade e Formação de professores. In.: GUIMARÃES, Valter Soares et al. (Orgs). **Formar para o mercado ou para a autonomia?** o papel da universidade. Campina: Papirus, 2006. p. 43 – 66.

ESTUDO DA QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO

Siomar Bahri¹

Esdras Warley Nunes de Jesus²

RESUMO

O presente estudo foi realizado para abordar o atendimento em sua plenitude, a metodologia de aplicação, as formas como são feitas as abordagens aos clientes, as soluções apresentadas aos seus problemas e como os clientes reagem a este atendimento, suas expectativas e opiniões sobre a forma como estão sendo atendidos. O resultado é a determinação de uma qualificação adequada ao prestador de serviços para que o mesmo possa usar como parâmetro em suas evolução profissional. O capital Intelectual das empresas que vendem serviços precisa ser continuamente aprimorado, seja pela inserção de novos profissionais com experiências diferentes e “gás novo”, ou pela constante reciclagem da equipe atual. A empresa estudada atua na prestação de serviços ligados ao crédito rural no Vale do São Lourenço, é uma empresa familiar que atuam no mercado já há algum tempo com métodos peculiares de gestão, onde por acomodação ou por falta de perspectivas acaba por não dando a atenção necessária ao cliente e ao colaborador que a mantém na atividade.

Palavras-Chave: Clientes. Qualificação. Capital intelectual.

1 INTRODUÇÃO

Desde tenra idade a prestação de serviços por outras pessoas nos beneficia, com a evolução mudam a intensidade e o tipo do serviço recebido, porém mantém-se a necessidade do serviço prestado por outrem de modo complementar às nossas atividades, todavia como forma de compensação a esta atividade recompensamos financeiramente o que passou como uma forma de ocupação remunerável.

Tão importante quanto o serviço é a qualidade do mesmo, isso origina distinções entre prestadores de serviços atuantes no mesmo ramo de atividade, proporcionando aos consumidores optarem pelo prestador de serviço que melhor lhe agrade, assim quem tem o serviço mais apurado e com melhores condições de apreço pelos consumidores, terá maiores vantagens frente aos demais, estas melhorias surgem como uma marca tida como referencial do serviço no mercado.

¹ Professor da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Vale do São Lourenço - Eduvale
siomarbahri@hotmail.com

² Professor da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Vale do São Lourenço - Eduvale
esdraswarley@hotmail.com

Investimentos em qualificação, material de apoio e equipe de suporte são o diferencial que as empresas podem proporcionar aos seus colaboradores, quão mais aprimorados forem estes investimentos potencializar-se-ão as chances do colaborador desenvolver um bom trabalho e consequentemente da empresa oferecer um serviço diferenciado. Os investimentos feitos no capital humano da empresa tornando seus colaboradores capazes de desempenhar as funções com excelência, agregando valor ao investimento como um todo.

Partindo da necessidade de investir no funcionário estamos iniciando este trabalho com pesquisas bibliográficas, comportamentais e de campo, visando levantar informações sobre o conhecimento necessário ao profissional que atua na prestação de serviços de médio contato para atender seus clientes com excelência, as pesquisas bibliográficas serão feitas com obras presentes na biblioteca da Faculdade EDUVALE e com outras obras conseguidas através de particulares, findada esta etapa será iniciado o estágio supervisionado com o acompanhando das rotinas e formas com as quais é realizado o atendimento aos clientes da empresa Eplanat S/C Ltda. e a pesquisa de campo com a aplicação de um questionário os clientes atendidos por este profissional visando levantar o nível de satisfação com o atendimento recebido.

Ao final destes trabalhos estaremos aptos à avaliar se o tipo de treinamento e o suporte que a empresa proporciona ao seu atendente esta de acordo com o preconizado pelas pesquisas, se estiver em desacordo sugerir as devidas alterações para que a mesma possa ter em seu domínio uma ferramenta valiosa que à colocará frente aos seus concorrentes.

2 SISTEMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

2.1 Serviços

Quem jamais recebeu ou prestou serviço de/a outrem, tão corriqueiro em nosso cotidiano que muitas vezes passa despercebido, isso devido ser de natureza intangível (não pode ser medido nem tocado). Essa percepção na sociedade moderna é de fundamental importância para que seja desenvolvido com qualidade, de maneira a despertar nos receptores a satisfação, qualificando-o ao novo encontro de serviços.

Segundo Lovelock; Wright, (2005, p. 05) Os serviços possuem duas definições amplamente difundidas uma relacionada ao ato ou desempenho oferecido

por uma parte a outra, [...] sendo essencialmente intangível e não resultando em propriedade dos fatores de produção, enquanto que a outra relaciona-se a atividade econômica que criam e oferecem benfeitorias em tempo e lugar específicos, com decorrência da mudança desejada no, ou em nome do, destinatário.

Para Gianesi; Corrêa, (1994, p. 40), há uma busca pela classificação das operações de serviços devido a algumas características como nível de contato, intensidade da mão-de-obra, arranjo físico, dificuldades de avaliação dos resultados, programação da operação entre outros, estas constatações sugerem que se busquem a classificação dos serviços em classes com características comuns, para que soluções gerenciáveis possam ser generalizáveis dentro de uma classe.

Para Lovelock; Wright, (2005, p.31 e 33), o modo tradicional de agrupar serviços por ramo de atividade, pode não captar a verdadeira essência de cada ramo de negócio, pois a prestação de serviços pode diferir-se muito dentro de uma mesma categoria. A classificação é necessária para ajudar aos gestores a entenderem melhor o ramo de atividade que atuam e a responderem questões simples como onde se encaixam os clientes em suas operações de serviços.

Chiavenato & Sapiro, (2003, p.132), classificam as estruturas e processos com os quais as organizações preparam-se estrategicamente para atuar no mercado de cadeia de valores. Todas desempenham uma variedade de atividades para projetar, produzir, comercializar e apoiar seu serviço. Os elos mais valiosos são dos que detêm o conhecimento entre os clientes, sendo o valor as características e atributos que diferenciam seus serviços pelos quais o cliente esta disposto a pagar. Compreende como sendo um processo de desenvolvimento e aplicação de um serviço diferenciado, engloba custos de pesquisas com satisfação dos clientes e investimentos para criar nos clientes um comprometimento com o tipo de serviço diferenciado que a empresa disponibiliza, despertando o real valor do serviço no cliente.

Kotler & Armstrong, (2005, p.225), frisam que empresas prestadoras de serviços bem-sucedidas focam sua atenção tanto nos seus clientes quanto nos seus empregados, isso impulsionando seu serviço frente aos demais. Lembram também que a cadeia de valor dos serviços liga os lucros da prestadora de serviços à satisfação do empregado e do cliente. Num mercado altamente competitivo, a diferenciação no serviço prestado acaba por ser uma alternativa inovadora para destacar-se frente aos concorrentes, com pequenos ajustes na capacitação de

profissionais e na infraestrutura garante à empresa proporcionar aos seus clientes uma maior variabilidade na gama de serviços disponíveis pela empresa.

2.2 Clientes

Caracteriza-se por cliente o indivíduo que adquire de outrem produtos ou serviços para consumo próprio ou distribuição, passando assim a ser cliente e fornecedor.

Gianesi & Corrêa (1994, p.218), mencionam que quanto mais se usa a mão-de-obra do cliente, mais se está sujeito a possíveis erros cometidos por ele, que podem comprometer o desempenho do sistema. O cliente precisa estar ciente do seu grau de participação na operação de serviços, além da forma como portar-se durante a mesma, sobre a prerrogativa de não ter o resultado esperado após ter concluído o serviço.

Lovelock; Wright (2005, p.113), apontam que os clientes experimentam vários níveis de satisfação ou descontentamento após cada experiência de serviços de acordo com a medida na qual suas expectativas foram atendidas. Assim, observamos que as operações de serviços encontram-se em constante avaliação, de maneira a exigir dos prestadores de serviços a incansável busca pela inovação e contentamento.

Almeida (1995, p. 165 e 166), [...] enxergar o cliente que reclama como um consultor[...]. Ele lhe dá feedback, indica pontos para melhoria, dá opiniões, sugere novos produtos e serviços. Para (LOVELOCK; WRIGHT, 2005, p.160), clientes que reclamam dão à empresa a oportunidade de corrigir problemas, restabelecer relações como o reclamante e melhorar a qualidade no atendimento para todos. Os SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente – são uma forma de ouvir e tirar as dúvidas dos clientes sobre os serviços. Vale frisar que o cliente sempre tem razão, contudo que esteja agindo de maneira honesta e clara para com a empresa prestadora de serviços.

2.3 Intermediação

Com no ramo de produtos existem os atravessadores que agregam valor aos produtos e atuam como “elo” entre produtores e consumidores. No ramo de serviços existem os intermediadores, empresas tercerizadoras de serviços que

atuam em conjunto com os prestadores de serviços de maior porte, os mesmos são repassados em função das especificidades que sua produção requer.

O Terceirizador, Intermediador ou Parceiro, como assim são chamados, assumem as despesas e a responsabilidade dos serviços que fogem ao foco principal das grandes empresas prestadoras de serviços, optam por fazê-lo por não terem interesse e/ou capital para investir num ramo suplementar ao da empresa. Estas empresas intermediadoras oferecem serviços complementares aos prestados pelas contratantes, proporcionando um diferencial no serviço oferecido sem custo adicional ao fornecedor principal.

Lovelock; Wright (2005, p.262), pontuam que muitas organizações de serviços consideram economicamente eficaz delegar certas tarefas – na maioria das vezes, elementos suplementares ao serviço. Assim, ganham em eficiência as empresas que terceirizam em conforto e praticidade os clientes que contratam os serviços e oportunidades os intermediadores.

(p.263), complementam que: [...] A franquia também é uma maneira popular de entregar muitos conceitos de serviços por meio de cuidadoso treinamento e monitoração de intermediários, seguindo um formato padronizado. Na intermediação franquiada não possui despesas com marcas e patentes, sendo que a empresa que oferece a franquia outorga o nome, o marketing, o treinamento dos funcionários e todo suporte durante o tempo de contrato com a franqueada, em contrapartida exige o fiel cumprimento do padrão dos serviços e uma participação nos resultados.

3 MÉTODOLOGIA

A melhor forma de melhorar o atendimento no setor de serviços é fornecendo aos executores, qualificação e informação sobre o tipo de clientes com os quais estarão trabalhando. Ciente das necessidades de treinamento e qualificação surgiu o tema objeto do estudo, que visa colher informações de como atingir o atendimento com excelência, buscando conhecer os procedimentos necessários para aplicação na empresa visando atingir um elevado nível de satisfação dos clientes.

De posse das informações colhidas com o as pesquisas, será comparado com o que é o atendimento aos clientes da empresa estudada e então sugerido à essa mudanças nos métodos e procedimentos usados no atendimento de maneira

que sejam otimizados os recursos disponíveis e maximizada a satisfação das partes envolvidas.

Os trabalhos de pesquisa científica começaram com o levantamento das informações sobre o tipo de bagagem que é necessário ao profissional que atua na prestação de serviços de médio contato para atender seus clientes com excelência, terminada as pesquisas bibliográficas, procedeu-se com o acompanhamento das rotinas e formas do atendimento aos clientes (com o estágio), posteriormente foi feita uma pesquisa de campo com os clientes atendidos por este profissional visando levantar o nível de satisfação com o atendimento recebido.

3.1 Método e Técnica.

Elaboramos a pesquisa com base em informações bibliográficas de obras direcionadas diretamente à qualidade no atendimento e outras que abordam temas complementares ao assunto, fizemos consultas em várias obras de autores distintos visando um embasamento mais aprofundado com informações concisas. Através do método monográfico levantamos informações em obras nacionais e internacionais (traduzidas para o português), onde podemos constatar que apesar das particularidades de cada região do planeta, as informações coletadas pelos autores são semelhantes.

(LAKATOS E MARCONI, 2001, p.43), definem as pesquisas como sendo o levantamento de dados das mais variadas fontes quaisquer que sejam os métodos utilizados, sendo através de documentação direta, como pesquisa de campo e de laboratório, e documentação indireta, pesquisa documental e bibliográfica, os dois processos pelos quais os dados podem ser obtidos.

Para as pesquisas de campo utilizamos dois tipos de coleta de dados, através da aplicação do questionário para aferir o nível de satisfação dos clientes e do acompanhamento “in loco” do atendente, através do estágio. As pesquisas documentais e bibliográficas foram feitas na biblioteca da faculdade e pela consulta em sites especializados na internet.

Como técnicas, utilizamos as pesquisa bibliográfica, fichamento e recortes de pesquisas na Internet e pesquisa qualitativa.

3.2 Histórico da Empresa.

EPLANAT S/C LTDA. Tem por objetivo planejamento e consultoria agrícola, localizada à avenida Antônio Ferreira Sobrinho, 955, centro, cidade de Jaciara estado de Mato Grosso, CNPJ 15.032.535/0001-11, com sua 7ª alteração do contrato social devidamente registrada no Cartório do 1º Ofício – Registro de Imóveis Títulos e Documentos do Município de Comarca de Jaciara – MT, sob nº. R/6.668, livro B-14, folhas 42, em 05 de fevereiro de 2007.

Fundada em 27/04/1982, registrada no Cartório de registro de Imóveis Títulos e Documentos do Município e Comarca de Jaciara - MT, sob o nº. R/387, liv. B-1 às folhas 60-V, em 27 de Abril de 1982. Hoje administrada pelos sócios proprietários, Sr. Marcos Herrero de Moraes, brasileiro, casado, engenheiro agrônomo e sua esposa, Sra. Regina Célia de Oliveira Moraes, brasileira, casada.

A empresa sempre manteve seu foco nas atividades agrícola, atuando em parceria junto aos bancos estatais e privados e aos produtores rurais como um “elo de ligação” entre as partes. Através da atuação forte frente aos problemas de alocação de recursos possibilitando o acesso ao crédito de toda a classe produtora tornando possível aquisição de insumos, máquinas e equipamentos.

Hoje a empresa atua na coleta de solos e as envia para análises laboratoriais, faz recomendações agronômicas de correção e adubação, possibilitando aos produtores a aplicação da quantidade exata de insumos no solo, atua no assessoramento técnico o manejo e a condução da lavoura e de pastagens, e atua junto aos bancos na captação dos recursos financeiros. Desta forma busca fazer a sua parte na manutenção das atividades agrícolas que são a base da cadeia produtiva de qualquer sistema socioeconômico.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Ao elaborar o material com as questões a serem aplicadas na pesquisa de campo, tomamos o cuidado para sorver a maior quantidade de informação. Com 10 (dez) questões objetivas, sendo 7 (sete) com respostas diretas do tipo fechada e 3 (três) contendo respostas objetivas porém com 1 (uma) em aberto possibilitando ao entrevistado mencionar algo referente à questão em si, sendo estas do formato aberta. As questões foram divididas em duas formas de apresentação, onde as nove primeiras apresentam-se de maneira avaliativa com 4 (quatro) voltadas à empresa e 5 (cinco) voltadas à avaliação do atendimento e a última apresenta-se de maneira indutiva qual faz com que o entrevistado sugira o setor que deverá sofrer mudanças.

Foram aplicados 20 questionários, abrangendo uma parcela amostrada de 26,66% dos clientes da empresa EPLANAT S/C Ltda., no período de 22/09/2008 à 02/10/2008, com o objetivo de conhecer melhor a percepção dos clientes sobre os serviços recebidos.

O questionário inicia-se perguntando o tipo de atividade do entrevistado, grande parte (45%) dos clientes responderam serem agropecuaristas, produtores rurais que trabalham em concomitância com as atividades agrícola e pecuária, em seguida (25%) estão os que trabalham somente com a atividade agrícola e uma pequena parcela (15%) de pecuaristas os agentes financeiros que aparecem empatados (15%) com o anterior não levados em consideração, embora a empresa atue como um elo entre produtores e agentes financeiros esses também à usam como uma fonte de informações para atualização do banco de dados das atividades ligadas ao setor.

Outra questão relevante é o tempo de atividade, notamos que uma pequena parcela (25%) está nos dez primeiros anos, onde ocorrem as maiores turbulências seja por falta de recursos ou por falta de conhecimento, neste período ocorrem as estruturas aquisições de infraestrutura, maquinários e de áreas de terras para os que conseguem organizar-se melhor financeiramente, em seguida (35%) estão os produtores com mais tempo na atividade, entre 10 e 25 anos, com um pouco mais de experiência nota-se que estão em franca expansão, atuam captando recursos de fontes externas e aplicando na propriedade como forma de fazer girar o capital comprando insumos antecipadamente e vendendo a produção no momento oportuno, neste mesmo ritmo permanecem os produtores com mais de 25 e menos de 40 anos de atividade (25%) o diferencial são as máquinas que estão velhas e maior experiência que os faz tomar decisões mais precisas, grande parte destes cultivam suas próprias áreas de terras, na última posição (15%) estão os chamados vovôs que atuam indiretamente na atividade, geralmente por intermédio dos filhos que estão engatinhando, com muita experiência sobre o ramo atuam de maneira consciente passam suas experiências de vida de maneira gradativa sempre comparando e buscando pontos em comum com os “bons tempos vividos”.

Na questão que levanta o motivo pelo qual buscam os serviços da empresa (ver apêndice A - Gráfico 1), a esmagadora maioria (70%) respondeu ter como motivo a idoneidade, termo definido pelo Dicionário De Português (2002, p.267) como sendo “aptidão, capacidade, competência” que a empresa possui por desenvolver um trabalho honroso e honesto, seguido do hábito (10%) que é o uso

costumeiro da empresa, e da recomendação de terceiros (10%) ou marketing boca-boca onde a pessoa tem o conhecimento da empresa que presta determinado serviço e a indica à um amigo ou conhecido para que o mesmo possa usar quando tiver suas necessidades, com localização (5%) o local onde é a sede da empresa e Outros (5%) este justificou-se como sendo motivado a experimentar os serviços da empresa por um acaso que ocorreu quando estava conversando com um dos proprietários que o convidou à ir até a empresa para estreitar as relações com o banco e beneficiar-se dos serviços disponibilizados pelo mesmo.

A causa desta pergunta é saber o que motiva os clientes a procurarem os serviços desta empresa quando demandam por serviços desta natureza, foram elucidados outros pontos em comum, porém apenas um concentrou mais da metade a opinião dos entrevistados, o que nos mostra que a opção pela prestadora dos serviços é feita com base numa questão moral.

Quanto à frequência de uso dos serviços, a metade (50%) responderam que usam mais de sete vezes por ano, seguido de outra grande parte (30%) que usa os serviços da empresa de duas à quatro vezes anuais e dos que usam a empresa de quatro à seis vezes anuais (15%), com uma pequena quantidade (5%) respondendo usar a empresa apenas uma única vez anualmente.

Quando consultados sobre a rapidez que tiveram suas solicitações atendidas, a maioria (75%) responderam que tiveram suas solicitações atendidas numa única vez, o retorno do cliente para consultar sobre outro assunto foi desconsiderado; para (15%) outros houve a necessidade de uma segunda visita, provavelmente tenha sido para levar documentação e assinar alguns papéis que não ficaram prontos na primeira visita; uma pequena parte (5%) responderam havido a necessidade de mais de três visitas para solucionar o problema, a casos em que a documentação enviada ao banco é rejeitada, por isso torna-se necessário que o cliente retorne a empresa para que contribua com reparos à documentação e esta seja remetida ao banco, clientes que não tiveram suas solicitações atendidas (5%) também foram considerados, como uma forma de saber se em algumas das visitas à empresa ocorreram falhas no atendimento.

A satisfação nada mais é que uma forma de contentamento pelo atendimento recebido, a retribuição do cliente a forma como teve suas necessidades sanadas. Quando consultados sobre sua satisfação pelo atendimento recebido (*ver apêndice A - Gráfico 2*), grande número alterna níveis positivos de satisfação, sendo (65%) completamente satisfeito, (15%) moderadamente satisfeito e (15%) satisfeito

com o atendimento recebido, isso aponta para uma grande aceitação da forma que esta sendo desenvolvido o trabalho pela empresa, entretanto um pequeno número demonstra estar insatisfeito podendo ser resultado de serviços de baixa qualidade ou de insatisfação com o agente financeiro, alerta para uma deficiência que o atendimento possui precisando este sofrer pequenos ajustes.

Esta questão responde com exatidão a opinião que os clientes possuem sobre o atendimento recebido, não é por que a maior parte se demonstra satisfeita que existe excelência no atendimento, essa resulta em 100% de aprovação na forma como esta sendo desenvolvido o mesmo, será necessário um estudo mais aprofundado do motivo que resultou na insatisfação mencionada e corrigida de imediato.

A rapidez como desenvolve a função, agilidade e eficiência do serviço prestado, na questão proposta pediu-se com relação a agilidade do atendimento, uma grande maioria (55%) responderam terem percebido receber serviço de alta agilidade, tendo o responsável pelo atendimento superado as expectativas dos seus clientes, outra parte mais modesta (35%) perceberam agilidade, ou seja o atendente é ágil porem dentro de uma margem aceitável, pouca agilidade (5%) e completamente lerdo (5%) receberam votos pouco significativos, isso implica dizer que há dentre tantos que elogiam a desenvoltura do atendente uns poucos que não vêem nada além do habitual.

O conhecimento de causa é um dos diferenciais que os profissionais precisam ter para destacar-se frente aos concorrentes, buscando avaliar a percepção dos clientes sobre o conhecimento do atendente sobre o assunto (ver *apêndice A - Gráfico 3*) é que elaboramos a presente questão. Notamos que uma pequena parte (15%) classificou o conhecimento do atendente com além do normal, já uma parte bem avantajada (70%) respondeu ser suficiente, ou seja, para o tipo de trabalho que desenvolve o conhecimento basta, (10%) responderam ser regular, abaixo do lhe é facultado para o bom desenvolver de sua função e apenas (5%) indicou sendo insuficiente o conhecimento.

Para fazer uma junção de todas as questões anteriores, elaboramos uma questão que pede ao cliente que avalie o sistema de atendimento como um todo, empresa, espaço, atendimento, localização e outros fatores que contribuem para o bem estar do cliente. 70% responderam ser ótimo o sistema de atendimento, seguido de 20% de classificaram como bom “*dá pro gasto*” e apenas uma pequena parte 5% responderam ser regular ou péssimo o sistema de atendimento. Embora no

questionário consta-se uma complementação à questão, visando melhorar seu entendimento por parte dos clientes, observou-se que poderia ter ocorrido desvios na forma de interpretação a questão, entretanto não foi constatado.

A última questão foi esta usada para pedir ao cliente que aponte os aspectos que sugere modificações à serem feitas na empresa, onde a grande maioria (45%) não opinaram, por falta de liberdade ou por não observarem carências na forma como a empresa esta organizada; seguida dos que apontaram material de apoio e suporte (25%) como necessitando de modificações, compreende como sendo melhorias na estrutura de trabalho e complementações na parte didática; clientes que apontaram treinamento da mão-de-obra (15%) foram bem significativas, sugerindo que existem carências no que tange a qualificação profissional; as melhorias nas instalações (10%), poderá ser melhorias no layout da empresa por ter uma estrutura enxuta de mão-de-obra há lacunas em departamentos que poderiam ser otimizadas para potencializar o atendimento; por fim, outros (5%) que sugeriram a criação de hábitos ligados ao bem estar de toda empresa como uma área de lazer.

5 CONCLUSÃO

Com a efetivação das pesquisas observou-se que o setor de serviços atua concomitante ao de bens de consumo gerando um emaranhado de possibilidades de consumo à uma clientela cada vez maior e mais exigente, neste ambiente ocorre livre concorrência com mercadores inescrupulosos, aficionados ao lucro, não poupam quem cruza seu caminho. Para uma boa desenvoltura torna-se necessário profissionalizar-se, buscar experiências antigas fazer as devidas correções e apostar no novo, com excelência no atendimento, através de uma abordagem diferenciada, oferecer serviços com qualidade, proporcionando ao cliente conforto e satisfação.

O foco no cliente é indispensável, pois é este que deve ser a base de todo trabalho da equipe empresarial. É coautor do serviço por interferir diretamente na qualidade do mesmo, uma vez percebido deverá ser tratado como parte central do sistema tendo atendimento diferenciado de acordo suas necessidades culminando na satisfação ou desaprovação do atendimento recebido, quando insatisfeitos são necessários desde que sejam proativos, opinem e participem das mudanças acompanhando os resultados, deste modo a empresa deverá manter aberto o canal para ouvi-los onde será feito o feedback de sua ações.

O surgimento nas últimas décadas do terceiro setor, compõe empresas que tem com base da produção produtos intangíveis, as prestadoras de serviços desenvolveram-se e crescem numa lacuna de mercado existente entre consumidores e produtores de bens tangíveis. Os prestadores de serviços em sua maioria atuam na melhoria das condições de oferta da produção tangível agregando valor a este e gerando renda, este tipo de serviço requer habilidade e competências específicas, pois atua nos dois gumes da navalha, contudo o risco de atuar numa posição desconfortável é compensado pela remuneração diferenciada.

Com os trabalhos realizados no estágio observou-se uma ampla carência na formação do profissional atendente, tendo em vista que o mesmo só possui formação de nível técnico na área de ciências agrárias, nenhuma qualificação, reciclagem ou treinamento em gestão de pessoas, analisamos portanto que seu conhecimento em atendimento foi adquirido com as experiências que acumulou durante os anos de atendimento aos clientes da empresa.

Para melhorar o nível de satisfação e potencializar a estrutura humana existente, sugerimos que sejam proporcionadas à este profissional cursos de nas áreas de Técnicas de Atendimento, Motivação da Equipe de Vendas e outros disponibilizados pelo sistema SENAI, que trata da reciclagem profissional e da otimização dos resultados em micro e pequenas empresas.

Quanto aos clientes são pessoas, em sua maioria, humildes que possuem certas dificuldades em ser compreendido ora pela carência no vocabulário aliado à forma como os agentes financeiros repassam-lhes as informações, ora pelas barreiras causadas pelo regionalismo linguístico, entretanto é prudente afirmar que o estreitamento das relações dos clientes com a empresa atua diminuindo estas barreiras e acaba por tornar mais sólida e gratificante o relacionamento.

Ao analisar os resultados do questionário observamos que a maior parte dos clientes da empresa analisada são agropecuaristas, encontram-se na atividade na faixa intermediária dos 10 aos 40 anos, são clientes da empresa motivados pela idoneidade que a mesma possui e pela ótima forma como são atendidos, usam os serviços da empresa mais de sete vezes ao ano, avaliam como pontos fortes a rapidez, a alta agilidade e o nível de conhecimento do atendente, entretanto quando foram questionados sobre quais aspectos sugeririam modificações, não responderam, o que nos leva a crer que podem ocorrer duas situações, ou não sentiram-se a vontade para fazer suas sugestões/critica à empresa, ou corroborando as respostas anteriores estão encantados com a forma de atendimento da mesma.

Conhecemos com a realização desta pesquisa, qual é o perfil de nossos clientes, o ramo que atuam e as suas expectativas em relação aos serviços oferecidos pela empresa, atualmente estão sendo bem cotados frente aos clientes porém precisa ser constantemente monitorado para poder ser aperfeiçoado cada dia mais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Sérgio. Cliente, eu não vivo sem você; o que você não pode deixar de saber sobre qualidade de serviços – 19 ed – Salvador, BA: Casa da qualidade, 1995.

BEZERRA FILHO, Calizo. Produtos Financeiros; guia operacional para investimentos, empréstimos e financiamentos – 1 ed – João Pessoa, PB: CKS, 1993.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. Planejamento estratégico – 1 ed - Rio de Janeiro: Campus e Elsevier, 2003

GREMAURO, Amauri Patric, et al. Economia Brasileira Contemporânea – 3 ed – São Paulo: Atlas, 1999.

IRINEU, Giansi G.N.; CORRÊA, Antônio Luiz. Administração Estratégica de Serviços; Operação para a satisfação do cliente – 1 ed – São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, Philip; GARY, Armstrong. Princípios do Marketing; tradução Arlete Simille Marques, Sabrina Cairo; revisão técnica Dílson Gabriel dos Santos, Francisco J.S.M. Álvares – 9 ed – São Paulo: Prentice Hall, 2003.

LOVELOCK, Chistopher; WRIGHT, Lauren. Serviços, Marketing e Gestão; tradução Cid Knipel Moreira; Revisão técnica Mauro Neves Garcia – 1 ed – São Paulo: Saraiva, 2004 (Título original: Principles of Service Marketing and Manegement).

RUIZ, João Álvaro. Metodologia Científica; Guia para eficiência nos estudos – 5 ed – São Paulo: Atlas, 2002.

SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia o trabalho científico; Revisada e ampliada de acordo com ABNT – 22 ed – São Paulo: Cortez, 2002.

APÊNDICES

Gráfico 1 - O que motivam buscar os serviços desta empresa.

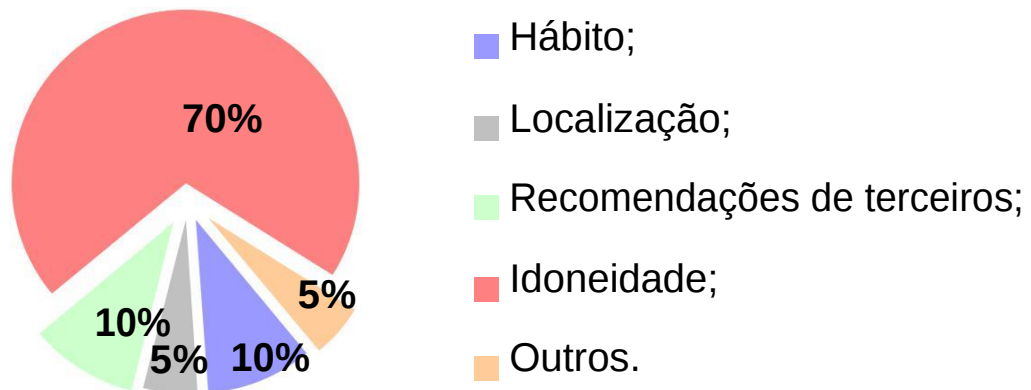


Gráfico 2 - Nível de satisfação pelo atendimento recebido.

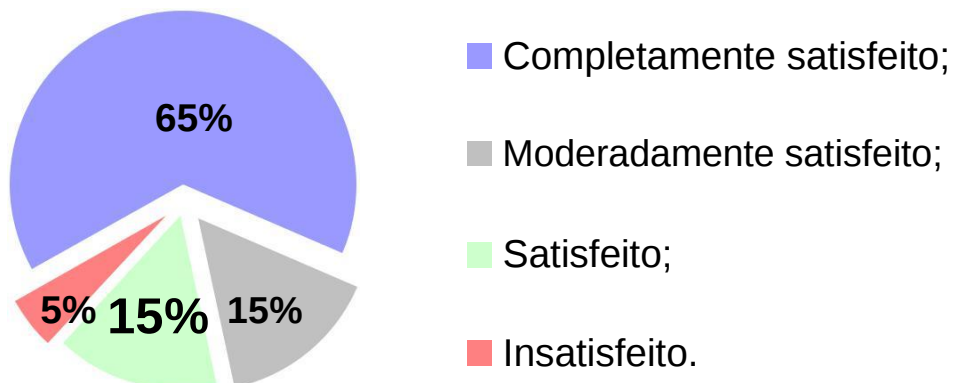
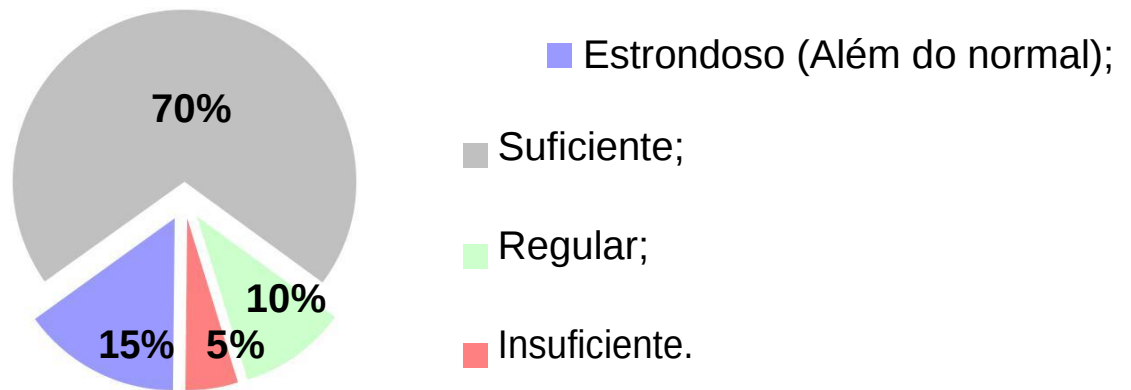


Gráfico 3 - Como julgam o conhecimento sobre o assunto do atendente.



BALANCED SCORECARD

DESENVOLVIMENTO PARA O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS).

EVALDO REZENDE DUARTE¹

RESUMO

Este estudo tem como intuito despertar o interesse e demonstrar a necessidade de se evidenciar resultados na administração pública. Os mecanismos e técnicas desenvolvidas são evidentes na esfera privada, onde busca-se excelência nas atividades e processos, potencializando resultados e consequentemente lucros. Sob a ótica pública é nítida a morosidade de adesão a esses processos, mesmo porque em muitos casos não é vantajoso evidenciar resultados, pelo contrário a omissão torna-se uma “aliada” dos gestores municipais. Cabe a nós enquanto sociedade e enquanto pesquisadores, despertar o interesse e a discussão pela implantação de sistemas modernos e inovadores capazes de evidenciar resultados, e assim responsabilizar publicamente os gestores pelas políticas desenvolvidas. Fica claro no estudo que enquanto não houver a “obrigatoriedade” legal, muito pouco se avançara de forma a se medir a eficiência e eficácia nas organizações públicas. Dessa forma e com sistemas independentes, gerados e fornecidos pela federação, seria possível, inclusive analisar e comparar, diferentes gestões, quer seja numa análise temporal, quer seja numa análise do espaço, sempre sob a ótica mais precisa possível ou seja a de resultados e consequentemente das vantagens públicas, do “valor social” obtido. Sob esse enfoque cria-se uma “auditoria” pública, onde a sociedade terá condições de acompanhar e avaliar os resultados obtidos. A escassez de estudos e discussão acerca do assunto não se justifica já que somos usuários dos serviços públicos a todo o momento.

Palavras – Chaves: Gestão Pública. Balanced Scorecard (BSC). Sistema Único de Saúde (SUS). Gestão Estratégica.

1 INTRODUÇÃO

¹ Bacharel Em Ciências Contábeis – Eduvale Pós-Graduado Em Gestão Empresarial – Unir Email: erezende_9@hotmail.com

É público e notório a escassez de estudos relacionados à Gestão Pública, principalmente no que tange ao Sistema Único de Saúde. Tal ausência não se justifica já que enquanto sociedade somos usuários, direta ou indiretamente destas atividades. Assim como deveria haver maior participação, discussão e proposição de novos modelos de Gestão pautados na eficiência/eficácia e não apenas sob o aspecto da legalidade.

O interesse pelo estudo surgiu em decorrência da tendência inovadora e moderna da análise de gestão através de resultados e não apenas sob o aspecto da legalidade. Conforme será demonstrado neste estudo essa tendência tende a ser expandida e aprimorada, já que sob a ótica de uma gestão com maior nível de monitoramento, com resultados evidenciados, explícitos através destes novos sistemas de informações ou gerenciais como definem alguns autores, cria-se a responsabilização do Gestor pelo resultado social, das atividades desenvolvidas que consumiram recursos, dessa forma facilitando a análise sob o aspecto da eficiência da eficácia e também da economicidade das políticas públicas.

Como característica principal deste estudo demonstrar a adaptação do Balanced Scorecard (BSC) para o uso no Sistema Único de Saúde.

O Balanced Scorecard, apresentado por David Norton e Robert Kaplan no início dos anos 90, é uma ferramenta de gestão, que compartilha a estratégia a todos os níveis organizacionais, permite a visão compartilhada dos objetivos que se espera atingir. Neste sistema originalmente propõe-se que se analise a organização sob quatro dimensões: financeira, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento.

Nesta proposição o sistema será moldado de acordo com as particularidades do Sistema Único de Saúde (SUS), com o intuito de relacionar a contabilidade de custos com o resultado de atividades consumidoras de recursos.

O estudo tem como foco, fornecer informações, que possam ser utilizadas na maximização de resultados das empresas públicas, possibilitando uma gestão alicerçada em resultados não apenas financeiros, mas também sociais.

2 REVISÃO DE LITERATURA

De acordo com a Constituição Federal em seu Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito

Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:... (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) (grifo nosso) sob a mesma ótica em 04 de Maio de 2000 surge a Lei Complementar 101, comumente chamada de Lei da Responsabilidade Fiscal, com intuito de responsabilizar os gestores quanto a economicidade do dinheiro público.

Porém segundo SLOMSKI (2009) “a prática brasileira, na Contabilidade Pública, nessas últimas décadas, pauta-se pelo enfoque legal, respondendo, invariavelmente, a perguntas desse gênero: O que é exigido por Lei?... Inibindo qualquer iniciativa que propusesse outras formas de evidenciação contábil” dessa forma restringindo-se aspectos legais, e não com enfoque gerencial.

Conforme MAUSS e SOUZA (2008) “o estabelecimento de padrões no planejamento e a mensuração dos resultados viabilizam, em um estágio seguinte, a avaliação de desempenho dos gestores e da entidade governamental, com o objetivo de demonstrar sua eficiência econômica”. Sendo assim e segundo SLOMSKI (2009) o lucro ou o prejuízo será o resultado apurado nas áreas de responsabilidade. Para tanto, é necessário a elaboração de um sistema capaz de reconhecer esses resultados das áreas de responsabilidade, possibilitando, assim a, a medição individual e global do nível de eficácia da empresa.

Para NAKAGAWA 1995 *apud* SLOMSKI, 2009, p. 367 “Sob a teoria dos Contratos, sempre que alguém (principal) delega parte de seu poder ou direitos a outrem (agente), este assume a responsabilidade de, em nome daquele, agir de maneira escorreita com relação ao objeto de da delegação e, periodicamente, até o final do mandato, prestar contas de seu desempenho e resultados. Esta dupla responsabilidade, ou seja, agir de maneira escorreita e prestar contas de desempenhos e resultados dá-se o nome de accountability” ficando assim evidenciado, a política precisa, focada em resultados na organização privada, muito diferente da utiliza na esfera pública.

Para CRUZ 1991 *apud* SLOMSKI, 2009, p.400, “modelos matemáticos, estatísticos e outros são desenvolvidos para facilitar o tomador de decisão, tornando a decisão o resultado de um processo científico, adequadamente ordenado e que garanta a melhor decisão possível para a ocasião”.

MAUSS e SOUZA (2008) enfatizam a mudança no foco das gestões públicas segundo os autores: Estados Unidos e Canadá

“Diversas instituições públicas dos EUA e Canadá passaram a utilizar o sistema, cuja arquitetura se sustenta no método de Custeio ABC”. Esse sistema desenvolvido por Kaplan e Norton atua basicamente sob o aspecto gerencial propiciando a mensuração precisa das atividades que consomem recursos dentro das entidades.

Portugal

Segundo Marques (2001) o Plano Oficial de Contabilidade Pública (POCP), tem a idéia central de aproximar a gestão pública ao modelo empresarial... observando critérios de economicidade, eficácia e eficiência.

Austrália

Segundo Trosa (2001) e IFAC (2000) com referência aos custos, ele é base para gerar informações relevantes para a gestão e compor um grupo de indicadores necessários para controlar os resultados e estabelecer ligações entre a eficácia da administração.

Portanto pode-se afirmar que o governo australiano implantou uma gestão pública por resultados.

Holanda

Para Gornas e Hoek (2003), esse país utiliza há bastante tempo um sistema de contabilidade gerencial no setor público.

Para Catelli e Santos (2001), uma entidade cria valor quando é capaz de prestar serviços para a sociedade cujo valor para o cidadão seja superior ao custo de dos recursos consumidos na sua produção e, portanto, contribuem positivamente para o desempenho do governo.

2.1 Balanced Scorecard

O BSC criado na década de 90 por Kaplan e Norton, permite aos gestores a utilização de parâmetros/indicadores que possibilitem conhecer o caminho, que a organização está tomando, para então tomar as decisões de readequação necessárias. O termo Scorecard é utilizado como a forma de demonstração dos resultados, similar a um placar/painel, o termo Balanced por sua vez visa demonstrar o equilíbrio entre perspectivas, indicadores, entre ocorrências e tendências, ação e reação.

O Balanced Scorecard é uma ferramenta gerencial criada na década de 90 por Kaplan e Norton, o sistema atua basicamente sob indicadores, e sob a ótica de 4 perspectivas (Financeira, Processo Interno, Clientes e Aprendizado e Crescimento) que procuram reproduzir com precisão toda a área operacional da empresa, confrontando estimativas (metas) com resultados, e conseqüentemente servindo de respaldo pra formulação de novas metas.

O Balanced Scorecard é considerado também uma ferramenta de planejamento (missão, visão, valores etc), de monitoramento e avaliação, o principal diferencial é este, pois além de ajudar na formulação da estratégia o Balanced Scorecard participa do desenvolvimento das ações de implantação das estratégias, atuando como medidor de metas, interligando os indicadores e conseqüentemente mostrando a influencia de um determinado resultado, em outras variáveis. É ainda uma ferramenta de gestão estratégica que faz uso de TI (tecnologia da informação) fazendo com que este se torne um sistema ágil e eficiente, refletindo de forma precisa todo o desempenho organizacional.

3 PESQUISA

Para realizar este trabalho foram coletados dados, através da técnica observacional direta intensiva, e análise documental, do Sistema de Informação do Sistema Único de Saúde (SUS), dados esses que correspondem á informações operacionais, do referido sistema. Esta pesquisa classifica-se como descritiva, e tem como objetivo prioritário propor intervenções e ampliar o nível de conhecimento sobre a área operacional do SUS. Apresenta ainda característica exploratória.

Por ser desenvolvida totalmente dentro do Sistema referido e procurando generalizar alguns resultados, este estudo é caracterizado como um estudo de caso, que permite a análise em profundidade e detalhada de todos os aspectos do SUS.

A técnica utilizada para analise dos dados foi à qualitativa, onde o pesquisador analisou os dados indutivamente. O processo e seu significado foram os focos principais de abordagem.

3.1 Análise dos Resultados

A análise através de observação conclui que apesar da existência de vários programas e sistemas de acompanhamento, nas mais diversas áreas como: Hipertensão

(Sistema de acompanhamento de Hipertensos e Diabéticos), SIAB (Sistema de Informação Atenção Básica), PNI (Programa Nacional de Imunização), SIM (Sistema de Informação Mortalidade), SINASC (Sistema de Informação Nascidos Vivos), SINAN (Sistema de Informação de Agravos de Notificação) etc,

Os dados não se transformam em informações locais, impossibilitando seu gerenciamento e conseqüentemente o desenvolvimento de planejamento baseado em resultados. Fica claro que os dados são gerados e exportados (Estado e Federação) apenas para cumprir responsabilidades formais, não sendo utilizados, como instrumento de avaliação e apoio em tomada de decisões, mais do que isso não são considerados, pois não há um sistema capaz de interligar e vincular os resultados entre as atividades interdepartamentais. Sendo que as atividades do Sistema Único de Saúde são independentes, porém complementares, onde necessariamente o resultado em um programa tem influência direta nos demais.

Dessa forma, a inexistência desses modelos, e principalmente a não obrigatoriedade legal cria riscos desnecessários ao tomador de decisão, deixando também de evidenciar os resultados sociais obtidos através das políticas adotadas. Mais ainda falha pela omissão, e em alguns casos pode usar a omissão em benefício próprio já que externar resultados acarretaria prejuízos quanto a análise das atividades desenvolvidas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Lei Complementar 101, de 04 de Maio de 2000, é sem dúvida um marco na história da Contabilidade Pública Brasileira, a partir desse momento, criaram-se parâmetros para fiscalização dos gestores. Porém decorrido uma década o que se percebe é que muito pouco se avançou, criando-se uma lacuna, entre a proposta concebida através da formulação desta Lei e a efetividade real, decorrente de suas atribuições.

A utilização do processo avaliativo, a se desenvolver sobre a organização, o funcionamento, os processos e práticas de serviço. Contribuirá de forma significativa para que os gestores e profissionais tenham acesso à informação possibilitando assim a aquisição de novos conhecimentos para a tomada de decisão voltada, a eficiência e eficácia nos serviços de saúde, e conseqüentemente nas políticas de saúde pública a serem adotadas.

Para avaliar o desempenho, ou seja, a eficácia e eficiência dos gestores é essencial um sistema de informação gerencial que possibilite o acesso a informações precisas, com foco em resultados, decorrentes do confronto entre as atividades e os recursos dispensados a elas, como forma de quantificar o valor social obtido. Dessa forma com a utilização de sistemas de monitoramento como o BSC, pode-se dizer que abre-se a possibilidade de uma “auditoria” pública nos resultados apresentados.

Na sequência formularemos um modelo estratégico como proposta para o Sistema Único de Saúde para isso seguiu-se a metodologia do Balanced Scorecard. Como Missão utilizaremos um modelo, genérico sem a avaliação de particularidades apenas como base de estudo:

Missão: O SUS (Sistema Único de Saúde) deve promover a saúde, proporcionando prevenção, e resolutividade em todos os níveis de atenção com eficiência e eficácia.

Dessa forma todo o sistema atua com vínculos bem definidos e com relações claras de causa e efeito, pois de maneira geral as atividades se complementam ou pelo menos deveriam.

O investimento na melhoria da qualidade de todos os serviços, considerando todos os níveis aqui adaptados como perspectivas (Atenção Básica, Média e Alta Complexidade, Assistência Farmacêutica, Gestão do SUS e Vigilância em Saúde), significam promover a saúde, reduzindo riscos e evidenciando os resultados das políticas públicas.

5 Adaptação Balanced Scorecard para o Sistema Único de Saúde (SUS)

A partir deste modelo foram adaptadas perspectivas que se dividiram em sistemas chamados de áreas, e em subsistemas relacionadas às atividades desenvolvidas dentro destas áreas, onde estarão os indicadores, que posteriormente servirão para análise e também criação de metas.

Perspectivas

1 Atenção Básica (Perspectiva)

1.1 Unidade de Saúde da Família (Área)

1.1.1 Consultas Médicas (Atividades)

- Consultas a Gestantes (Indicador)

- Consultas a Hipertensos (Indicador)
- Consultas a Diabéticos (Indicador)
- Consultas Melhor idade (Indicador)

Etc.

O primeiro algarismo demonstraria a perspectiva do BSC o segundo algarismo a qual área da perspectiva estaria relacionado o indicador, o terceiro algarismo é o responsável por demonstrar a qual atividade relaciona-se o indicador, o quarto algarismo a que grupo destina-se a atividade. E assim sucessivamente também nas demais perspectivas sendo:

2 Média e Alta Complexidade

3 Assistência Farmacêutica

4 Vigilância em Saúde

5 Gestão do SUS

O intuito deste estudo é despertar o interesse pelo tema, um aprofundamento maior, precisão e detalhamento demandaria mais tempo, um espaço maior, e será foco de desenvolvimento futuro.

Para exemplificar essa estrutura apresenta-se o modelo a seguir:

A Atenção Básica deve ser entendida como primeiro nível de atenção do sistema, a “porta de entrada” para os demais serviços. Ex:

1 Perspectiva: Atenção Básica

1.1 Área: Unidade de Saúde da Família

1.1.1 Consultas médicas = indicador

1.1.1.1 Consultas médicas a gestantes= indicador

1.1.1.1.1 Valor Social a fórmula para este calculo seria: o indicador de consultas médicas a gestantes dividido pelo indicador de consultas médicas + % correspondente ao valor adicional de recursos no período, essa seria a meta mínima a ser alcançada ou valor social, sob análise de que o indicador gerado sendo inferior a meta teríamos um resultado negativo das ações que consumiram recursos, ou seja um valor social negativo, por essa mesma ótica o resultado superior a meta ocasionaria valor social positivo, ou seja os resultados alcançados são superiores ao resultado estimado através da meta, muito oportuno ressaltar que essas informações não determinariam o prejuízo ou benefício nas ações públicas, mas serviriam de

norteamento, e para despertar maior atenção para a análise do desempenho das atividades.

Exemplo: Indicador Consultas Médicas = 0,84 Indicador Consultas a Gestantes = 0,18

Indicador Social = Aumento 30% recursos destinados a Atenção Básica no período. Fórmula : $0,18 / 0,84 + 30\% = 0,27$ Meta Valor Social.

Onde temos = Valor Social < 0,27 Resultado

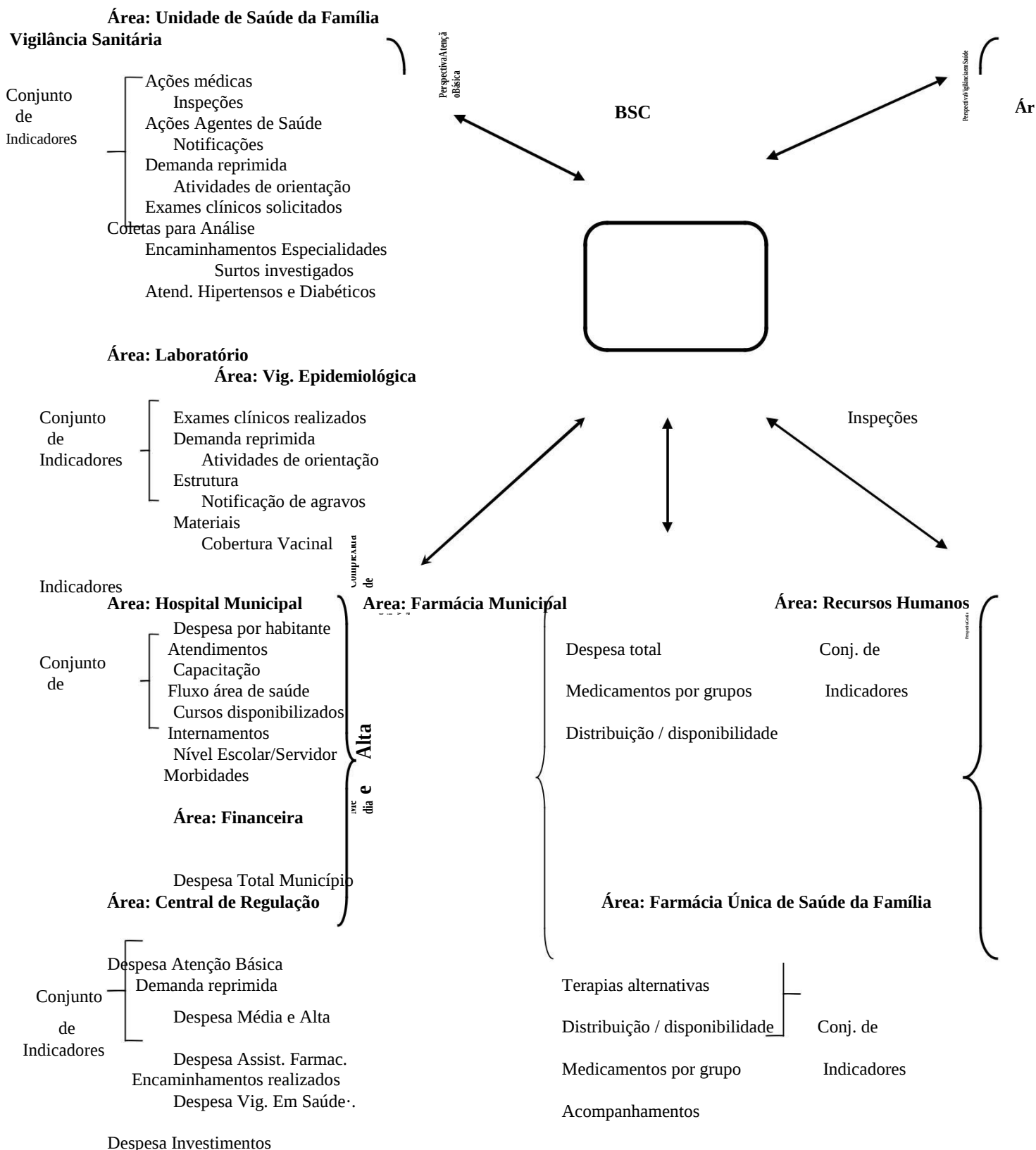
Negativo. Valor Social >0,27

Resultado Positivo. Valor Social =

0,27 Resultado Neutro.

A seguir modelo de Mapa Estratégico do Balanced Scorecard (BSC) adaptado para o Sistema Único de Saúde (SUS).

REFERÊNCIAS



Investimentos Móveis
Investimentos Equip.

Figura. Mapa Estratégico: Sistema Único de Saúde

Fonte: Autoria do Pesquisador.

DEPARTAMENTO PESSOAL: um estudo de caso sobre os procedimentos e informações contábeis geradas, em uma empresa industrial de plásticos no município de Rondonópolis – MT.

Amauri Gonçalves de Oliveira¹

RESUMO

Diante da atualidade e do novo contexto empresarial, em que muitas das organizações não têm como foco principal verificar as atividades que são exercidas em cada setor e que o desafio das organizações giram em torno de serem cada dia mais competitivas, vislumbra-se que uma das funções essenciais a organização é o Departamento de Pessoal. A pesquisa considera esse aspecto relevante e enfoca que o Departamento de Pessoal além de desempenhar atividades burocráticas tem papel de grande relevância na gestão de pessoas, auxiliando nas relações dentro da organização entre patrão e empregados. Desta forma, objetivou verificar quais os procedimentos que o Departamento de Pessoal desenvolve e servem como orientação para o gestor identificando os pontos fracos e fortes e quais são as informações que são geradas para a contabilidade. O gestor, o responsável pelo Departamento de Pessoal e o contador, foram entrevistados sendo aplicado questionário específico junto a cada um. Os principais resultados apontam que as práticas desenvolvidas pelo Departamento Pessoal, além de atender as questões trabalhistas trazem benefícios para a empresa, pois permeiam as relações entre gestor e colaboradores e, gestor e contador. Contudo, essas práticas demonstram que servem apenas como auxílio para a contabilidade, devido a extensa legislação que está atrelada ao desenvolvimento das relações trabalhistas.

Palavras chave – Departamento de Pessoal. Orientação. Informações.

1 INTRODUÇÃO

A contabilidade, sendo uma das ciências que juntamente com outras ciências torna possível a existência das modernas empresas. Sua contribuição é de

¹ e-mail: Amaurig.oliveira@bol.com.br Bacharel em Ciências Contábeis, Especialista em Matemática – UFMT/ROO Professor Universitário - Eduvale Professor da Educação Básica do MT.

tal relevância que, provavelmente, sem ela a economia moderna não poderia ser controlada.

A contabilidade chegou ao estágio de desenvolvimento atual buscando sempre satisfazer às necessidades de controle que as sociedades têm em relação aos meios de subsistência, permeados por métodos estratégicos em busca de soluções contábeis eficazes, não mais como somente método tecnicista.

Com tecnologia extremamente sofisticada, com forte apoio de métodos quantitativos e estatísticos, a contabilidade evoluiu historicamente acompanhando de perto as modificações sociais e econômicas da humanidade, adequando-se às evoluções do ambiente de produção de bens e serviços, nos conhecimentos e tecnologias disponíveis.

Nos últimos anos, a contabilidade evoluiu e é entendida como uma ciência que tem por objetivo informar e demonstrar a situação patrimonial das empresas. Mas, a ciência contábil é extensa, por isso foi dividida em segmentos presentes nas organizações, que se chama de departamentos. Cada departamento está ligado ao outro. Devido os controles de cada atividade serem extensos faz-se necessário, que se tenha claro quais são esses departamentos. Pode-se, então encontrar os seguintes:

- Departamento de Pessoal, que se responsabiliza pelos registros trabalhistas dos funcionários da empresa, desde o momento de admissão até o desligamento do empregado.
- Departamento Fiscal, que registra as entradas e saídas de mercadorias ou prestação de serviços com a finalidade de atender as exigências fiscais.
- Departamento Contábil, responsável pela contabilização de todos os documentos que envolvem numerários e, atualmente, tem papel fundamental, pois fornece informações para decisões gerenciais.
- Consultoria Empresarial, que orienta e traz informações relevantes para a empresa servindo como fonte de estratégia funcionando como um termômetro.

Assim, percebe-se que os procedimentos inerentes a contabilidade requerem uma contínua inter-relação entre todos os departamentos para que a organização conquiste seus objetivos organizacionais, podendo ser baseado no fluxo das informações e integrações existentes, permitindo uma contabilização eficaz. Contribuindo assim, para que se possa ter uma visão sistêmica de toda a organização.

Dessa forma, prende-se esse trabalho a verificar os procedimentos e informações contábeis, no que tange ao controle do departamento de pessoal da Indústria de Rótulos Rot Pet Ltda, situada na cidade de Rondonópolis, segundo a percepção do gestor, do responsável pelo setor e pelo contador.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A importância da Contabilidade na atualidade

Desde os primórdios da civilização, a contabilidade desempenhava papel de grande relevância, pois segundo Ludícibus (2002, p. 33) “[...] desde os povos mais primitivos, a Contabilidade já existia em função da necessidade de controlar, medir e preservar o patrimônio familiar [...]”, onde o homem primitivo não dispunha de escrita, de números ou moeda.

Mas, a contabilidade, só evoluiu e começou a tomar a forma que se tem hoje após a contribuição de Luca Pacioli que publicou um livro onde apresentou a contabilidade de partidas dobradas, onde segundo Ludícibus (2002, p. 38) “Embora não fosse inventada por Pacioli, recebeu o mais extenso tratamento”.

Já, na atualidade a contabilidade tornou-se uma ciência que tem em sua base um conjunto de princípios², conforme Ludícibus (2002, p. 87) “São os conceitos básicos que constituem o núcleo essencial que deve guiar a profissão na consecução dos objetivos da Contabilidade, que consistem em apresentar informação estruturada para os usuários”.

Tendo ainda, a contabilidade como principal função, conforme Ribeiro (2003, p.19), “[...] fornecer informações sobre o patrimônio, informações essas de ordem econômica e financeira, que facilitam as tomadas de decisões, tanto por parte dos administradores ou proprietários”.

Essas informações geradas são fornecidas aos interessados, no caso, proprietários, administradores e investidores, através de demonstrações financeiras com a finalidade de registrar e controlar a movimentação de seus patrimônios³.

Segundo Ludícibus (2002, p. 35) a contabilidade é “[...] uma ciência social, pois é a ação humana que gera e modifica o fenômeno patrimonial”. Já, para Santos (2005a):

² Estipulados pelo Conselho Federal de Contabilidade

³ Patrimônio: conjunto de bens, direitos e obrigações das empresas.

Contabilidade pode ser avaliada como a ciência capaz de determinar a riqueza humana, além de sua avaliação, variação e a possibilidade de captar e executar a transferência de informações capazes de auxiliar no instante que se fizer necessária alguma modificação, estabelecendo o crescimento ou a redução do seu patrimônio.

Deixando claro que a contabilidade tornou-se uma ferramenta imprescindível para as organizações e a sociedade em geral, pois através da ação humana é que se geram as riquezas podendo assim se quantificar, avaliar e verificar a mutação do patrimônio dessas empresas.

A visão sistêmica, que de acordo com Bertalanffy referenciado em Chiavenato (2003), “consiste no conjunto de informações dos sistemas a partir de diversos subsistemas que possibilita a análise diagnóstica organizacional” vem proporcionar a análise interdepartamental de acordo com a função de cada departamento objetivando compreender as informações e procedimentos. Essas informações possibilitam a decisão estratégica, permitindo que o contador execute com eficácia o processo contábil.

2.2 Departamentalização da contabilidade nas empresas

Com o passar dos tempos à contabilidade ganhou dimensões incalculáveis, pois aumentaram as responsabilidades e, sendo extremamente técnica, deve ser conforme D'Agostim (2003) dividida em quatro partes, pois “o ideal é que o contador seja responsável pelas rotinas de quatro departamentos” e são estes: Pessoal, Fiscal, Processo Contábil e Consultoria Empresarial.

O departamento de pessoal é o setor que envolve todas as informações e registros relativos a cada funcionário da organização, desde a sua admissão até a sua demissão. Este departamento tornou-se ferramenta importantíssima dentro das organizações, pelo simples fato de que se torna mais viável controlar e agilizar os processos de ordem trabalhista de cada empregado que são regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (FRANCO, 1996).

No departamento fiscal, concentram-se todos os documentos de ordem tributária, necessários ao fisco⁴. Portanto, em algumas empresas onde o volume de informações tributárias é muito grande se faz necessário a presença deste setor para controle e acompanhamento de todas as receitas obtidas nas comercializações

⁴ Fisco: são os órgãos do governo responsáveis pelo controle das informações fiscais das empresas

e as despesas ocorridas que conseqüentemente originam várias obrigações tributárias (FRANCO, 1996).

O departamento de processo contábil é onde se concentram as outras informações da empresa, como: pagamentos a terceiros, cruzam as informações do Departamento de Pessoal e Fiscal, permitindo a este setor a elaboração de demonstrativos contábeis que são necessários ao fisco que, ao mesmo tempo, auxiliam na avaliação da situação patrimonial da organização (FRANCO, 1996).

Na consultoria empresarial, estão reunidas as informações dos três outros setores, ou seja, as informações contábeis relativas aos encargos com funcionários, os registros de compra e venda da empresa e os demonstrativos contábeis, para análise e acompanhamento da organização, servindo como uma orientação aos gestores (D'AGOSTIM, 2003).

Todos os departamentos acima são fundamentais para uma empresa, mas além dos departamentos citados acima podem se encontrar mais outros setores que também auxiliam a empresa no seu controle e na sua gestão.

2.3 Departamento de Pessoal

O departamento de pessoal é parte integrante de praticamente todas as empresas, excluindo-se apenas as organizações de porte muito pequeno. Nesses casos, quase sempre os serviços que são executados pelo departamento de pessoal ficam a cargo de escritórios de contabilidade. Em todos os outros casos, o departamento de pessoal é imprescindível para o funcionamento das funções administrativas da empresa, pois fazem um elo de ligação entre a administração e os empregados.

Segundo Santos (2005b) é este setor que tem como finalidade “promover o desenvolvimento dos recursos humanos, que pode ser alcançado através do apoio aos funcionários, nos seus constantes esforços de adaptar suas capacidades e habilidades individuais às constantes mudanças no dinâmico mundo dos negócios”.

Observando-se este fato, se percebe que as rotinas do departamento de pessoal têm se ficado cada vez mais complexas, exigindo deste profissional hábil capacidade de relacionamento interpessoal e profundos conhecimentos na aplicação da legislação. Segundo Lopes (1980, p. 22) descreve “O campo da administração de pessoal é muito extenso e compreende uma variedade de problemas, desde os de ordem econômica até as mais delicadas questões de psicologia individual e social”.

Na atualidade, o departamento de pessoal é parte integrante dos recursos humanos da empresa, onde além de cuidar dos registros dos trabalhadores tem também como função treinar e orientar a força de trabalho na empresa. Chiavenato (2004, p. 42) salienta que:

Além das tarefas burocráticas, os chamados DRH desenvolvem funções táticas, como órgãos prestadores de serviços especializados. Cuidam do recrutamento, seleção, treinamento, avaliação, remuneração, higiene e segurança do trabalho e de relações trabalhistas e sindicais [...].

Enfim, observa-se que o departamento de pessoal ou de recursos humanos tem papel fundamental dentro das organizações, pois conforme esclarecem Cenzo e Robbins referenciado por Chiavenato (2004, p. 74) “é a função na organização que está relacionada com a provisão, treinamento, desenvolvimento, motivação e manutenção dos empregados”, permitindo assim, entender como um setor estratégico para a empresa.

2.3.1 Principais competências do departamento de pessoal

Nas organizações são diversas as atividades do departamento de pessoal e, essas por sua vez, são de extrema importância, dentre estas atividades temos, conforme Santos (2005b) informa que:

[...] cabe ao Departamento de Pessoal possuir os conhecimentos pertinentes sobre ficha de registro de empregados, carteira de trabalho, anotações na carteira de trabalho, contrato de experiência, declaração de dependentes para fins de imposto de renda, cartão ponto ou livro de ponto, ficha de salário família, termo de responsabilidade de salário-família, folha de pagamento, proventos, descontos, 13º salário, jornada de trabalho, férias, rescisão de contrato de trabalho, prazo para pagamento da rescisão, entre outros.

No departamento de pessoal, Franco (1996, p. 45) relata que é uma seção que “Cuida das relações dos empregados com a empresa, tanto no campo social, como no que diz respeito aos direitos e deveres dos empregados”.

Na atualidade, sabe-se que o departamento de pessoal tem mais competências, pois além de toda esta parte burocrática deve realizar também o recrutamento, seleção e treinamento de pessoas, pois conforme expressa Chiavenato (2000, p. 74) os colaboradores devem “além de executar as tarefas, cada pessoa deve conscientizar-se de que ele deve ser o elemento de diagnóstico e de solução de problemas para obter uma melhoria contínua de seu trabalho dentro

da organização. E é assim que crescem e se solidificam as organizações”. É visível que somente é possível se tiver indivíduos empenhados em crescer junto com a empresa, normalmente isto só acontece se a empresa faz boa contratação de funcionários.

Sendo assim, se pode afirmar que o departamento de pessoal cuida de todo o relacionamento existente entre funcionário e à empresa onde o mesmo trabalha, desde o momento de sua contratação até o seu último dia de atuação na empresa.

2.4 Os processos para a eficácia contábil

Os processos podem ser entendidos como os meios ou os passos pelos quais acontece determinada ação, são através dos processos é que se alcança o todo. Conforme Cury (2000, p. 316) “Ao analisar uma empresa, é possível que todo o seu trabalho possa ser considerado um único processo, ou melhor, um megaprocesso ou um macroprocesso, envolvendo a soma de todas as suas atividades”. Como se percebe, cada processo faz parte do todo com a finalidade de alcançar o objetivo final, ou seja, a geração de informações para o desempenho das atividades a serem desenvolvidas dentro da organização.

Como acontece na maioria das organizações, os processos são interligados com a finalidade de atingir o objetivo, sendo que para as empresas se resume na geração de bens e serviços. Assim também é a contabilidade, pois com o passar do tempo foi separada em diversas atividades para poderem melhor atender as legislações e gerar informação necessária a gestores, acionistas e a sociedade em geral.

Todos os processos envolvidos dentro de cada departamento ou seção, em se tratando da contabilidade, devem focar um único objetivo que na atualidade pode ser entendida como expressa Iudicibus (2002, p. 42) “[...] instrumento que auxilia a administração a tomar decisões”. E, todos estes processos devem acontecer de forma gradual, pois é necessário que os vários processos sejam limitados rigorosamente, para que o risco de fracasso seja relativamente baixo (DAVENPORT apud CURY, 2000, p. 317).

Dentro desta perspectiva é que todos os processos que transformam os dados e os fatos que são envolvidos auxiliam na construção da informação contábil tornando-a eficaz, pois desenvolvida de forma integrada atende às necessidades das empresas, permitindo uma maior eficiência, agilidade e segurança aos gestores,

que passam a avaliar melhor as diversas decisões a serem tomadas (SOARES, CATÃO, LIBONATI, 2007). Assim, percebe-se que se faz indispensável conhecer os processo que fortalecem todos os procedimentos a serem adotados.

2.5 Os procedimentos contábeis

Os procedimentos são os métodos pelos quais são desenvolvidos os processos e em contabilidade se faz indispensável que ocorra a escrituração contábil, segundo a recomendação de Daniel e outros (2002), pois “Qualquer tipo de empresa, independentemente de seu porte ou natureza jurídica, necessita manter escrituração contábil completa, inclusive do Livro Diário, para controlar o seu patrimônio e gerenciar adequadamente os seus negócios”. O autor supracitado salienta ainda que:

Uma empresa sem Contabilidade é uma entidade sem memória, sem identidade e sem as mínimas condições de sobreviver ou de planejar seu crescimento. Impossibilitada de elaborar demonstrativos contábeis por falta de lastro na escrituração, por certo encontrará grandes dificuldades em obter fomento creditício em instituições financeiras ou de preencher uma simples informação cadastral.

Percebe-se, então que o principal procedimento a ser adotado na contabilidade é a escrituração contábil realizado através dos lançamentos que podem ser entendidos conforme traz Ribeiro (2003, p. 102) que “[...] o meio pelo qual se processa a Escrituração”.

Já, segundo Franco (1996, p. 90) “Escrituração é o registro dos fatos contábeis segundo as normas da Contabilidade, executado em livros, fichas ou formulários requeridos pela técnica contábil e pelas legislações fiscais e comerciais”.

E, que conforme argumentam Silva e outros (2002), acontece:

por meio da Resolução CFC nº 563, de 28/10/93, aprovou a NBC T 2, normatizando as formalidades da escrituração contábil que, entre outros procedimentos, assim estabelece:

- a) A escrituração será executada em moeda corrente nacional, em forma contábil, em ordem cronológica de dia, mês e ano, com ausência de espaços em branco, entrelinhas, borrões, rasuras, emendas ou transportes para as margens e, ainda, com base em documentos probantes.
- b) A terminologia adotada deverá expressar o verdadeiro significado da transação efetuada, admitindo-se o uso de códigos e/ou abreviaturas de históricos.
- c) O Diário poderá ser escriturado por partidas mensais ou de forma sintetizada, desde que apoiado em registros auxiliares que permitam a identificação individualizada desses registros.

Dentro deste universo, a escrituração contábil tem como finalidade propiciar a emissão de relatórios contábeis, que segundo Ludícibus (2002, p. 74) “[...] é a exposição resumida e ordenada de dados colhidos pela Contabilidade”. Os dados, na verdade, podem ser entendidos como os fatos modificativos que ocorrem nas empresas e que variam de acordo com a natureza da atividade (FRANCO, 1996, p. 90).

Enfim, todos os fatos contábeis são sintetizados após a escrituração contábil formando um banco de dados que permitem fornecer as informações necessárias para que os gestores possam tomar as decisões correntes ou posteriores, facilitando e permitindo que as organizações possam atingir a eficiência máxima da sua capacidade produtiva e o controle do seu patrimônio.

2.6 As informações contábeis para a ação estratégica

Historicamente, a contabilidade já tinha por finalidade gerar informações, como expressa Marion (1996, p. 20) “A Contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa. Ela é muito antiga e sempre existiu para auxiliar as pessoas a tomarem decisões”.

A contabilidade pode ser entendida como um instrumento que auxilia a administração a tomar decisões, coletando todos os dados econômicos e empresariais, mensurando-os por medidas fiscais e monetárias, registrando-os e sumarizando-os em forma de relatórios ou de comunicados, que não se limitam a geração de informações, mas contribuindo, sobretudo, para a tomada de decisão (IUDÍCIBUS e MARION, 2002, p. 42).

Diante deste universo, é imprescindível reconhecer que a Contabilidade desempenha um papel fundamental na geração de informação dentro das empresas, pois se objetiva atender seus usuários com demonstrativos financeiros e econômicos auxiliando no processo decisório e conseguindo, assim, ajudar em ações estratégicas. E, complementando essa ideia se encontra, conforme com Ludícibus (2000, p. 28), que “o objetivo principal da Contabilidade (e dos relatórios dela emanados) é fornecer informação econômica relevante para que cada usuário possa tomar suas decisões e realizar seus julgamentos com segurança”.

Assim sendo, a Contabilidade tem como finalidade munir todos os usuários de sua informação, com as diretrizes e demais respostas necessárias para a

condução das organizações permitindo decisões baseadas nas informações proporcionando eficiência nas ações (SOARES; CATÃO; LIBONATI, 2007).

Essa informação que a Contabilidade fornece aos seus usuários permite que as empresas alcancem seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis, nos quais se inserem pessoas, materiais, equipamentos, tecnologia e dinheiro, permitindo melhoria na qualidade das decisões (OLIVEIRA, 2007, p. 22-23).

Todo o conjunto dessas informações, com a experiência e a perspicácia dos executivos, induz a tomada de decisão possibilitando ações estratégicas que devem ser delicadas requerendo compaixão e sensibilidade para alcançar os objetivos organizacionais (HUDSON, 1999, p. 208-209).

3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados descritos a seguir são aqueles que procuram atender os objetivos da pesquisa, e são apresentados da seguinte maneira: resultados dos questionários aplicados ao gestor, ao responsável pelo Departamento de Pessoal e ao contador. Vale salientar que foi aplicado um questionário específico para cada um dos respondentes e a análise dos resultados está na sequência de cada uma das respostas que foram coletadas. Segue abaixo uma tabela contemplando os aspectos mais relevantes a esta pesquisa.

Pontos Fortes	Departamento de Pessoal	O que você define como ponto positivo para o exercício da função do Departamento de Pessoal?
Importância do Departamento de Pessoal	Gestor	Em sua opinião, o Departamento de Pessoal é de suma importância para sua organização? Justifique.
	Departamento de Pessoal	Em sua opinião, o Departamento de Pessoal é de suma importância para uma organização? Justifique.
	Contador	Em sua opinião, o Departamento de Pessoal é de suma importância para uma organização? Justifique.

Observando as principais respostas obtidas por meio dos questionários e com o auxílio da base teórica, assim constata-se que as principais funções no Departamento Pessoal na Indústria de Rótulos Rot Pet são: a elaboração da folha de pagamento, levantamento dos encargos trabalhistas, a execução das rescisões, preenchimento de documentos e a seleção de pessoal. E, dentre essas atividades desenvolvidas os principais documentos que seguem para a contabilidade são os seguintes: a folha de pagamento, 13º salário, rescisões trabalhistas, férias e os impostos que permeiam as relações trabalhistas. Observa-se ainda, que o principal ponto forte do Departamento de Pessoal da empresa é o cumprimento das datas específicas para cada uma das exigências trabalhistas e que, em contrapartida, a principal dificuldade encontrada pelo responsável do setor pode ser citada a extensa legislação, a dificuldade das atualizações dos programas e as burocracias trabalhistas. As perguntas realizadas também tornam possível diagnosticar que para a empresa o setor funciona como uma ferramenta de respaldo para o empresário e torna viável a presença do Departamento de Pessoal dentro da organização. Em síntese, se pode perceber que a separação dos serviços de contabilidade e do Departamento Pessoal é indispensável, pois existem programas específicos e exigências que cada setor ou departamento devem saber para o exercício de sua atividade. Vale salientar que as informações que são geradas em ambos setores são de grande importância para os gestores das empresas na atualidade, servindo de fonte de informação para a tomada de decisão e atitudes, pelo fato de que em um mundo globalizado e competição acirrada as empresas precisam estar preparadas para as constantes mudanças.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo se objetivou em demonstrar ao gestor da Indústria de Rótulos Rot Pet Ltda, a necessidade de refletir sobre quais são as principais atividades e os procedimentos realizados pelo Departamento de Pessoal que contribuem para a contabilização da organização sendo, conseqüentemente, possível determinar alguns pontos fracos e fortes do setor e sua importância para a organização.

Com a realização da pesquisa foi possível contemplar um dos principais objetivos do presente estudo, que foi a verificação das principais atividades desenvolvidas pelo responsável do Departamento de Pessoal, como por exemplo: seleção de pessoal, folha de pagamento, rescisões contratuais, os impostos e

outros. Dentre as atividades contempladas no presente estudo se verificou que a folha de pagamento é que tem lugar de destaque, pois é a que mais onera a empresa e toma o tempo do responsável pelo Departamento de Pessoal. Através dos questionários realizados também se tornou possível atender ao objetivo proposto de verificar quais as principais atividades que o Departamento de Pessoal desenvolve auxiliando a gestão da empresa para a tomada de decisão, ficando visível que são todos os documentos que necessitam serem pagos pela empresa.

Um dos objetivos específicos propostos foi identificar os pontos fracos e fortes que são encontrados na atuação do Departamento de Pessoal. Assim sendo, por meio da realização dos questionários foi possível identificar como ponto fraco a extensa legislação e a constante mudança nos valores dos impostos, e como ponto forte foi ressaltado que ter o acesso direto aos funcionários viabiliza todos os procedimentos necessários para a realização de todas as responsabilidades de competência do Departamento de Pessoal. Mas, poderiam ainda, ser expresso o seguinte ponto forte que as informações se concentram em um único setor e o amplo conhecimento das relações empregatícias. Os pontos fortes elencados acima reforçam a importância da presença do Departamento Pessoal na organização, pois serve como elo de ligação entre o empresário e os funcionários e vice-versa, e que juntamente com todas as atividades desempenhadas pelo setor agregam informações necessárias na gestão dos colaboradores.

Ressaltando assim que, o Departamento de Pessoal, além de enfrentar algumas dificuldades pertinentes às exigências trabalhistas, também agrega valor para a empresa, principalmente quando trabalha em conjunto com a Contabilidade, servindo como fonte de novas estratégias e filosofias para o ato de administrar.

O presente estudo permite concluir que o Departamento de Pessoal é uma fonte importante de informação para o gestor e que as atividades que são desenvolvidas por este profissional traz benefícios inimagináveis, no sentido que este, além de atender as exigências legais, serve como uma “ponte” de relacionamento entre a direção e os colaboradores desde a sua contratação até a sua demissão da organização, e que todos os documentos que envolvem valores monetários originam uma base sólida para gestão empresarial.

Com base nas informações obtidas julgou-se importante sugerir que a empresa aposte no responsável pelo Departamento de Pessoal, já que apesar da insatisfação do mesmo com a organização por não ter internamente a contabilidade, torna indispensável que a empresa reconheça os méritos deste profissional por

exercer com competência sua função sempre atendendo as datas específicas e as burocracias pertinentes a legislação trabalhista.

No que concerne aos serviços prestados pelo contador, sugere-se que este participe mais ativamente junto à organização dando melhor respaldo a empresa, e que o Departamento de Pessoal e ele possam ter maior integração das informações, viabilizando e contribuindo para o crescimento organizacional.

Em virtude do tempo destinado a elaboração desse estudo ser um fator limitante e importante a ser considerado, não foi possível aprofundar a pesquisa em alguns pontos interessantes, tais como:

- a contabilização dos documentos provenientes do Departamento de Pessoal;
- a elaboração e o preenchimento de cada um destes documentos e;
- outras competências do Departamento de Pessoal (não discriminadas neste estudo).

Considera-se o tema “Departamento Pessoal” muito significativo, principalmente por ser este um estudo ser de caráter exploratório e por este setor fazer “diferença” dentro da organização garantindo vantagem competitiva e ao gestor permitindo confiar nos serviços prestados por este profissional.

REFERÊNCIAS

BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2006.

BRASIL, **Constituição Federal; CLT; Legislação Previdência**. Obra coletiva de autoria da Editora Saraiva com a colaboração de Antônio Luiz de Toledo Pinto, Márcia Cristina Vaz dos Santos Windt e Livia Céspedes. São Paulo: Saraiva, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003 – 2ª Reimpressão.

_____. **Gestão de pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 7ª Reimpressão.

_____. _____. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

COTRIM, Gilberto Vieira. **Direito e legislação:** introdução ao direito. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 1995.

CURY, Antonio. **Organização e métodos:** uma visão holística. 7. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2000.

D'AGOSTIN, Salézio. **Fazer contas para sobreviver.** 2003. Disponível em: <http://www.universia.com.br/html/materia/materia_bced.html>. Acesso em: 20 jun. 2008.

FACHIN, Odilia. **Fundamentos metodológicos.** São Paulo: Saraiva, 2001.

FRANCO, Hilário. **Contabilidade Industrial.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar projeto de pesquisa.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, Arilda Schimidt. **Pesquisa qualitativa – tipos fundamentais.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v. 35, n.3, p. 20-29, mai/jun., 1995.

HUDSON, M. **Administrando organizações do Terceiro Setor.** São Paulo: Makron Books, 1999.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da contabilidade.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. **Introdução à teoria da contabilidade para o nível de graduação.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

KWASNICKA, Eunice Laçava. **Introdução à administração.** 6. ed.rev. São Paulo: Atlas, 2006.

LOPES, Jairo da Costa. **Módulo II: aspectos contábeis**. In: Curso Avançado De Departamento Pessoal. 2005. Rondonópolis: UESP, 2005.

LOPES, Tomás de Vilanova Monteiro. **Problemas de pessoal moderna**. 7. ed. Rio de Janeiro: FGV – Instituto de Documentação Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1980.

MACEDO, Manoel Carlos dos Santos; ROCHA, Renato Mendonça da. **Rotinas aplicadas ao departamento de pessoal das empresas**. 2005. Disponível em: <http://www.crcrs.org.br/arquivos/livro_rotinas.PDF.pdf>. Acesso em: 15 out. 2008

MARION, José Carlos. **Contabilidade empresarial**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

OLIVEIRA, Aristeu de. **Cálculos trabalhistas**. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

RIBEIRO, Osni Moura. **Contabilidade básica fácil**. 24. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

SANTOS, Ana Paula dos. **Controle interno do departamento pessoal nas empresas agropecuárias em Rondonópolis**. 2005a. Monografia (Bacharelado em Ciências Contábeis)

– Faculdade do Sul de Mato Grosso – FACSUL – Centro de Ensino Superior de Rondonópolis – CESUR – Instituto Superior de Educação – ISE, 2005.

SANTOS, Ednaldo Almeida dos. **O departamento de pessoal e a rotina prática trabalhista**. 2005b Disponível em:

<http://www.fiama.edu.br/revista/2005/Dados/minicursos/departamentopessoal.htm> . Acesso em: 15 out. 2008.

SESSAK JÚNIOR, Iaroslau. **Departamento Pessoal**. 6 ed. São Paulo: Easy comp – Tecnologia de Ensino em Computação e Editora, 2004.

SILVA, Daniel Salgueiro da et al. **Manual de procedimentos contábeis para micro e pequenas empresas**. 2002. Disponível em:

<http://www.cadterc.sp.gov.br/MPE_CFC>. Acesso em: 15 dez. 2008.

SILVA, Fernanda Pereira. **Tipologia da cultura organizacional:** um estudo quanto ao binômio flexibilidade-controle na UFPB. 2004. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGA, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2004.

SOARES, Euvaldo Antônio Ruiz; CATÃO, Gustavo Campos; LIBONATI, Jeronymo José. **A contabilidade como um sistema de informação de apoio ao processo decisório nas entidades do terceiro setor.** [2007] Disponível em:
<<http://www.classecontabil.com.br/trabalhos/terceiroSetor.doc>>. Acesso em: 15 dez. 2008.

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA LOGÍSTICA DA COOPERATIVA MISTA AGROPECUÁRIA DE JUSCIMEIRA – MT

Kize Tamy Cardoso¹
Herlones Wuielles Dos Santos²
Júlio César Gavilan³
Renato Arnaut Amadio⁴

RESUMO

O objetivo geral é demonstrar a importância da tecnologia da informação na logística de uma cooperativa de Juscimeira - MT. Nosso propósito é mostrar como o sistema de roteirização, através da tecnologia da informação, agiliza o processo logístico, assim como diminui custos e imprevistos para a cooperativa de leite. Através desse sistema, é possível ter um acesso mais rápido as informações necessárias dentro da organização, possibilitando ter um controle de rotas mais preciso, trazendo maior comodidade aos colaboradores e melhora na tomada de decisão dos administradores. Com esse estudo, é possível demonstrar que a informação é a principal ferramenta utilizada na administração da Cooperativa.

PALAVRAS-CHAVE: logística, Sistema de Informação, roteirização.

INTRODUÇÃO

Este artigo traz os resultados de uma pesquisa que resultou em uma monografia abordou sistema de informação, seu conceito e sua importância de implantação nas organizações que venha trazer vantagens com seu uso pelos seus colaboradores e diretoria. Mostrando passos que uma organização deverá está acompanhado no desenvolvimento e implantação de um sistema de informação.

Abordando também o conceito de logística , quando roteirizado trás grandes vantagens para a organização, mostrando quais os tipos de rota de cada região, e

¹ Graduado pela Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Vale do São Lourenço – EDUVALE.

² Professor Especialista e Coordenador do Curso de Sistemas de Informação – Faculdade EDUVALE

³ Mestre em Ciências da Computação pela Universidade Federal de Santa Catarina e Bacharel em Física Computacional pela Universidade de São Paulo. Atualmente é professor e chefe do departamento do Curso de Sistemas de Informação da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Vale do São Lourenço – EDUVALE

⁴ Especialista em Redes e Teleprocessamento pela UNIC e Bacharel em Ciências da Computação pela UNIPAR. Atualmente professor do Curso de Sistemas de Informação da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Vale do São Lourenço – EDUVALE.

facilitando a coleta de leite, viabilizando rapidez e qualidade, e trazendo rapidez na tomada de decisões, sendo um fator importante no decorrer do processo.

Mostrando os benefícios que o sistema de informação proporciona a organização, de forma rápida e eficaz, a logística é o ponto de equilíbrio para bom atendimento tanto da indústria como para os clientes e fornecedores, com a qualidade que esse produtos poderá chegar a seu destino final..

METODOLOGIA

O objetivo principal desta pesquisa é mostrar a as vantagens que um sistema de roteirização proporciona para uma empresa, pela facilidade de transportar com qualidade os produtos perecíveis, dando qualidade e rapidez nas coletas e oferecer uma visão global a respeito dos Sistemas de roteirização, por meio de uma abordagem teórica na primeira seção, para em seguida, implantar uma sistema de roteirização. E por fim, ainda nesta segunda seção proporcionar rotas com custos menores.

Do ponto de vista metodológico optamos pelo método quantitativo que caminha de planos gerais. Concomitantemente, o método histórico que permite identificar a origem dos sistemas de roteirização bem como o seu processo evolutivo.

REFERENCIAL TEÓRICO

A palavra logística é de origem francesa - do verbo *loger*, que significa “alojar” e é definida pelo *Council of Logistics Management* como

O processo de planejar, implementar e controlar de maneira eficiente o fluxo e a armazenagem de produtos, bem como os serviços e informações associados, cobrindo desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o objetivo de atender aos requisitos do consumidor. (NOVAES, 2001, p.36)

Sua principal meta então, é garantir a disponibilidade de produtos, materiais ou serviços no mercado e pontos consumidores, no tempo exato e na condição desejada ao menor custo possível. Isto é conseguido por meio de administração das funções chaves da logística – transporte, estoque, distribuição, localização, serviço ao cliente e várias atividades de apoio adicionais.

Embora somente nos últimos anos ela tenha sido amplamente difundida, supõe-se que esta já tinha sido utilizada desde o início do século XX no transporte de produção de escoamento agrícola. Durante a década de 40, com a Segunda Guerra Mundial, a logística passou a ser aplicada principalmente nas Forças Armadas. Assim, para muitos autores, sua origem está essencialmente ligada às operações militares.

No final da Segunda Guerra Mundial, a Logística começa a existir como ciência, e durante todos estes anos decorridos desde a Segunda Guerra, esta apresentou uma evolução continuada, sendo considerada atualmente, elemento essencial na sobrevivência das empresas.

Em sua vertente mais atual, a logística moderna é denominada Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos, ou, *Supply Chain Management* (SCM). Segundo Christopher (1997),

A cadeia de suprimentos representa uma rede de organizações, através de ligação nos dois sentidos, dos diferentes processos e atividades que produzem valor na forma de produtos e serviços que são colocados nas mãos do consumidor final.” O conceito de SCM surge então. Como uma evolução do conceito de Logística. Enquanto a Logística interna representa a integração interna de atividades, o SCM representa sua integração externa, interligando fornecedores aos consumidores finais, e reconhecendo que a integração interna por si só não é suficiente. (CHRISTOPHER, 1997, p.13)

O conceito de Logística segundo o *Council of Logistic Management* (1997) pode ser definido como sendo o:

Processo de planejar, implementar e controlar a eficiência, o fluxo e armazenagem de mercadorias, serviços e informações correlatas, do ponto de origem ao ponto de consumo, com o objetivo de atender As exigências dos clientes.

A logística é tudo aquilo que envolve o transporte de produtos (entre clientes, fornecedores e fabricantes), estoque (em armazéns, galpões, lojas pequenas ou grandes) e a localização de cada participante da cadeia logística ou cadeia de suprimentos.

As empresas procuram insistentemente formas de diminuição de custos, rapidez na coleta, melhorias no atendimento ao produtor, melhorias nos produtos, etc. Tais empresas que trabalham com manufatura possuem uma preocupação ainda maior, com alguns outros objetivos referentes à função de produção, de vital importância para que ganhem mercado e competitividade.

Na verdade, estas empresas de manufatura desviam grande parte de suas preocupações para a Gestão da Produção e a Logística. O Sistema de Informação proposto na modelagem, implica em: gerenciar todas as atividades que envolvem a produção de um produto, desde a compra de matéria-prima até a sua expedição ao cliente.

Partindo da premissa que, os sistemas de informações auxiliam a gestão da Logística, e, tendo como objetivo entender melhor o efeito do gerenciamento das informações no contexto da produção. Por esta visão, as relações entre logística e sistema de informação são alcançadas na empresa com a adoção do auxílio da informação para os processos de decisões.

Os sistemas de informações bem empregados e que atenda eficazmente as demandas dos trabalhadores poupará tempo de trabalho e diminuirá o lead-time. Se uma empresa não tratar suas informações de forma adequada, poderão ocorrer vários erros ao longo da cadeia de produção. Além de erros no processo, a má administração das informações também acarreta atrasos na entrega dos produtos e dispêndio de mão-de-obra que perderá tempo procurando informações perdidas ou com problemas.

A pressão da concorrência crescente e o desejo de agradar cada vez mais aos clientes geraram também um significativo fluxo de produtos devolvidos, criando assim, um grande número de retorno. Visto desta forma a logística focou-se principalmente na informação para com o mercado.

A proposta deste trabalho é que, após uma análise na logística da empresa, podem-se identificar informações que permitam a modelagem de um sistema de informação logístico voltado para as necessidades dos clientes.

Segundo Laudon (1999), um sistema de informações pode ser definido como

Um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas. (LAUDON, 1999, p. 4)

Os sistemas de informações de uma empresa quando bem empregado, vai unir informações de todos os departamentos e de todos os procedimentos realizados por essa empresa para melhor orientar a rotina de trabalho e a tomada de decisões.

Laudon (1999) explica que o funcionamento dos sistemas de informações se dá através de três ciclos: Entrada, (input), que envolve a captação ou coleta de fontes de dados bruto interno ou externos da organização. Processamento, que

envolve a conversão dessa entrada bruta em uma forma mais útil e apropriada. Saída, (output), que envolve a transferência da informação processada às pessoas ou atividades que as usarão.

Segundo Ballou (1993), uma empresa que necessita de uma boa fluidez de informações, precisa de um SI automatizado. Atualmente há no mercado um grande número de softwares que tornam o processamento das informações mais fácil.

O avanço da tecnologia vem contribuindo imensamente para isto, na medida em que processa a informação de um modo mais rápido e confiável. O que antes era praticamente executado com papéis, hoje se baseia principalmente num processo integrado que combina hardware e software para medir, controlar e gerenciar as operações das organizações. Como hardware temos computadores, dispositivos para armazenar dados, instrumentos de entrada e saída de dados, como códigos de barra, leitores ópticos, GPS (Global Position System), etc (NAZÁRIO, 1999).

As vantagens do investimento em sistemas de informações com grande precisão e que possibilite uma gestão integrada são inúmeros. Nazário (1999) cita a redução de custos logísticos como uma dessas vantagens, além da oferta extra de informações aos clientes.

A redução de custos pode ser feita através da redução do estoque total ao longo da cadeia de suprimentos e de recursos humanos. Isto porque com informações mais precisas sobre a demanda, não há necessidade de grande estoque. Também, as informações fluem em velocidade mais acelerada e há uma maior comunicação entre fornecedores e clientes sendo possível conciliar os limites de produção dos fornecedores com as necessidades de seus clientes.

A partir do momento que os processos da empresa passam a ser automatizados há uma diminuição de custos com os recursos humanos. Isto ocorre já que não há necessidade de um grande número de trabalhadores para controlar o fluxo das informações, porém na verdade, será necessária uma mão-de-obra mais bem treinada e qualificada.

De acordo com Ballou (1993, p. 279), os sistemas de informações logísticos são um subsistema do SIG e seria a “informação especificamente necessária a administração logística”. Exemplos de informações logísticas comuns segundo NAZÁRIO (1999) são pedidos de clientes e de ressuprimento, necessidade de estoque, movimentação nos armazéns, documentação de transporte e fatura, etc.

Os sistemas de informações logísticos podem ser separados em quatro níveis. O primeiro nível é destinado à alta administração, onde os sistemas de

informações gerenciais funcionam como base para a tomada de decisões no Âmbito político, das estratégias e planejamentos de uma empresa. Daqui é norteado todo o valor de custos e estrutura logística, sendo estas decisões de longo prazo.

O segundo nível é o nível hierárquico da média gerência, que lida com os problemas táticos, como: reavaliação dos pontos de reposição de inventário, seleção de transportadoras, arranjo físico de armazéns e planejamento de espaço e transporte com sazonalidade. Como algumas atividades táticas são de grande complexidade, é necessário o auxílio de softwares para a sua melhor eficiência. Porém para a adoção desta ferramenta deve ser previamente estabelecido o seu custo/benefício para que a empresa não invista em vão.

O terceiro nível é de responsabilidade da supervisão. A supervisão colhe as informações dos procedimentos logísticos corriqueiros do nível operacional, para então serem repassadas para os níveis hierárquicos mais altos. Entre esses procedimentos estão o controle de estoque e espaço e a produtividade. Alguns destes controles podem ser feitos através de relatórios que devem ser emitidos diariamente.

A tendência da Gestão da logística e de operações, de acordo com Dornier (2000), é cada vez mais investir em processamento de dados, sistemas de informação e recursos de telecomunicação para a melhor gerência dos fluxos físicos. Afirma que clientes se tornam mais satisfeitos se as empresas lhes disponibilizam dois fatores considerados críticos no atendimento: “informações a respeito da distribuição física ou das operações de suprimento e habilidade para transmitir essas informações”.

Os clientes cientes dos avanços na tecnologia de informação vêm solicitando a melhora no fluxo de informações repassado a eles. Os clientes procuram por empresas que são capazes de informar sobre a situação logística do seu produto em tempo real. (DORNIER, 2000, p. 584)

As informações que são capturadas e processadas pelos sistemas de informações logísticos podem ser usadas segundo Dornier (2000, p. 584) para: Prever, antecipar e planejar, Garantir que as operações possam ser rastreadas no tempo e que produtos possam ser localizados, Controlar e relatar as operações completas.

Dornier (2000) expõe que sistemas de informações logísticos devem abranger dentro de uma empresa Áreas funcionais, setoriais e geográficas. Dentro da Área funcional, deve haver um aumento de informações entre funções de

operações e de logística. Na Área setorial, deve haver um maior compartilhamento de informações entre setores de dentro da empresa e entre a empresa e seus fornecedores e distribuidores.

Existem maneiras para ampliar o fluxo de informações dentro da empresa e da empresa com o seu meio. Um exemplo disto é a utilização do EDI (Intercâmbio Eletrônico de Dados) pela empresa para a comunicação com distribuidores e fornecedores.

Na Área geográfica Dornier (2000) enfatiza o uso de rede no processo logístico das entidades espalhadas ao longo de Áreas muito extensas. Dornier (2000) cita o exemplo de GPS no intuitivo de melhorar este controle logístico a distância.

O tratamento do pedido dos produtores é um aspecto importante dos sistemas de informações de uma empresa. Neste estágio se inicia uma parte do processo logístico, onde está incluído o programa de carga dos armazéns em suas atividades de coleta e preparação dos pedidos e materiais e de planejamento de transporte (DORNIER, 2000).

A qualidade com que é tratado o processo de pedidos pelos clientes pode revelar-se um diferencial para a empresa. Dornier (2000) explica que esta qualidade depende:

Da combinação dos meios de recepção (telefone fixo, Celular, Radio de Comunicação, correio, fax), que oferecem uma gama de possibilidades de troca com o cliente e diferentes opções de velocidade de entrega.

Do processo de tratamento do pedido, seja em lotes, seja com ou sem regras de prioridade ou exploração de restrições, tais como pacotes múltiplos, nos quais um filtro de pedidos prepara diversos pedidos similares.

Tanto do tratamento de pedidos (entrada e tratamento de dados), quanto do gerenciamento da expedição que precisam de bancos de dados constantemente atualizados.

Dornier (2000) afirma que na maioria das vezes os sistemas de informações logísticos baseiam seus objetivos principalmente na diminuição dos custos. Porém deve-se, segundo o autor, dar maior ênfase aos clientes da empresa e às suas expectativas.

Para algumas indústrias que fornecem mercadorias, especialmente aquelas que lidam com grandes varejistas, não há escolha a não ser moldar seus serviços

logísticos para melhor se adaptarem aos seus clientes. Alguns varejistas simplesmente nem cogitam fornecedores que não proveem estes serviços.

Ao mesmo tempo, promover um serviço abaixo do padrão para alguns tipos de clientes é uma ótima maneira de aumentar o retorno de investimentos e de fundos empregados nas atividades logísticas. Uma maneira de se fazer isso é investigando se todas as entregas ditas urgentes, são realmente urgentes o que reduz muito os custos. Desta forma pode ser instalado um sistema de entregas mais lento e com custos menores chamado *Standard Delivery* (usado pela Amazon).

Em adição, um melhor conhecimento da rentabilidade dos clientes, dos custos dos mecanismos logísticos, junto a melhores sistemas de informações, faz com que a empresa tenha controle do verdadeiro custo dos serviços prestados a cada um os seus clientes. Isto tem levado as empresas a modificarem o nível de serviços que prestam ou a desenvolverem um programa específico de redução de custos baseado na contribuição e na importância de cada cliente para a empresa (GATTORNA, 2000).

De acordo com Gattorna (2000),

O tipo de serviços de banco de dados a ser usado, alinhado aos pedidos específicos de cada cliente geram muitos benefícios em potencial para uma organização, sendo eles o aumento da margem de lucro competitivo e redução de custos. Isto, no entanto, representa uma grande mudança na tradicional logística de “um tamanho serve a todos”. O novo desafio do serviço logístico é, portanto prover um serviço personalizado e moldado para cada cliente, porém sem comprometer negativamente os custos totais da empresa.

Conforme Gattorna (1998), para personalizar os serviços eficientemente deve-se segmentar os clientes por uma percepção logística e encontrar um balanço entre o modelo “um tamanho serve todos” e o de cada cliente em um segmento específico. Para encontrar esse balanço deve-se colocar os clientes com necessidades logísticas similares no mesmo segmento. No entanto, essa não é uma tarefa fácil visto que não se deve separar os clientes por produto ou tamanho e que suas necessidades podem ser alternadas esporadicamente. Um bom sistema de informação que flui entre o cliente e o provedor do serviço é de vital importância.

Essas empresas que não se interessam em moldar seus serviços, provém o mesmo tipo de serviço para diferentes tipos de clientes, e isto é feito sem haver maior preocupação com o tamanho e as necessidades destes clientes.

RESULTADOS PRELIMINARES

Empresas com programas de Inteligência competitiva engajam-se em dois tipos de procedimento quanto à coleta de informações.

Primeiro, elas coletam as informações (tanto a resposta de um problema quanto a primeira fase de sua solução), por uma razão específica quanto em resposta a um pedido da gerência.

Segundo, elas coletam informações que estão salvas e construídas dentro de um banco de dados sobre uma empresa, um ramo, e assim por diante. Esta informação é atualizada regularmente e assim ela pode ser consultada quando necessário. De maneira ideal, ambas essas atividades ocorrem ao mesmo tempo.

As rotas a ser coletadas é por região e feito um levantamento pelo departamento técnico para verificar condições de tráfego e acesso ao tanques, aonde são exigidos as condições necessárias para a coleta, essa rota tem um limite mínimo de pontos de coleta, para viabilizar as despesas. No entanto é necessário o mapeamento por GPS para alimentação do S.I.

Após esse levantamento o sistema de informação verificar qual o melhor trajeto a ser coletado.

A Comajul possui um departamento técnico formado por médicos veterinários, zootecnistas, engenheiro agrônomo e técnicos em agropecuária que têm a função de orientar os cooperados fornecedores de leite no sentido de adotarem tecnologias que possam auxiliá-los no aumento da lucratividade com a atividade leiteira.

O objetivo do programa inicialmente implantado pela cooperativa e implementado pela I.N 051, é profissionalizar os produtores fornecedores da cooperativa tornando-os mais eficazes do ponto de vista técnico e econômico, capazes de fornecerem à indústria uma matéria-prima com quantidade e qualidade suficientes para que esta possa se manter no mercado, atendendo tanto as exigências naturais do mercado consumidor quanto as exigências legais do MAPA.

O transporte do leite cru tipo C, em lates, desde a fonte de produção até seu destino deve observar as disposições do Regulamento Técnico, no que for pertinente. Adicionalmente a proteção da matéria-prima, adequação do vasilhame utilizado no seu acondicionamento e as condições de transporte devem atender ao

que dispõe o regulamento sobre as condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação.

Para o transporte, em carros-tanque, do leite cru refrigerado tipo C oriundo de Postos de Refrigeração ou estabelecimentos industriais adequados, devem ser seguidas as especificações contidas no regulamento técnico para coleta de leite cru refrigerado e seu transporte a granel.

Seleção diária do leite, vasilhame por vasilhame ou tanque por tanque, através do teste do Álcool/alizarol na concentração mínima de 72%.

O leite excepcionalmente recebido em latões após as 10h0min hs deve ser selecionado pelo teste do Álcool/alizarol na concentração mínima de 76%.

Colheita de amostra, por produtor, no mínimo 2 vezes por mês, para análise completa. A responsabilidade pela seleção adequada da matéria-prima e pelo controle de qualidade do produto elaborado é exclusiva do estabelecimento beneficiador, inclusive durante sua distribuição, sua verificação deve ser feita periódica ou permanentemente pela Inspeção Federal.

A expedição do leite pasteurizado deve ser conduzida sob temperatura máxima de 4° mediante seu acondicionamento adequado, e levado ao comércio distribuidor através de veículos com carrocerias providas de isolamento térmico e dotadas de unidade frigorífica, para alcançar os pontos de venda com temperatura não superior a 7° C. Todo equipamento, após a utilização, deve ser cuidadosamente lavado e sanitizado, de acordo com procedimentos de higiene operacional. A realização desses procedimentos deve ser registrada em documentos específicos, caracterizando a padronização e garantia da qualidade, para gerar rastreabilidade e confiabilidade.

Admite-se o transporte do leite em latões ou tarros e em temperatura ambiente, desde que o estabelecimento processador concorde em aceitar trabalhar com esse tipo de matéria-prima; atinja os padrões de qualidade fixadas no regulamento técnico. O leite seja entregue ao estabelecimento processador no máximo até 2hs após a ordenha.

O leite cru refrigerado, independentemente do seu tipo, deve ser coletado na propriedade rural e transportado a granel, visando promover a redução geral de custos de obtenção e, principalmente, a conservação de sua qualidade até a recepção em estabelecimento submetido a inspeção sanitária oficial.

O processo de coleta de leite cru refrigerado a granel consiste em recolher o produto em caminhões com tanques isotérmicos construídos internamente de aço

inoxidável, através de mangote flexível e bomba sanitária, acionada pela energia elétrica da propriedade rural, pelo sistema de transmissão ou caixa de câmbio do próprio caminhão, diretamente do tanque de refrigeração por expansão direta ou dos latões contidos nos refrigeradores de imersão.

O funcionário encarregado da coleta deve receber treinamento básico sobre higiene, análises preliminares do produto e coleta de amostras, podendo ser o próprio motorista do carro-tanque. Deve estar devidamente uniformizado durante a coleta. A ele cabe rejeitar o leite que não atender às exigências, o qual deve permanecer na propriedade. A transferência do leite do tanque de refrigeração por expansão direta para o carro-tanque deve se processar sempre em circuito fechado. São permitidas coletas simultâneas de diferentes tipos de leite, desde que sejam depositadas em compartimentos diferenciados e devidamente identificados. O tempo transcorrido entre a ordenha inicial e seu recebimento no estabelecimento que vai beneficiá-lo deve ser no máximo de 48hs.

Antes do início da coleta, o leite deve ser agitado com utensílio próprio e ter a temperatura anotada, realizando-se a prova de alizarol na concentração mínima de 72%. Em seguida deve ser feita a coleta da amostra, bem como a sanitização do engate da mangueira e da saída do tanque de expansão ou da ponteira coletora de aço inoxidável. A coleta do leite deve ser realizada no local de refrigeração e armazenagem do leite.

Após a coleta, a mangueira e demais utensílios utilizados devem ser enxaguados para retirada dos resíduos de leite.

As amostras de leite para análises laboratoriais devem ser transportadas em caixas térmicas higienizáveis, na temperatura e demais condições recomendadas pelo laboratório. A temperatura e o volume do leite devem ser registrados em formulários próprios.

REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial**: transportes, administração de materiais e distribuição física. Tradução Hugo T.Y. Yoshizaki. São Paulo: Atlas, 1993.

DORNIER, Philippe-Pierre et al. **Logística e Operações Globais**. São Paulo: Atlas, 2000.

GATTORNA, John *et. al.* **Strategic Supply Chain Alignment**: Best practice in Supply Chain Management. [S.l.] : Gower Pub. Co. , 1998.

LAUDON, Kenneth. **Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro : LTC, 1999.

MEIRELES, Manuel. **Sistemas de Informação**: quesitos de excelência dos sistemas de informações operativos e estratégicos. São Paulo: Arte & Ciência, 2001.

NAZÁRIO, Paulo. A Importância de Sistemas de Informações para a competitividade logística. In: PUBLICAÇÕES DA COPPEAD – UFRJ, 1999.

ANÁLISE E MODELAGEM DE UM SISTEMA WEB PARA CHAMADOS DE SUPORTE

Abdiel Leal¹

Renato Arnaut Amadio²

Júlio César Gavilan³

Herlones Wuilles dos Santos⁴

RESUMO

Este trabalho apresenta uma análise e modelagem de um sistema web de chamados para suporte técnico em informática. As pesquisas realizadas para levantar os requisitos se caracterizam como pesquisa bibliográfica e estudo de caso. No desenvolvimento deste trabalho, serão mostradas as fundamentações teóricas relativa ao tema e os processos para a análise e modelagem do Sistema Web de Chamado para Suporte. Enfatiza a importância do sistema de informação para as empresas, onde seu foco é assistência técnica, e como o mesmo auxiliará no processo de tomada de decisão, aumentando a produtividade, diminuição de custos e na eficiência do atendimento ao cliente.

PALAVRAS-CHAVE: Análise e Modelagem; Sistemas Web; Sistemas de informação; Automatização Empresarial; Atendimento Online a Clientes.

INTRODUÇÃO

Tendo como base a sociedade contemporânea em que estamos inseridos, podemos observar as crescentes inovações tecnológicas, e isso vem implicando nas transformações culturais do novo homem social. Neste contexto cria-se uma nova configuração de mercado, que tem como base o capitalismo.

O mercado dos dias atuais exige muitas adaptações, não apenas para agradar os clientes, mas também para agregar valores às empresas. Assim o perfil

¹ Graduado em Sistemas de Informação pela Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Vale do São Lourenço – EDUVALE.

² Especialista em Redes e Teleprocessamento pela UNIC e Bacharel em Ciências da Computação pela UNIPAR. Atualmente professor do Curso de Sistemas de Informação da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Vale do São Lourenço – EDUVALE.

³ Mestre em Ciências da Computação pela Universidade Federal de Santa Catarina e Bacharel em Física Computacional pela Universidade de São Paulo. Atualmente é professor e chefe do departamento do Curso de Sistemas de Informação da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Vale do São Lourenço – EDUVALE.

⁴ Professor Especialista e Coordenador do Curso de Sistemas de Informação – Faculdade EDUVALE

do cliente vem assumindo uma nova postura, buscam mais comodidade e flexibilidade na hora de consumir. Estão cada vez mais deixando de procurar às empresas em seus locais físico e esperam que elas divulguem as informações e serviços de forma transparente e de fácil acesso. O papel da empresa passa a buscar um ambiente web agradável para o cliente, de forma que ele se torne um fiel consumidor À sua marca ou produto. Para que isto seja possível, a empresa deverá proporcionar uma boa interação e se automatizar para oferecer serviços e produto de qualidade que atenda as expectativas do consumidor.

Deste modo é fundamental que as empresas inovem e se adéquem a era digital, pois se isto não acontecer, a concorrência poderá se atualizar e oferecer um diferencial que poderá tornar-se o fator principal de sucesso. No mercado competitivo, a empresa que melhor tiver uma interação e relação com seus clientes obterá uma fidelização e permitirá que estes contribuam, como sugestões e indicações a outras pessoas, assim obtendo lucros significativamente mais elevados e satisfatórios.

TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

Conceito

Antes de explicar o que é Tecnologia de Informação (TI), é necessário compreender que a mesma foi desenvolvida como forma de facilitar os processos existentes nos sistemas de informações na sociedade; dado que, sistema de informação é um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização. (O'BRIEN, 2001, p.06).

A informação, sendo o principal foco do TI, é um patrimônio, CARUSO & STEFFEN (2006, p.75) afirmam que não bem mais valioso de uma empresa pode não ser o produto fabricado ou o serviço prestado, mas as informações que a empresa agrega ao longo do seu ciclo de vida. Os dados quando organizados e virtualmente armazenados, não se trata de apenas vários bytes, mas sim de um bem valioso que pode ser analisado e usado em uma tomada de decisão ou em prol de um projeto.

TI é todo hardware, software, telecomunicações, administração de banco de dados e outras tecnologias de processamento de informações utilizadas em sistemas de informação computadorizado. Assim, o uso de um computador, a

pesquisa em um banco de dados, o envio de uma mensagem com conexão a Internet, são usados recursos de TI. É importante saber onde e como a tecnologia vai ser utilizada.

A tecnologia da informação pode ajudar todos os tipos de empresas a melhorarem a eficiência e eficácia de seus processos empresariais, tomada de decisões gerenciais e colaboração de grupos de trabalho e com isso pode fortalecer suas posições competitivas em um mercado em rápida transformação. Isto é verdade, desde que a tecnologia da informação seja usada para apoiar equipes de desenvolvimento de produto, processos de apoio ao cliente, transações interativas de comércio eletrônico ou qualquer outra atividade nas empresas (O'BRIEN, 2001, p.3).

Sistemas de Informação (SI)

Todo Sistema que manipula dados e gera informação, usando ou não recursos de tecnologia da informação, pode ser genericamente considerado como um sistema de informação.

Um sistema de informação é um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em organizações. (LAUDON; LAUDON, 1999, p.4)

A informação é um recurso importante e indispensável tanto para o enriquecimento interno, quanto para o relacionamento externo de uma organização. Os SI, como próprio nome diz, sistematiza estes dados, para que os mesmos possam ser manuseados, através de relatórios, gráficos entre outros, para se tomar uma decisão precisa, e além de tudo eficaz, sendo este um dos fatores mais importantes dentro de uma organização.

Importância de investir e saber investir em TI

Em um Sistema, várias partes trabalham juntas visando um objetivo em comum. Em um Sistema de Informação não é diferente, porém o objetivo é um fluxo mais confiável e menos burocrático das informações. Hélio (2010, p.26) afirma que é o negócio que ganha vantagens competitivas quando inventa e implementa aplicações estratégicas mais rapidamente, com mais funcionalidades e com custos menores que seus concorrentes.

Atualmente todas empresas querem se automatizar e ter um fator a mais, que os deixem a frente de seus concorrentes e com um melhor relacionamento com seus clientes. Hélio (2010, p.27) afirma que sem geral todas Às empresas querem e precisam gastar o mínimo possível na aquisição e manutenção de Sistemas.

É extremamente importante fazer um levantamento dos custos, pois muitos empresários não tem noção clara do valor de manter um sistema de baixa qualidade em operação e nem o custo para implantar manutenção evolutiva em um sistema mal desenvolvido. (Hélio 2012, p.28).

A importância do planejamento pode evitar custos com um sistema problemático e na adaptação do usuário com o mesmo. Usuários que não conseguem se adaptar, sendo eles o principal alimentador do sistema, deixará o SI ineficaz e sem eficiência. Podemos ressaltar ainda os custos de funcionários que não estão produzindo esperando o Sistema voltar a operar corretamente. Além destes custos, existem os problemas de clientes insatisfeitos, que prejudica a imagem da empresa. Segundo Hélio (2010, p.28) aos impactos na imagem da empresa quando clientes tentam utilizar Sistemas com problemas.

Atualmente para investir, é necessário ter objetivos. Segundo Hélio (2010, p.29), na hora de adquirir um software deve seguir aos seguintes objetivos: Aumento da produtividade; Diminuição de custos operacionais; Diminuição de erros operacionais; Retorno do investimento.

SISTEMA WEB

Internet

Com o surgimento da internet, foi como abrir as portas para um novo mundo, aonde conectado a ele é possível se comunicar com vários usuários, em diferentes espaços geográficos e ter acesso a varias informações atualizadas em tempo real.

A precursora da Internet é a Arpanet, desenvolvida nos anos 1960 pelo Órgão do Departamento de Defesa Norte-Americano, Arpa (Advanced Research Projects Agency), como uma rede privada de computadores que permitia que diferentes sistemas de computadores se comunicasse uns com os outros. O objetivo do projeto era criar uma rede de comunicação que pudesse sobreviver À guerra nuclear e a outros desastres, sai a estratégia de uma rede sem hierarquia e comando central, que mesmo perdendo alguns de seus pontos, continuaria a funcionar. Em 1969, os primeiros arquivos foram trocados entre a Ucla e o Stanford Research Institute. (MATTAR, 2008, p.120)

Uma rede de computadores grandiosa com a capacidade de comunicar diferentes pessoas, de lugares extremos e geograficamente distantes, além de poder influenciar e persuadir seus usuários e agregar valores a informações, fica a pergunta, quem a controla e mantém o domínio sobre a mesma?

É importante notar que não existe uma empresa comandando ou controlando a Internet: a administração desse complexo de comunicação mundial é exercida pelas instituições que cooperam e pelas redes regionais que formam a Internet. Nesse sentido, a Internet não é uma rede, mas um conjunto de redes conectadas. (MATTAR, 2008, p.121)

A internet passou a se tornar uma ferramenta poderosa que engloba uma rede grandiosa de consumidores, usuários e conteúdo. Segundo Turchi (2012, p.6) a razão para isso é muito simples: porque os clientes convencionais e, principalmente, os potenciais estão lá, bem como as empresas concorrentes.

A partir do final dos anos 1990 e início de 2000, com a evolução da Internet e dos mecanismos de segurança, essas operações começaram a ser feitas também pela web. Mas o potencial oferecido pela Internet levou as empresas a pensar de uma forma mais ampla e a incluir em seus planejamentos de marketing as estratégias de e-business - um conjunto abrangente e estrutura organizacional, com uso de tecnologia (hardwares e softwares), de modo a criar um modelo de negócios de alto desempenho. (TURCHI, 2012, p. 16).

O desenvolvimento da internet proporcionou às organizações a possibilidade de atingir um maior número de público ao mesmo tempo e a agilidade de atender um cliente de qualquer lugar do mundo que tenha acesso a internet. Segundo Turchi (2012, p.16) com o desenvolvimento da Internet o ambiente digital passou a ser visto pelo setor corporativo como um terreno fértil a ser explorado e como uma forma de imprimir maior agilidade aos negócios, para Rezendes (2001, p.204) o grande benefício que as empresas podem ter com a internet é a possibilidade de expandir o seu mercado.

Usabilidade Web

Notavelmente, a Web tem passado por grandes processos evolutivos, e se tornou acessível para todas as pessoas. A web conta com um grande e variado banco de informação e aplicações, que se relacionam entre si, gerando mais informações e proporcionando o aumento de acesso de usuários a rede mundial de computadores, a internet.

A usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez com que os usuários podem

aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la. Se as pessoas puderem ou não utilizarem um recurso, ele pode muito bem não existir. (NIELSEN, 2007, p.xvi)

Benefícios de um Sistema Web

Durante anos, a rede mundial de computadores, a internet, tem se baseado em mecanismos de armazenamento de dados e informações, recuperação e visualização de documentos eletrônicos, chamados de páginas Web, e consequentemente vem se tornando um grande banco de dados de conhecimento humano. Estas informações, documentos eletrônicos e páginas web podem ser visualizados através de qualquer computador conectado a internet, que podem referenciar outras informações, formando assim uma grande rede de informações, que podem ser acessadas de qualquer lugar do planeta que tenha acesso a internet, denominando assim a World Wide Web, WWW.

Segundo O'Brien (2006, p.3), as tecnologias e sistemas de informação baseados na Internet estão, rapidamente, se tornando um ingrediente necessário ao sucesso das empresas no dinâmico ambiente globalizado de negócio de hoje.

Ao longo dos últimos anos, a Tecnologia Web foi evoluindo de forma a incorporar novos recursos e novas funções, deixando de ser apenas um mecanismo de acesso a um grande repositório de documentos eletrônicos estáticos para tornar-se uma rica interface de acesso dos usuários a novos sistemas de informação dinâmicos. (ZANETI; JUNIOR; VIDA, 2006)

Segundo Zaneti Junior e Vida (2006) o negócio na web passa a ter mais oportunidade competitiva, devido a tecnologia Web expandir o acesso às informações. As interações entre cliente e fornecedor, como realização de compras, pagamentos, marketing etc., podem ser transformada para aproveitar os benefícios da tecnologia Web

O problema de localização física passa a não ter tanta importância e influência nos negócios, pois a tecnologia Web permite que todas as empresas estejam a mesma distância de clientes e fornecedores, pois em qualquer lugar que tenha acesso a tecnologia Web é possível acessar a empresa online. (ZANETI; JUNIOR; VIDA, 2006).

A tecnologia Web abre portas para um espaço virtual que permite a melhor comunicação e troca de informação entre cliente e fornecedor, mas por outro lado é preciso que esta comunicação faça parte de um projeto seguro e estruturado, para que não surja resultado contrários. O espaço virtual e a forma como a interface do

sistema com os usuários é projetada têm sua importância ressaltada. (ZANETI; JUNIOR; VIDA, 2006).

O'Brien (2006, p. 172) resalta as 6 principais características que as empresas visam ao expandir para web:

Gerar novas receitas a partir de vendas online;
Reduzir custos a partir de vendas e suporte ao cliente online;
Atrair novos clientes via marketing e propaganda na rede;
Aumentar a fidelidade dos clientes existentes a partir do serviço e suporte aperfeiçoados via internet;
Desenvolver novos mercados e canais de distribuições para os produtos existentes na web; e desenvolver novos produtos baseados em informação acessível para web.
(O'BRIEN, 2006, p. 172)

Segundo ZANETI JUNIOR e VIDA (2006), outra diferença com relação aos sistemas convencionais é que, enquanto esses apresentam restrições quanto ao local de acesso, os sistemas web utilizam o conceito de acesso universal.

Acesso universal significa que você põe algo na Web e pode acessá-lo de qualquer lugar; não importa qual sistema de computador você esteja utilizando, ele é independente de onde você está, que plataforma você está rodando, ou qual sistema operacional você comprou [...] (BERNERS-LEE, 1996 *apud* ZANETI JUNIOR e VIDA, 2006).

MODELAGEM

A modelagem não deve ser aplicada em apenas grandes sistemas, pequenos softwares também podem ter vantagens ao adotar a modelagem, porém quanto maior o sistema, maior deve ser a interatividade e a importância da modelagem. Segundo Booch (2012, p.7), construímos modelos de sistema complexos porque não é possível compreendê-los em sua totalidade.

Engenharia de Software

A engenharia de software tem como objetivo utilizar princípios de engenharia no desenvolvimento de softwares para aumentar a qualidade, diminuir custos e criar processos eficazes que podem ser utilizados nos ciclos de manutenção. A engenharia de software é, “o estabelecimento e uso de sólidos princípios de engenharia para que se possa obter economicamente um software que seja confiável e que funcione eficientemente em máquinas reais” (Fritz Bauer *apud* Pressman, 1995, p.31)

Para se obter um desenvolvimento de sucesso, com poucas manutenibilidade, devemos unir as ferramentas e os métodos, e a engenharia de

software proporciona os procedimentos, que são o elo de ligação que mantém juntos os métodos e as ferramentas.

Os procedimentos possibilita o desenvolvimento racional e oportuno do software de computador. Além disso possibilitará ao gerente de software avaliar o progresso, definir a entrega hábil de relatórios, documentos, formulários etc. (PRESSMAN, 1995, p.31)

Linguagem de Modelagem Unificada (UML)

Antes de se dar início ao desenvolvimento de um projeto, é preciso entendê-lo e esquematizá-lo. Neste contexto entra a Linguagem de Modelagem Unificada (UML), que é uma linguagem para especificar, visualizar e documentar modelos de 'software' orientados por objetos. Geralmente é mais usada na modelagem de Softwares usando o conceito de orientação a objetos, mas também pode ser aplicada em sistemas mecânicos, de engenharia em geral, pode também ajudar na organização de processos de uma organização.

A UML é adequada para a modelagem de sistemas, cuja abrangência poderA incluir sistemas de informação corporativos a serem distribuídos a aplicação baseadas na web e até sistemas complexos embutidos de tempo real. (BOOCH, 2012, p.14)

Ciclo de desenvolvimento de Software

A linguagem unificada de modelagem UML, fornece diagramas de modelagem que podem ser utilizados nos processos do ciclo de desenvolvimento de software. Este ciclo de desenvolvimento pode seguir vários modelos, entre eles, o Ciclo de vida clássico, prototipação, modelo espiral, técnicas de quarta geração e combinação de paradigmas.

Em cada um destes modelos, descreverá as etapas do processo de desenvolvimento do sistema e suas respectivas atividades.

Diagramas

Os diagramas auxiliam nos processo do ciclo de vida de desenvolvimento do software. Os diagramas podem ser utilizados para visualização do sistema em diferentes perspectiva. Booch (2012, p. 99) ressalta que, “um diagrama é uma apresentação gráfica de um conjunto de elementos, geralmente representados como um gráfico conectado por vértices (itens) e arcos (relacionamentos).” Os diagramas

se dividem em Estruturais, que focam os aspectos estáticos, e os diagramas comportamentais, que focam os aspectos dinâmicos.

Fase da Análise

Na fase de análise, o analista deve determinar o que haverá de ser feito, sem se preocupar como será feito. Segundo Engholm (2010, p.83) “nessa fase não é considerada a tecnologia ou linguagem de desenvolvimento que será utilizada no desenvolvimento”. Nesta fase procura-se entender o problema a partir da visão e expectativa do cliente, sem preocupação relacionadas À tecnologia que será utilizada ou ao design do sistema.

Processos de Analise

No processo de análise, após levantar os requisitos, a equipe do projeto tem informações suficientes para dar início ao processo de análise de cenários. Engholm (2010, p.89) ressalta a importância de que para cada cenário, temos que ter mapeado como o sistema se comportara e o que deverá ser realizado, considerando as regras de negócio envolvidas.

O analista tem como objetivo neste processo levantar todos os cenários dos casos de uso identificados do sistema. Segundo Engholm (2010, p.89) “o processo de análise de cenários é responsável por capturar todos os cenários de caso de uso do sistema a ser desenvolvido e registrá-lo no documento conhecido como modelo de análise”.

BANCO DE DADOS

Quando Falamos em banco de dados, podemos nos referir Às informações e dados sendo Gerenciadas logicamente para um determinado objetivo. Para Medeiros (2006, p.9) “um banco de dados é um sistema complexo, que envolve recursos humanos e materiais, que vão além do computador.”

De forma simplificada pode-se conceituar Banco de dados como sendo um sistema de armazenamento de dados baseado em computador, cujo objetivo é registrar e manter informações consideradas significativas a qualquer organização ou um único usuário. (DATE, 1990 *apud* MEDEIROS 2006, p.5)

Dois aspectos merecem nossa atenção em banco de dados. “Um banco de dados é um sistema de armazenamento de dados baseado no relacionamento entre elementos de dados, buscando a não redundância dos dados.” (SALEMI, 1983 *apud* MEDEIROS 2006, p.5).

Dados e Informação

Sabendo que os dados e as informações são importantes, é fundamental entendermos a diferença entre ambas quando se trabalha e pesquisa em banco de dados. Medeiros (2006, p.5) afirma que “a princípio estes dois termos tem o mesmo significado, mas quando os relaciona ao banco de dados, existe uma diferença significativa”.

As informações são todos os valores fornecidos pelo usuário, informações estas que representam o meio externo, que serão inseridas para dentro do banco de dados. Segundo Medeiros (2006, p.5 e 6) “essas informações são armazenadas em estruturas físicas que possuem características próprias”.

Já os dados, são os valores cadastrados no banco de dados, que podem ser exibidas ao usuário quando o mesmo as solicitar através de consultas. Medeiros (2006, p.6) afirma ainda que “cada conjunto de informação exportada ou listada está diretamente relacionado à forma pela qual foi definida a regra de seleção dos dados.”

Tipos de Banco de Dados

Quando entramos no ambiente da informática, especificamente no ambiente de desenvolvimento, a nomenclatura: Sistemas Gerenciador de Banco de Dados ou simplesmente pela sigla SGBD é atribuída ao banco de dados. “O SGBD é o software responsável pelo gerenciamento, armazenamento e recuperação dos dados.” (MEDEIROS, 2006, p.6)

O SGBD apresenta dois diferentes modelos, que representam como os dados são atribuídos e manipulados por suas respectivas ferramentas. Medeiros (2006, p.6) afirma que “[...] os bancos de dados podem ser divididos em duas formas de representações: Banco de Dados Relacional e Banco de Dados Orientado a Objetos.”

Banco de Dados Relacional

Segundo Medeiros (2006, p.6) os bancos de dados relacionais, estrutura suas tabelas físicas com relacionamentos entre seus campos. “Os dados são armazenados em tabelas físicas que possuem relacionamentos entre seus campos. Essas estruturas físicas recebem o nome de tabelas relacionais.”

Uma tabela relacional é uma simples estrutura de linhas e colunas. Cada linha contém um mesmo conjunto de colunas ou campos, porém as linhas não seguem qualquer tipo de ordem. (COUGO , 2001 *apud* MEDEIROS, 2006, p. 7).

Cada linha da tabela, formada por um conjunto de colunas, representa um registro (ou tupla). Os registros não precisam necessariamente conter dados em todas as colunas, ou seja, seus valores podem ser nulos. As colunas de uma tabela são também chamados de campos. Basicamente, cada coluna representa o tipo de cada dado, ou seja, as regras de entrada dos dados, evitando a incompatibilidade. Já as linhas representam todos os dados cadastrados, ou seja, um conjunto de colunas ou campos. A chave primária é a chave que identifica cada registro, dando-lhe unicidade. Essa chave nunca se repetirá dentro da estrutura da tabela; Já a chave estrangeira é a chave formada pela chave primária de outra tabela e a chave de um campo da tabela externa que recebe o relacionamento. Essa chave, de forma resumida, define um relacionamento entre as tabelas e pode ocorrer repetidas vezes. (MEDEIROS, 2006, p.7 e 8)

Banco de Dados Orientado a Objetos

Segundo Medeiros (2006, p.48) o banco de dados orientado a objetos “trata-se basicamente de um sistema em que a unidade de armazenamento é vista como um objeto, ou seja, ela tem propriedades e não campos”.

O banco de dados orientado a objeto baseia em classes que representam a estrutura do objeto, e cada uma das classes com suas propriedades e formas de acesso, diferente do banco de dados relacional ao qual sua estrutura é baseada em campos de tabelas relacionais que implementam regras, através de chaves primárias e secundárias em seus relacionamentos.

Segundo Silberschatz, Korth e Sudarshn (1999, p.252) a classe é o agrupamento de objetos similares. “Todos os objetos em uma classe compartilham uma definição comum, embora difiram nos valores designados as variáveis”.

Apesar da linguagem não ser padrão, os banco de dados orientados a objetos tem muitas vantagens competitivas. “A vantagem do banco de dados

orientado a objetos é a lógica contida no objeto e a possibilidade de ser reutilizada várias vezes em diversas aplicações.” (MEDEIROS, 2006. p. 48 e 49).

Essas novas aplicações só são possíveis devido ao aprimoramento dos hardware e periféricos. Segundo Silberschatz, Korth e Sudarshn (1999, p. 250) “aumento da memória e de disco, a aceleração das unidade de processamento central, ao menor custo de hardwares e as crescentes aprimorações do gerenciamento de banco de dados”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo analisar e modelar um Sistema Web de Chamados para Suporte de uma empresa de Informática.

Com uma forma tradicional de atendimento, o custo operacional se torna elevado ou desnecessário, como exemplo, o deslocamento desnecessário do técnico de assistência em informática para prestar um suporte onde o cliente estiver.

Com isso a Tecnologia de Informação (TI) aplicada na empresa, valoriza a mesma perante o mercado, auxilia no aumento de produtividade, diminui custos e garante a satisfação do cliente, visto que reduz a redundância de informação, o que obtém maior agilidade no atendimento.

Assim a TI aliado a internet, permite que todas as empresas estejam À mesma distância para o cliente, o que facilita o acesso a serviços e produtos e diminui custos de deslocamento até a empresa física. Estas comodidades consequentemente passaram a atrair o perfil consumidor, deixando-o cada vez mais exigente. Lembrando que a empresa que não estiver informatizada, será praticamente impossível realizar negócio diante das necessidades e cobranças da sociedade contemporânea.

Outro ponto positivo que podemos ressaltar é que a TI traz ao gestor maior flexibilidade, pois independentemente do lugar que estiver, acessando o Sistema da empresa, ele poderá estar ciente da rotina da empresa e quais as medidas que estão sendo adotadas por seus funcionários. Da mesma forma valoriza o perfil do cliente, mantendo o mais perto, abrindo portas para o mesmo expor suas ideias, sugestões e críticas. Informações estas que devem ser bem recebidas, analisadas e usadas em favor do crescimento da empresa.

No desenvolvimento desta investigação observamos algumas dificuldades para encontrar referenciais teóricos, traduzidos em português, que discorrem sobre o assunto que é tão inovador como o Sistemas Web.

Neste contexto a Tecnologia de Informação é hoje um pilar central de toda empresa, pois todos os setores dela são dependentes do Sistema de Informação.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico:** elaboração de trabalhos na graduação. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003. BOOCH, Grady; **UML: Guia do usuário.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

CARUSO, Carlos Alberto Antônio; STEFFEN, Flavio Deny. **Segurança em informática e de informações.** 2.ed. São Paulo: SENAC, 1999.

COELHO, Ronaldo Sérgio de Araújo. **Manual de metodologia científica.** Curitiba: Juruá, 2010.

ENGHOLM JUNIOR, Hélio. **Engenharia de Software na pratica.** São Paulo : Novatec Editora, 2010.

GUIMARÃES, André Sathler. **Sistemas de informações:** administração em tempo real. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

LAUDON, Kenneth C., LAUDON, Jane Price. **Sistema da Informação com Internet.** 4.ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MATTAR, João. **Metodologia científica na era da informatica.** 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

MEDEIROS, Marcelo. **Banco de dados para Sistemas de Informação.** Florianópolis: Visual Books, 2006.

NIELSEN, Jakob. **Usabilidade na Web.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet.** 9.ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

O'Brien, James A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet.** 2. ed.- São Paulo: Saraiva, 2006.

PRESSMAN, Roger S. **Engenharia de Software.** São Paulo: Pearson Makron Books, 1995.

REZENDE, Denis Alcides. **Tecnologia da Informação aplicada a sistemas de informação empresariais:** o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 8.ed. - São Paulo: Atlas, 2011.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILBERSCHATZ, Abraham; KORTH, Henry F.; SUDARSHAN, S. **Sistema de Banco de Dados**. São Paulo: Pearson Makron Books, 1999.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. Rio de Janeiro: LTC - Livros Técnicos e Científicos, 1998.

TURCHI, Sandra R. **Estratégias de marketing digital e E-commerce** / Sandra R. Turchi -- São Paulo : Atlas, 2012.

ZANETI JUNIOR, Luiz Antonio; VIDA, Antonio Geraldo da Rocha. **Construção de sistemas de informação baseados na Tecnologia Web**. Rev. Adm. (São Paulo),

São Paulo, v. 41, n. 3, set. 2006. Disponível em
<http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-21072006000300002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 04 out. 2012.

WAZLAWICK, Raul Sidnei. **Análise e projeto de sistemas de Informação orientado a objetos**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.